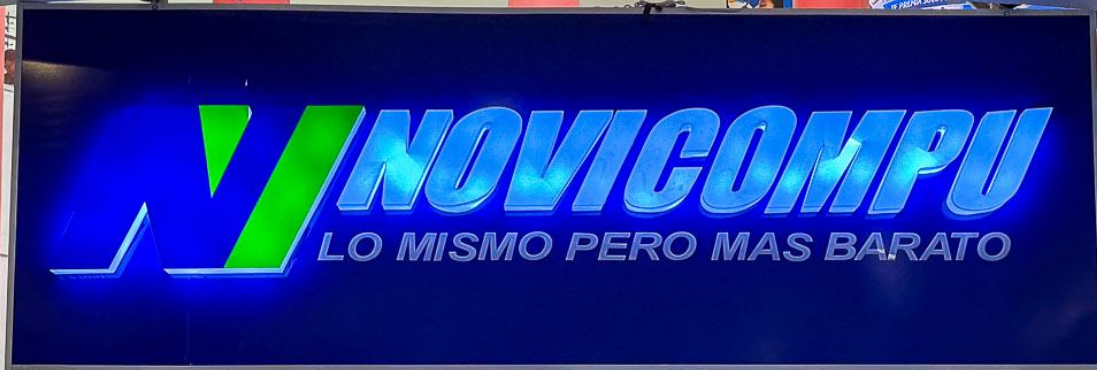




MANUAL DE VENTAS RETAIL

- **Objetivo:** El presente documento se enfoca en explicar los procesos, procedimientos y actividades realizadas en el área de tienda retail para garantizar una correcta operación, el cumplimiento de políticas internas, la eficiencia en la gestión comercial y administrativa

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Actualización	Fecha de Actualización	Responsable
01	Inicio de la documentación	6/09/2025	Joaquín Rodríguez
02	Actualización	23/06/2026	Joaquín Rodríguez

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
ALCANCE.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL GRANDE.	6
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL CENTRO COMERCIAL....	7
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL PEQUEÑA AL PUBLICO. 8	
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL ISLA (DENTRO DE CENTRO COMERCIAL).	9
SUPERVISOR DE LA TIENDA.....	10
SUPERVISIÓN OPERATIVA DE TIENDAS RETAIL	11
SOLICITUD DE LLAMADO DE ATENCIÓN AL PERSONAL DE TIENDA	24
SUPERVISIÓN OPERATIVA EN APERTURAS DE TIENDAS RETAIL	33
GESTIÓN DE RETIRO Y REDISTRIBUCIÓN DE INVENTARIO POR EL CIERRE DE LA TIENDA.....	42
PLANIFICACIÓN DE RUTAS SEMANALES DE VISITAS A TIENDAS ASIGNADAS	50
ADMINISTRADOR DE LA TIENDA	57
ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PRODUCTOS ENTRE SUCURSALES	58
ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS A LA TIENDA	71
GESTIÓN DE OBTENCIÓN DE FIRMAS DE RECEPCIÓN DE COBRO DE INCENTIVOS DEL PERSONAL DE ALMACÉN.....	82
REPORTE DE GUÍA DE ENTREGA (COURIER).....	89
REPORTE DE ASISTENCIA DEL PERSONAL DE LA SUCURSAL	104
CONTROL Y JUSTIFICACIÓN DE DIFERENCIAS DE PRECIO EN VENTAS	115
GESTIÓN DE SOLICITUD DE PRODUCTOS PARA AUTO CONSUMO	125
ENVÍO DE EQUIPOS CON NOVEDADES A SERVICIO TÉCNICO PARA REINTEGRACIÓN.....	135
CONTROL Y ATENCIÓN DE SINIESTROS DE INVENTARIO Y OTROS ACTIVOS EN PUNTOS DE VENTA	142
GESTIÓN DE DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE DIFERENCIAS DE INVENTARIOS EN ALMACENES	151

CAJERO	162
REGISTRO EN EL SISTEMA DE COMPUTACIÓN DEL DEPÓSITO EN CUENTA BANCARIA	163
PROCESAMIENTO DE FACTURAS ELECTRÓNICAS EN EL SISTEMA	171
FACTURACIÓN DE INVENTARIO ESQUEMA PAY JOY	185
REGISTRO Y APLICACIÓN DE ANTICIPOS DE CLIENTES EN EL SISTEMA	194
APLICACIÓN NOTAS DE CRÉDITOS A FAVOR DE CLIENTE RETAIL	207
CIERRE DE CAJA DIARIO DE LA SUCURSAL	224
VENDEDOR RETAIL	234
ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE ALMACENES EN APERTURA Y CULMINACIÓN DE JORNADA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	235
PROCESO: INICIO DE ACTIVIDADES PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO	240
PROCESO: CULMINACIÓN DE JORNADA PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO	246
GESTIÓN DE VENTA CANAL RETAIL	265
PORTERO / CONSERJE	275
CONTROL Y SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD EN SUCURSAL	276
BODEGUERO DE LA SUCURSAL	291
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍA EN LA BODEGA DE LA TIENDA	292
DESPACHO DE INVENTARIOS SOLICITADOS POR OTRO ALMACÉN	305
CONTROL DE INVENTARIO DE LA SUCURSAL	315
ARMADO DE PRODUCTOS PARA EXHIBICIÓN	321
ENTREGA – RECEPCIÓN DE INVENTARIOS DE ALMACÉN PARA PUBLICIDAD (UNBOXING O PROMOCIÓN DE EQUIPO)	327

INTRODUCCIÓN

El área de tienda retail cumple un rol importante dentro de la organización, ya que se encarga de gestionar directamente la atención al cliente y la ejecución de ventas, lo que permite garantizar una experiencia de compra satisfactoria, alcanzar los objetivos comerciales y fortalecer la imagen de la empresa.

ALCANCE

El presente documento tiene como finalidad orientar los procesos operativos de la tienda retail, asegurando la correcta aplicación de políticas internas, el cumplimiento de estándares de servicio al cliente, el control eficiente de los recursos y la contribución a los resultados comerciales de la organización.

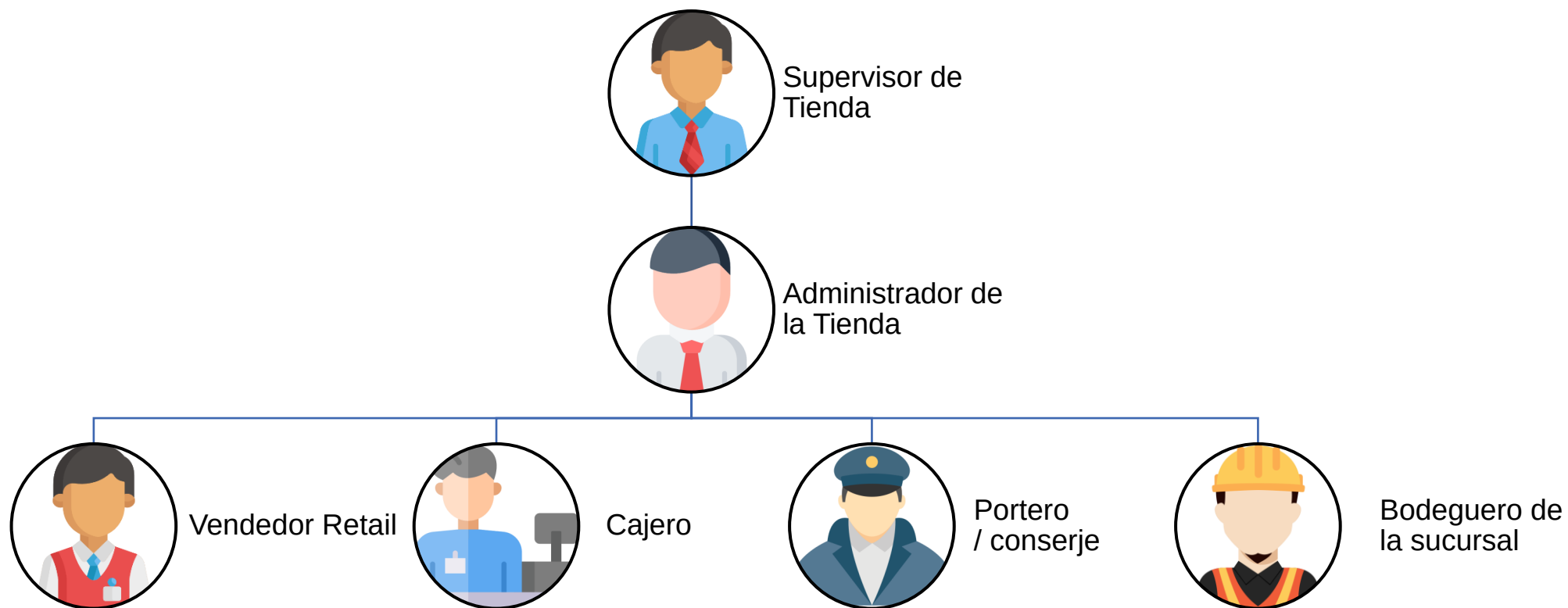
OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una guía práctica sobre los procedimientos que se llevan a cabo en la tienda retail, incluyendo la atención al cliente, el manejo de inventarios, la gestión de caja y la organización de la tienda, con el propósito de documentar y estandarizar todas las actividades que garanticen una operación eficiente y orientada a resultados.

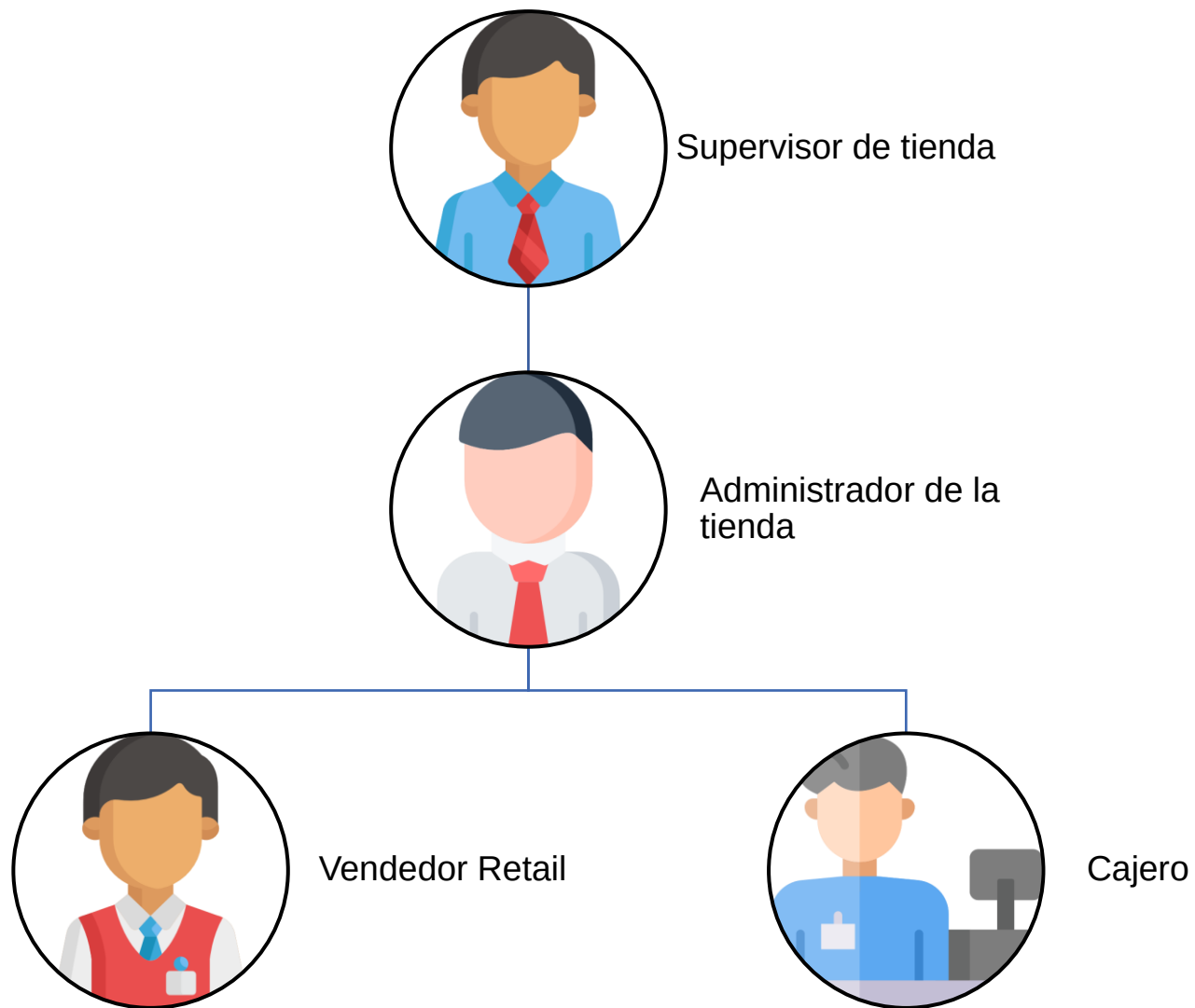
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir de manera detallada las actividades diarias relacionadas con la operación de la tienda retail.
- Unificar criterios y métodos de trabajo que permitan una gestión eficiente, estandarizada y alineada a las políticas organizacionales.
- Facilitar la capacitación del personal nuevo mediante la documentación de los procedimientos clave en la operación de la tienda.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas comerciales, de servicio al cliente y de control interno establecidas por la organización.

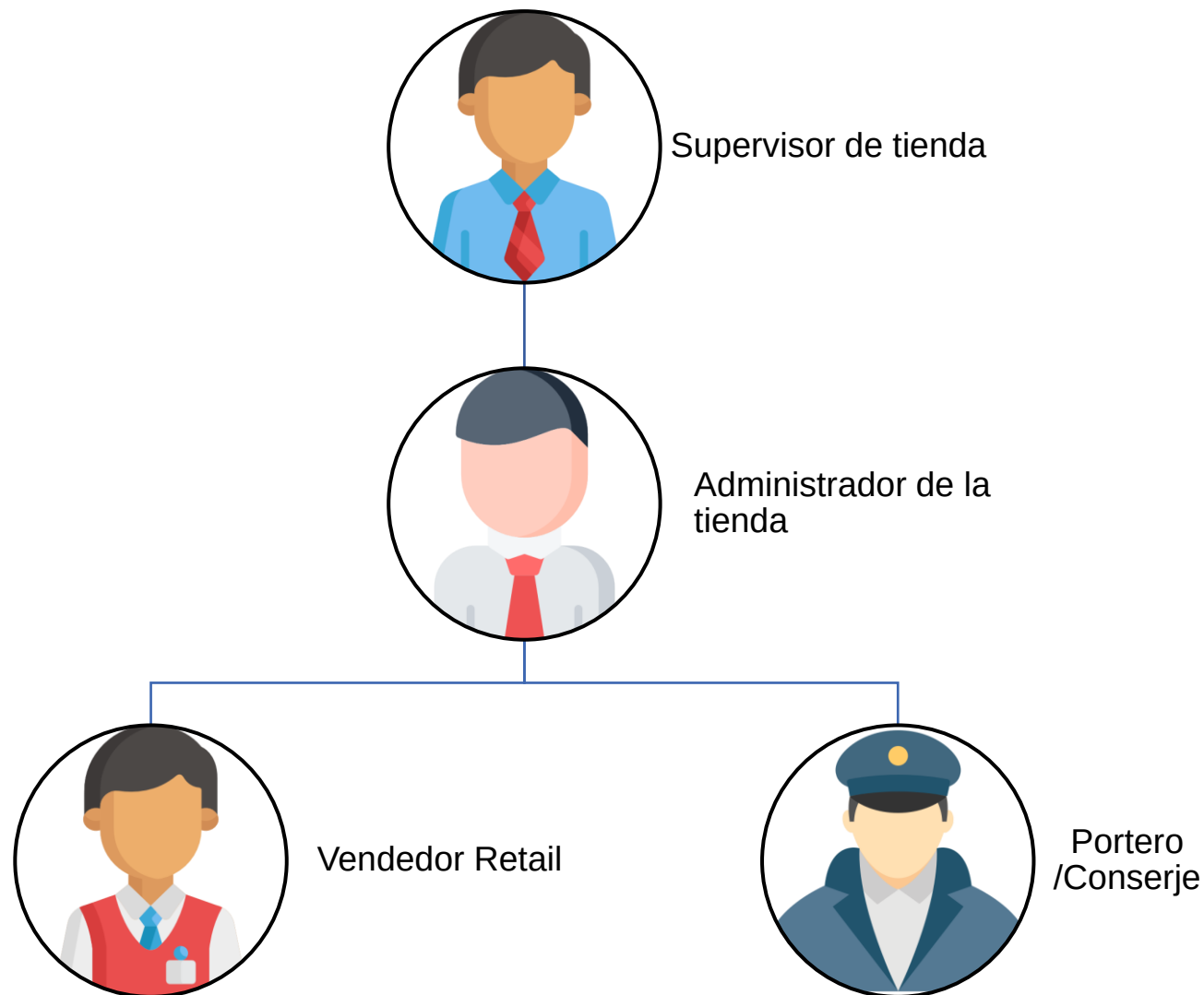
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL GRANDE.



ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL CENTRO COMERCIAL.



ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL PEQUEÑA AL PUBLICO.



ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL ISLA (DENTRO DE CENTRO COMERCIAL).



- Nota: El personal responsable de la tienda retail isla, debe cumplir con los procesos del administrador de la tienda, vendedor Retail y Cajero.



SUPERVISOR DE LA TIENDA

SUPERVISIÓN OPERATIVA DE TIENDAS RETAIL

El presente proceso se centra en la supervisión integral de las tiendas, abarcando la revisión de aspectos operativos, comerciales, administrativos y de servicio al cliente, asegurando una operación eficiente y alineada a los objetivos estratégicos de la empresa.

1.- OBJETIVO

Supervisar el funcionamiento de las tiendas mediante las visitas planificadas y verificación operativo, comercial y administrativo, con el fin de garantizar estándares de orden, servicio y rentabilidad en cada punto de venta.

2.- ALCANCE

Garantizar el cumplimiento de los estándares operativos, comerciales y administrativos en todas las tiendas, asegurando una gestión ordenada, rentable y alineada a las políticas corporativas. Con ello, la empresa obtiene mejor control de sus puntos de venta, reducción de incidencias, mayor satisfacción del cliente y fortalecimiento de la imagen institucional.

3.- POLÍTICAS

1. El supervisor de la tienda deberá ejecutar las visitas a las tiendas según el cronograma establecido, priorizando aquellas con mayores incidencias o bajo desempeño comercial.
2. La información recopilada durante la supervisión es de uso interno y debe manejarse con absoluta reserva, evitando juicios personales y asegurando objetividad en las observaciones.
3. Toda observación o recomendación al personal o al administrador debe realizarse en un tono formativo, buscando la mejora continua y el fortalecimiento del equipo.
4. El supervisor de la tienda es responsable de realizar el seguimiento de los acuerdos y acciones correctivas comprometidas por el administrador o el personal del almacén, hasta su cumplimiento.

5. Las tiendas deben mantener la limpieza, orden, iluminación y exhibición conforme a los estándares de marca y lineamientos de visual merchandising definidos por la empresa.
6. Si un colaborador presenta bajo desempeño o incumplimientos reiterados, el supervisor deberá evaluar su situación y decidir su reubicación en otra sucursal para facilitar su adaptación y mejora. En caso de no evidenciarse avances, se deberá solicitar al área de Talento Humano su reemplazo por un perfil más acorde a los estándares de la empresa.

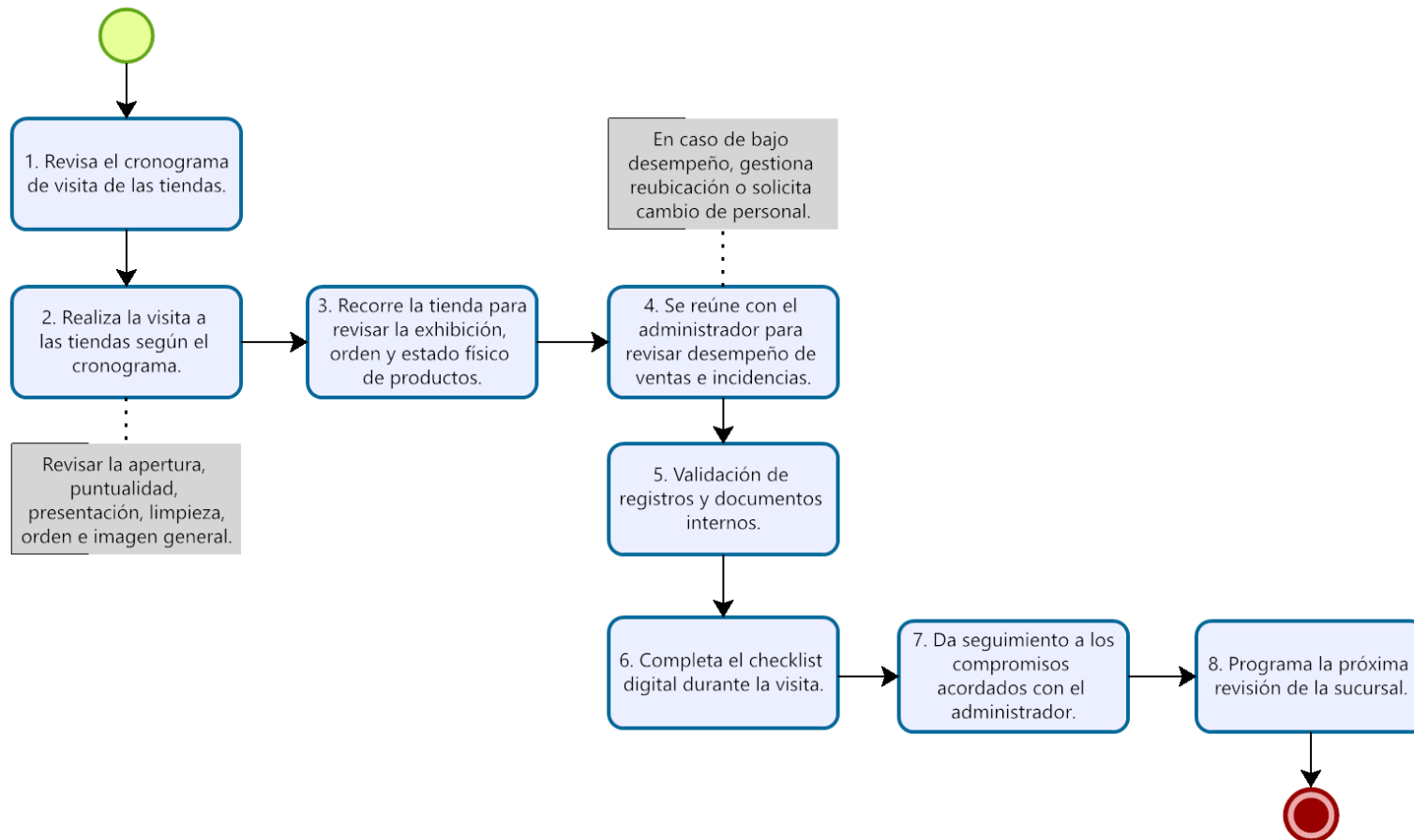
4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Cronograma de visitas para tienda.
2. Enlace del Checklist de la supervisión de la tienda.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS

Supervisión operativa de tienda retail

Supervisor de la tienda



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Visita de las sucursales según el cronograma de visita.
 - **Documento:** Cronograma de visitas para tienda.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Supervisor de la tienda	• Revisa el cronograma de visitas planificadas y prioriza los locales con mayores incidencias o bajo rendimiento. ○ Verifica el reporte de ventas del día anterior por tienda. ○ Revisa alertas de inventario (<i>Faltantes, sobrantes o ajustes pendientes</i>). ○ Consulta reclamos o casos abiertos en el sistema de atención al cliente. ○ Organiza los materiales necesarios (<i>Formatos de control, actas de revisión, checklist de tienda</i>).	• Plan de visitas y reportes de análisis previo, que refleje la planificación y priorización de tiendas en función de su desempeño, incidencias o alertas detectadas.	• 10 a 15 min.
2	Supervisor de la tienda	• Realiza la visita de los locales según el cronograma de trabajo. ○ Al llegar al local, el supervisor evalúa la puntualidad y el cumplimiento de apertura según el horario establecido.	• Confirmación que la tienda esté operativa y presente una imagen	• 5 a 8 min.

		- Confirma que la tienda esté abierta al público en el horario correcto. - Verifica la presencia de todo el personal asignado y revisa que usen el uniforme completo. - Revisa las condiciones generales: Limpieza, iluminación, música ambiental, y orden visual. Nota: Si detecta retrasos o ausencias, los reporta al área de Talento Humano mediante un llamado de atención.	adecuada desde el inicio del día.	
3	Supervisor de la tienda	- Realiza un recorrido completo por la tienda para comprobar la exhibición y orden de productos. - Evalúa la correcta ubicación de productos según planograma. - Revisa que no haya espacios vacíos o productos fuera de su categoría. - Controla el estado físico de la mercadería (<i>Sin daños, limpia y con precios visibles</i>). - Observa el comportamiento del personal con los clientes (<i>Saludo, asesoría, cierre de venta</i>).	Supervisión y observación de exhibición, donde se detallan los resultados del recorrido por la tienda, la evaluación del cumplimiento de planogramas, la presentación de	20 a 30 min. (<i>Depende del tamaño de la tienda</i>).

			productos y la atención al cliente.	
4	Supervisor de la tienda	- Reunirse con el administrador de la tienda o el segundo al mando (<i>En caso de día libre</i>), para conversar los siguientes temas. - El desempeño de las ventas y del equipo. - Presentar el reporte de ventas y comparar los resultados que la empresa esperaba. - Revisa el cumplimiento de horarios, descansos y asistencia. - Solicitar novedades o comentarios del personal sobre incidencias, reclamos o dificultades. - Da retroalimentación inmediata y motiva al equipo con reconocimientos verbales o desafíos cortos. Importante: En caso de identificar que un colaborador no cumple adecuadamente con sus funciones o no se adapta al equipo de trabajo, se procederá a su reubicación en otra sucursal. - En caso de reubicación, se le indica al personal sobre la tienda en la que formará parte. - Indicar la ubicación exacta de la tienda.	Reunión con el administrador de la tienda, para brindar retroalimentaciones sobre desempeño de ventas, acuerdos de mejora.	10 a 15 min.

		○ Si, tras la reubicación, el colaborador mantiene el mismo comportamiento o bajo desempeño, se deberá solicitar el cambio del personal (<i>Notificar al área de recursos humanos sobre la desvinculación del personal</i>).		
5	Supervisor de la tienda	• Valida la correcta gestión de documentos internos y transacciones. ○ Revisa que las facturas estén correctamente emitidas y manteniendo su secuencia. ○ Comprueba los respaldos de depósitos, vales o notas de crédito. ○ Verifica la existencia del arqueo de caja y que los montos coincidan con el sistema. ○ Supervisa que los documentos de devolución, garantías o transferencias estén archivados.	• Validación de la correcta gestión de facturas, arqueos de caja, respaldos de depósitos, notas de crédito y otros registros administrativos.	• 10 min.
6	Supervisor de la tienda	• Completar el checklist de supervisión de la tienda (<i>Anexo</i>). ○ Registrar la información correspondiente de acuerdo con cada sección.	• Checklist de supervisión completado y guardado en Drive.	• 10 min.

		○ Una vez finalizado el registro, enviar el formulario para que la información quede guardada automáticamente en la base de datos (<i>Drive</i>). • Importante: El formulario debe completarse de manera simultánea a la inspección, registrando los hallazgos en tiempo real para garantizar la veracidad de la información.		
7	Supervisor de la tienda	• Antes de retirarse, el supervisor resume los hallazgos y deja constancia de los compromisos acordados. ○ Informa al jefe de tienda sobre los puntos fuertes y las oportunidades de mejora. ○ Toma fotografías de evidencias (<i>Orden, exhibición, limpieza, etc.</i>). ○ Envía el reporte digital al jefe zonal o área comercial antes de finalizar el día.	• Hallazgos comunicados al jefe de tienda y compromisos de mejora acordados y registrados durante la supervisión, con evidencia fotográfica de respaldo.	• 10 min.
8	Supervisor de la tienda	• Luego de la visita, se monitorea el cumplimiento de los compromisos de la tienda. ○ Comunicarse mediante videollamada con el administrador de la tienda o con el segundo al mando para verificar el	• Planificación de la próxima visita.	• 5 min.

		cumplimiento de las observaciones y compromisos establecidos. ▪ En caso de incumplimiento, se procede a realizar la gestión del llamado de atención. • Programar la próxima revisión de la sucursal.		
--	--	--	--	--

7.- ANEXO

- **Anexo:** Checklist para sucursales de venta al público.



Checklist para sucursales de venta al público

FECHA DE REVISIÓN.:

HORA DE LA REVISIÓN.:

NOMBRE DEL ENCARGADO DE LA SUCURSAL.:

NOMBRE DEL SUPERVISOR.:

SUCURSAL.:

FACHADA Y ACCESOS

OBSERVACIONES

	<i>Letrero visible, iluminado y en buen estado, sin daños, decoloración o partes sueltas.</i>	
	<i>Cada letrero cuenta con una conexión eléctrica independiente y en buen estado, sin cables expuestos ni empalmes inseguros.</i>	
	<i>Branding y carteles actualizados y bien colocados legibles y sin daños, arrugas o desgaste</i>	
	<i>Iluminación exterior funcional</i>	
	<i>Buena pintura, estructura y sin grietas</i>	
	<i>Vidrios y ventanas sin suciedad ni daños</i>	
	<i>Puertas de ingreso en buen estado y sin dificultad para abrir/cerrar</i>	
	<i>Rejas de seguridad, puertas enrollables en buen estado</i>	
	<i>Seguridad de accesos (cerraduras, candados, persianas metálicas)</i>	
	<i>Cámara de seguridad operativa, fecha y hora actualizada y que enfoque el ingreso del local</i>	

INTERIOR DEL LOCAL

OBSERVACIONES

	<i>Piso limpio y sin daños cuentan con antideslizantes (baldosas, alfombras, cemento)</i>	
	<i>Paredes en buen estado y sin humedad</i>	
	<i>Iluminación adecuada en todas las áreas</i>	
	<i>Aire acondicionado en funcionamiento</i>	
	<i>Instalaciones eléctricas sin cables sueltos ni daños</i>	
	<i>Cámaras de seguridad operativas, bien ubicadas (revisar puntos ciegos), fecha y hora actualizada</i>	
	<i>DVR está en su rack con respectiva seguridad</i>	
	<i>Mobiliario en buen estado y sin suciedad</i>	
	<i>Equipo de trabajo operativo.: (Computadoras, impresoras,</i>	

	sillas)	
	Cuenta con microonda, está limpio	
	Botiquín de primeros auxilios	
	Escaleras en buen estado (paso manos, cintas antideslizantes y fotoluminiscentes).	
	Techos en buen estado (tejas sin fisuras o rotas, sin goteras).	

INVENTARIO
OBSERVACIONES

	Productos organizados según categorías	
	Condición de los productos	
	Etiquetas de precios visibles, correctos y respectivas ofertas	
	Preciadores actualizados	
	Control de stock al día (evitar desabastecimiento o exceso)	
	Promociones y ofertas bien señalizadas con su stock	
	Productos en tránsito	
	Valorizado de celulares es el correcto, tiene exceso o escasez de stock	
	Revisar si tienen mercadería de Ecommerce	

ÁREA DE CAJA Y ATENCIÓN AL CLIENTE
OBSERVACIONES

	Datafast/Medianet funcionando	
	Datafast/Medianet con la dirección del establecimiento correcta	
	Cuenta con punto de Servientrega	
	Facturación o sistema de ventas operativo	
	Cajón de dinero seguro, debidamente organizado, con su llave correspondiente para garantizar su acceso controlado	
	Verificar el depósito diario de valores según los procedimientos establecidos	
	Material de oficina suficiente (papel, tinta, bolígrafos, sello)	
	Área de atención limpia y con buena presentación	
	Personal con uniforme y presentación adecuada	
	Revisión de ventas por asesor comercial para analizar su rendimiento	
	Personal tiene conocimiento de los productos, está capacitado	
	Arqueo de caja chica y caja general	
	Revisión de las Cuentas por Cobrar	
	Cuentan con material de Merchandising.: Volantes	

ÁREA DE BODEGA Y ALMACENAMIENTO
OBSERVACIONES

	Productos bien organizados y clasificados	
	Estanterías seguras y sin sobrecarga	
	Verificar que la mercadería no llegue al tumbado como lo pide el Cuerpo de Bombero	

	Verificar que la mercadería no esté en el piso	
	Productos con fechas de vencimiento revisadas	
	Control de plagas y limpieza regular	
	Control de Inventario	
	Revisar kardex	
	Inspeccionar que no haya materiales inflamables o peligrosos mal almacenado	
	Asegurar que los documentos como guías de remisión, transferencias y reportes de inventario estén en su debido archivo.	
	Puerta de ingreso a bodega en buen estado con su respectiva seguridad	
	Los autoconsumos están dados de baja bodega A031	

BAÑOS Y ZONAS DE SERVICIO
OBSERVACIONES

	Limpieza y mantenimiento adecuado	
	Suministros básicos (papel higiénico, jabón, toallas)	
	Iluminación y ventilación adecuadas	

MANTENIMIENTO GENERAL
OBSERVACIONES

	Inspección de tuberías y grifería (sin fugas)	
	Revisión de sistema eléctrico (enchufes y luces) con su respectiva canaleta	
	Revisión de Cisterna	
	Calendario de limpieza y mantenimiento al día	
	Los tableros y cajas de breakers están libres de obstáculos.	

PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
OBSERVACIONES

	Patente Municipal del año en curso	
	Permiso de Funcionamiento	
	Permiso Cuerpo de Bombero del año en curso	
	Tasa de Habilitación	
	Certificado de Uso de Suelo del año en curso	
	1,5 X Mil	
	Registro único de Contribuyentes (Ruc)	
	Permiso de Rótulo o Publicidad	
	Autorización del ARCSA	
	Soprofon	

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD
OBSERVACIONES

	Caja fuerte empotrada, con llave y de acceso restringido	
	Asegurarse de que la clave se cambie periódicamente y cuando haya cambios de personal	

	<i>Confirmar que solo personal autorizado tenga conocimiento de la clave y acceso</i>	
	<i>Caja de seguridad empotrada y con su respectivos candados</i>	
	<i>Sistema de alarma operativo (sirena con sonido)</i>	
	<i>¿La sucursal cuenta con monitoreo? ¿Con quién?</i>	
	<i>Verificar que existan contactos de emergencia actualizados y disponibles (policía, bomberos, sistema de monitoreo)</i>	
	<i>¿Se observó que a partir de \$500 dólares el dinero es guardado en la caja fuerte?</i>	
	<i>Asegurarse de que los botones de pánico estén operativos y ubicados en puntos estratégicos.: caja, baño y bodega</i>	
	<i>¿Cuánto tiempo tarda el personal de monitoreo en contactar al encargado después de presionar el botón de pánico?</i>	
	<i>Confirmar que el personal esté capacitado en su uso y protocolos de activación</i>	
	<i>Tiene sistema de incendio</i>	
	<i>Tiene detectores de humo</i>	
	<i>Cuenta con extintores en local, bodega y debidamente instalados</i>	
	<i>Revisar fecha de caducidad de los extintores</i>	
	<i>Revisar que el personal conozca su ubicación y uso adecuado</i>	
	<i>Todas las vitrinas cuentan con su respectiva alarma y funcional</i>	
	<i>Conserje de seguridad cuenta con.: Chaleco anti balas, tolete, detector de metal</i>	
	<i>Cuentas con biométrico funcional y cada colaborador está registrado</i>	
	<i>Verificar que estén las respectivas marcaciones</i>	
	<i>Cuenta con las respectivas señaléticas y en buen estado.: Prohibido fumar, salida de emergencia</i>	

Firma de Administrador/ Huella
Nombre
Firma del Supervisor Encargado/
Huella
Nombre

SOLICITUD DE LLAMADO DE ATENCIÓN AL PERSONAL DE TIENDA

Este proceso se centra en reportar las conductas o acciones del personal de tienda que incumplan las políticas internas, procedimientos o normas establecidas por la empresa, asegurando que dichas incidencias sean comunicadas de forma sustentada al área de Recursos humanos.

1.- OBJETIVO

Reportar al personal de tienda que incurra en incumplimientos de las políticas internas, mediante la verificación de hechos y el envío de una solicitud al área de Talento Humano, para su respectiva aplicación de medidas disciplinarias y mantener la disciplina laboral.

2.- ALCANCE

Gestión disciplinaria documentada, donde cada incumplimiento detectado en tienda sea reportado con evidencia al área de Talento Humano, generando el llamado de atención correspondiente y promoviendo la corrección de conductas y el cumplimiento de las normas internas.

3.- POLÍTICAS

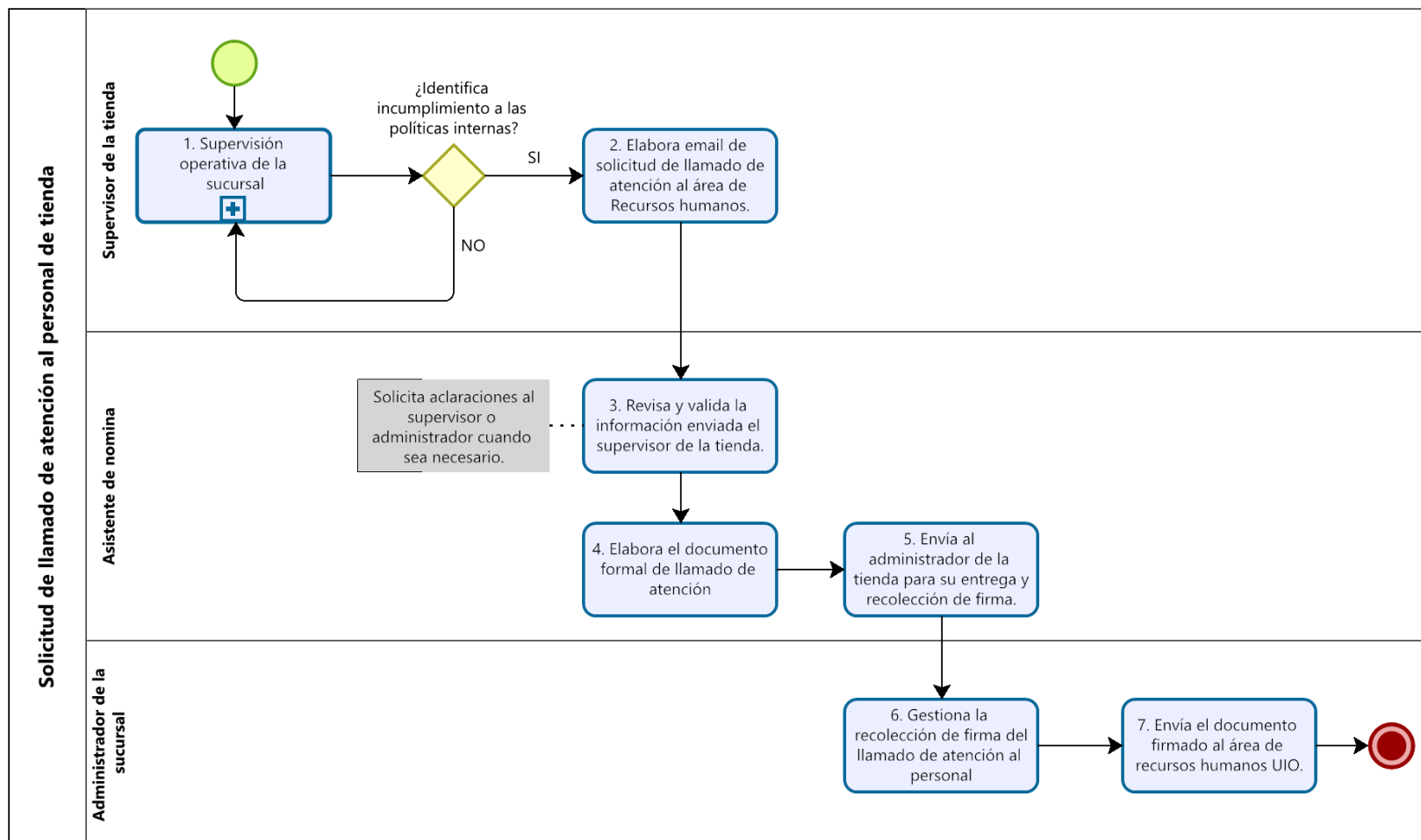
1. Todo incumplimiento detectado deberá ser reportado de manera documentada y objetiva, incluyendo evidencia verificable (*Fotografías, mensajes, videos o registros del sistema*).
 - En caso de que el administrador de tienda identifique irregularidades en el desempeño o conducta del personal, deberá notificar al supervisor, indicando los detalles del caso y solicitando la emisión del llamado de atención correspondiente para su remisión al área de Talento Humano.
2. Toda sanción emitida deberá ser notificada al colaborador involucrado, garantizando que este tenga pleno conocimiento del motivo, tipo de falta y medida disciplinaria aplicada, promoviendo la transparencia y el cumplimiento del debido proceso interno.
3. En caso de ser necesaria la aplicación de una medida disciplinaria, esta deberá seguir el orden progresivo establecido

- En la primera falta, se emitirá un llamado de atención sin afectación económica, con el objetivo de advertir y corregir la conducta observada.
- En caso de reincidencia, se aplicará un llamado de atención con afectación al sueldo, de acuerdo con la gravedad y frecuencia de la falta.
 - Por consiguiente, no podrá emitirse directamente una sanción con afectación al sueldo sin que previamente se haya aplicado el llamado de atención correspondiente sin descuento.
- 4. Toda información y documentación relacionada con llamados de atención será tratada con estricta confidencialidad, preservando la integridad del colaborador y la transparencia del proceso.
- 5. En caso de que un administrador sea objeto de una sanción, el documento correspondiente deberá ser firmado por el involucrado y remitido al área de Recursos Humanos para su registro y seguimiento.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Email institucional desde el cual se remitirá la solicitud de aplicación de llamado de atención.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Reporte de incumplimiento o falta del colaborador.
 - **Documento:** Cronograma de visitas para tienda.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Supervisor de la tienda	• Realizar la supervisión operativa de la sucursal. ○ <u>¿Identifica una conducta, acción u omisión contraria a las políticas internas?</u> ▪ SI: Recopilar evidencias objetivas (<i>Fotografías, videos, mensajes, registros del sistema, etc.</i>). ▪ NO: Continuar con la supervisión normal de la tienda.	• Determinación de la existencia o no de una falta. • Evidencias objetivas recopiladas (<i>Fotografías, capturas, mensajes, registros</i>).	• 10 a 15 min.
2	Supervisor de la tienda	• Elabora email de solicitud de llamado de atención al área de recursos humanos. ○ En el correo debe incluir: ▪ Nombre completo del colaborador involucrado. ▪ Nombre del cargo que ejerce el colaborador. ▪ Nombre de la sucursal en la que pertenece.	• Email formal enviado al área de Recursos Humanos (m.espinosa@novisolutions.co) con solicitud formal de llamado de atención y evidencias adjuntas.	• 5 a 8 min.

		▪ Tipo de llamado de atención (<i>Sin / con afectación al sueldo</i>). ▪ Descripción detallada del hecho. ▪ Evidencias adjuntas (<i>Fotografías, capturas, mensajes, actas, etc.</i>). ▪ Observaciones adicionales o testigos del evento (<i>Si aplica</i>).		
3	Asistente de talento humano	• Revisa y valida la información enviada por el supervisor de la tienda. ○ Verifica la coherencia del reporte y la evidencia. ○ En caso necesario, solicita aclaraciones adicionales al supervisor o administrador de tienda.	• Solicitud de llamado de atención validada y aprobada para elaboración de documento formal.	• 10 a 20 min.
4	Asistente de nomina	• Elabora el documento formal de llamado de atención (<i>Según el tipo de llamado de atención</i>). ○ Redacta el documento oficial indicando: ▪ Normativa o procedimiento incumplido. ▪ Descripción del hecho. ▪ Compromiso de mejora esperado.	• Documento oficial de llamado de atención emitido y enviado al responsable para firma. • Registro actualizado en el control interno de llamados de atención.	• 5 min.

		▪ Espacio para firma del colaborador y del responsable que entrega el documento. ○ Actualizar en el control interno de llamado de atención. • Envía el documento de llamado de atención (<i>Anexo</i>) al Supervisor o Administrador de tienda para su notificación al colaborador.		
5	Administrador de la tienda	• Gestiona la recolección de firma del llamado de atención al personal. ○ Imprime el llamado de atención. ○ Coordina con el colaborador involucrado una reunión privada dentro de la tienda. ○ Solicita al colaborador la firma del documento.	• Documento de llamado de atención firmado por el colaborador.	• 2 a 4 min.
6	Administrador de la tienda	• Enviar el documento firmado al área de recursos humanos para su respectivo resguardo de documento y gestión de descuento al personal (<i>En caso que sea un llamado de atención con afectación del sueldo</i>).	• Documento formal archivado en el expediente del colaborador. • Comunicación a nómina (<i>Si aplica</i>) para gestión de descuento.	• 5 min.

7.- ANEXO

- **Anexo:** Llamado de atención (*Con y sin afectación al sueldo*).

- **Llamado de atención (*Sin afectación al sueldo*)**.

 Novisolutions	NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.
	MEMORANDUM

PARA: SRA/SRTA. _____ (Cargo – Sucursal)

FECHA: ____ DE _____ DEL _____

DE: Abg. STALIN SACOTO ZAMBRANO M. Sc.

ASUNTO: COMUNICADO DE SANCIÓN

Estimado _____,

Por medio del presente se le realiza un **llamado de atención sin afectación al sueldo** día ____ de _____ del _____, debido al incumplimiento _____.

_____.

En caso de reincidencia, se procederá con las sanciones correspondientes, según el reglamento interno de la empresa y la normativa laboral vigente.

En el Reglamento Interno de Trabajo, en el Artículo 50.- “*Obligaciones y Prohibiciones de los trabajadores*”

a) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por NOVISOLUTIONS CIA. LTDA, a través del Empleador o de la persona encargada de su Departamento.

Por lo expuesto anteriormente, se procede a un llamado de atención sin afectación al sueldo, el cual será archivado en su expediente y agradecería tomar las medidas correspondientes para que este evento no vuelva ocurrir. Sin otro particular, quedo a la espera que se cumpla con lo solicitado.

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.0 / 23/06/2026.

Atentamente,

Abg. Stalin Sacoto Zambrano M.Sc.
Gerente General
NOVISOLUTIONS CIA LTDA.

 Firma de recepción y entendimiento de la disposición.

Nombre: _____

Firma: _____

C.C. _____

- **Llamado de atención (Con afectación al sueldo).**

 Novisolutions	NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.
	MEMORANDUM

PARA: SRA/SRTA. _____ (Cargo – Sucursal)

FECHA: ____ DE _____ DEL ____

DE: Abg. STALIN SACOTO ZAMBRANO M. Sc.

ASUNTO: COMUNICADO DE SANCIÓN

 Estimado Joseph,

Por medio del presente se le realiza un **llamado de atención con afectación al sueldo** día ____ de _____ del ____, debido al incumplimiento _____.

 _____.

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.0 / 23/06/2026.

En caso de reincidencia, se procederá con las sanciones correspondientes, según el reglamento interno de la empresa y la normativa laboral vigente.

En el Reglamento Interno de Trabajo, en el Artículo 50.- *“Obligaciones y Prohibiciones de los trabajadores”*

a) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por NOVISOLUTIONS CIA. LTDA, a través del Empleador o de la persona encargada de su Departamento.

Por lo expuesto anteriormente, se procede a un memorándum con afectación al sueldo, el cual será archivado en su expediente y agradecería tomar las medidas correspondientes para que este evento no vuelva ocurrir.

Sin otro particular, quedo a la espera que se cumpla con lo solicitado.

Atentamente,

Abg. Stalin Sacoto Zambrano M.Sc.
Gerente General
NOVISOLUTIONS CIA LTDA.

Firma de recepción y entendimiento de la disposición.

Nombre: _____

Firma: _____

C.C. _____

SUPERVISIÓN OPERATIVA EN APERTURAS DE TIENDAS RETAIL

El proceso se centra en garantizar que cada nueva sucursal cumpla con las condiciones operativas, técnicas y comerciales necesarias antes de su apertura, asegurando que el local esté totalmente funcional, abastecido y alineado con los estándares corporativos establecidos por la empresa.

1.- OBJETIVO

Garantizar la apertura efectiva de nuevas tiendas retail mediante la coordinación y supervisión de la infraestructura, equipamiento e inventario inicial, para asegurar el cumplimiento de los estándares operativos, de seguridad y de imagen corporativa de la empresa.

2.- ALCANCE

La tienda queda totalmente habilitada para operar, con infraestructura funcional, mobiliario y equipos instalados, inventario inicial correctamente recibido, y presentación comercial alineada a los estándares corporativos, lista para su apertura al público sin incidencias operativas o de imagen.

3.- POLÍTICAS

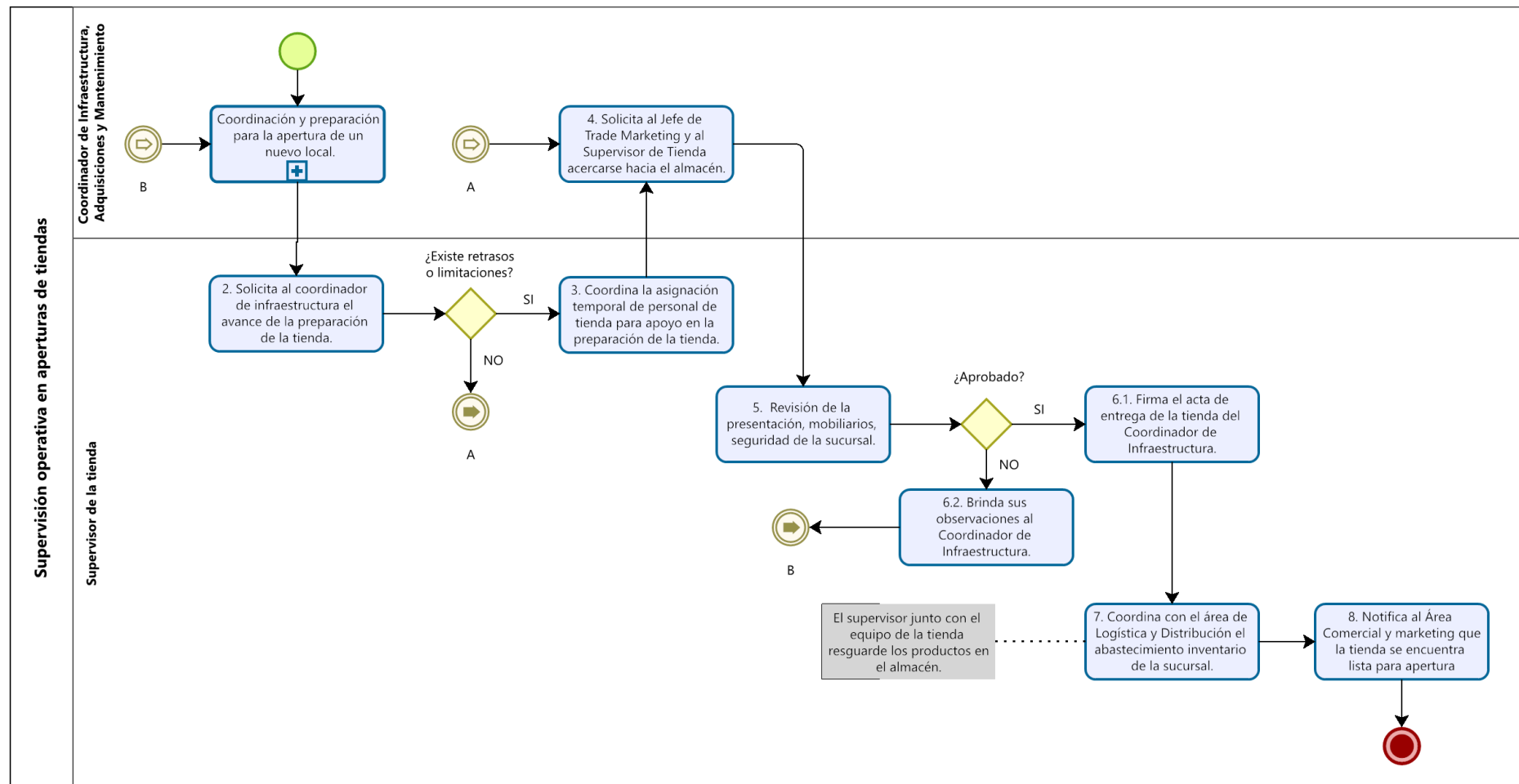
1. El Supervisor de Tienda es responsable de verificar que, al momento de la entrega del local por parte del Coordinador de Infraestructura, este cumpla con los lineamientos operativos, técnicos, de seguridad e imagen establecidos por la empresa.
 - En caso de que el Supervisor acepte la sucursal sin realizar la validación correspondiente, asumirá la responsabilidad por cualquier incumplimiento o deficiencia detectada posteriormente.
2. Todo proceso de recepción del inventario inicial deberá realizarse bajo supervisión directa, garantizando la verificación de cantidades, estado físico de los productos y coincidencia con la guía de transferencia.
 - Cualquier diferencia, daño o irregularidad detectada deberá ser reportada de inmediato al Área de Logística.

- La recepción y manipulación del inventario deberá efectuarse exclusivamente en zonas con cámaras de seguridad activas, a fin de mantener control y trazabilidad del proceso.
- 3. Únicamente el administrador, el vendedor retail, el cajero, el bodeguero y el supervisor de tienda están autorizados para manipular la mercadería durante el proceso de apertura.
- 4. El Supervisor de Tienda deberá garantizar que todos los sistemas y equipos críticos (*POS, cámaras, alarmas, aires acondicionados e internet*) estén completamente operativos antes del inicio de actividades comerciales.
- 5. En caso de que el Coordinador de Infraestructura requiera apoyo adicional para la preparación de la nueva sucursal, el Supervisor de Tienda podrá asignar temporalmente a colaboradores de otra tienda (*Asignadas*) para brindar asistencia en actividades básicas.
 - El Supervisor de la tienda debe asegurar que dicha reasignación sea en sucursales que dispongan con el suficiente personal, garantizando que dicha acción no afecte el desempeño de las actividades en la tienda de origen.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- La tienda fue entregada por parte del coordinador de infraestructura para su respectivo abastecimiento.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El Jefe de Trade marketing notifica por email indicando la apertura de un nuevo local en donde se detalla el lugar y la fecha estimada de apertura.
 - **Documento:** Correo electrónico de notificación de apertura de nueva tienda.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Coordina y gestiona los trabajos de reparación general de la tienda (<i>Plomería, electricidad, pintura, tabiques, etc.</i>). ○ Supervisa la instalación de mobiliario, equipos de seguridad y sistemas de climatización. ○ Organiza las fechas de intervención con contratistas para evitar interferencias o retrasos entre actividades. ▪ Continúa con el manual: Coordinación y preparación para la apertura de un nuevo local.	• El local se encuentra completamente adecuado y listo para la inspección técnica y visual previa a la apertura.	• Depende del tiempo de plazo para entregar la sucursal.
2	Supervisor de la tienda	• Solicita al Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento un reporte actualizado del progreso.	• Bitácora o reporte de seguimiento del	• 5 min.

		○ En caso de identificar retrasos o limitaciones, coordina la asignación temporal de personal de tienda para apoyar en las tareas de limpieza, orden o instalación básica, según corresponda.	estado de adecuaciones.	
3	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Una vez culminadas las adecuaciones, solicita al Jefe de Trade Marketing y al Supervisor de Tienda realizar la visita de inspección conjunta del almacén. ○ Coordinar la fecha y hora de reunión para su respectiva inspección.	• Convocatoria a inspección y acta de programación de la visita.	• 3 a 5 min.
4	Supervisor de la tienda	• Al llegar al local, realiza una revisión exhaustiva del local antes de su apertura, verificando que las condiciones sean seguras, operativas y acordes a los estándares de la empresa: A) Condiciones generales y de infraestructura. ○ Limpieza completa de pisos, vitrinas, techos, bodegas, baños y áreas de atención. ○ Correcto funcionamiento de puertas, cerraduras, vidrios, persianas metálicas y cerrojos de seguridad. Estado estructural del local: pintura, muros, techo, pisos y señalización de seguridad (<i>Salida de emergencia, extintores, etc.</i>).	• El local queda oficialmente aprobado para su operación o se generan ajustes pendientes antes de la apertura.	• 30 min.

		○ Verificar la operatividad de los servicios básicos: agua, energía eléctrica y red de internet estable. B) Equipamiento y mobiliario. ○ Instalación completa de mobiliario (<i>Mostradores, góndolas, anaqueles, sillas y vitrinas</i>). ○ Estado físico y nivelación del mobiliario (<i>Sin daños ni piezas sueltas</i>). ○ Verificación de iluminación en todas las zonas del local. ○ Funcionamiento del aire acondicionado, ventilación y control de temperatura. C) Seguridad y control. ○ Validar la instalación y grabación activa de cámaras de seguridad. ○ Revisión del sistema de alarmas, sensores y control de accesos. ○ Confirmar la existencia de extintores operativos, detectores de humo y señalización visible. ○ Verificar que las salidas de emergencia estén despejadas y correctamente señalizadas. D) Imagen comercial y presentación.		
--	--	---	--	--

- Verificar que la señalética corporativa esté correctamente instalada (*Logos, horarios, promociones, letreros de precios, etc.*).
 - Confirmar la disposición visual de las vitrinas y la correcta instalación de material POP (*Pósters, banners, exhibidores*).
 - Revisar que la uniformidad de la tienda cumpla con los lineamientos de marca (*Colores, orden, iluminación y estética general*).
- E) Equipos operativos y sistemas.
- Verificar el correcto funcionamiento de los equipos POS, computadoras, impresoras de facturas y lectores de código de barras.
 - Probar la conexión de red de internet de la tienda.
 - Confirmar la correcta instalación de cámaras en bodega y área de caja.
 - ¿Aprobado?
 - **SI:** Firma el acta de entrega de la tienda del Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento. Continúa el PASO 6.

		▪ NO: Brinda sus observaciones al Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento los respectivos arreglos.		
5	Supervisor de la tienda	• Una vez que el local ha sido oficialmente recibido, se procede a coordinar con el área de Logística y Distribución el envío y recepción del stock inicial de productos que abastecerán la tienda. ○ Supervisar personalmente la descarga de los productos en el local. ○ Verificar cantidades, códigos y estado físico de los artículos contra la guía y el acta de transferencia. ▪ Firmar el Acta de Recepción de Mercadería, dejando constancia del cumplimiento de cantidades y condiciones. ○ Registrar cualquier diferencia, daño o faltante y reportarlo de inmediato al área de Logística. ○ Asegurar que la mercadería sea ubicada de forma ordenada y temporal en las zonas designadas. ▪ Los responsables de manipular la mercadería son el administrador, vendedor retail, cajero, bodeguero de la tienda y el supervisor de la tienda.	• La tienda queda correctamente abastecida con el inventario inicial y lista para exhibición y venta.	• 1 a 2 horas.

		• Importante: Garantizar que la recepción se realice bajo supervisión directa y en zonas con cámaras de seguridad activas.		
6	Supervisor de la tienda	• Notificar al Área Comercial que la tienda se encuentra lista para apertura. ○ El Jefe de Trade Marketing debe coordinar con el Área de Creación de Contenido y Marketing para proceder con la activación de la sucursal, incluyendo la comunicación interna, publicaciones en redes y material promocional correspondiente.	• La apertura del local queda confirmada y autorizada para iniciar operaciones comerciales.	• 5 min.

GESTIÓN DE RETIRO Y REDISTRIBUCIÓN DE INVENTARIO POR EL CIERRE DE LA TIENDA

El proceso se centra el cierre operativo de tiendas se centra en gestionar de manera planificada y controlada todas las actividades necesarias para la desactivación de un local comercial, una vez que la organización ha tomado la decisión estratégica de finalizar su operación.

1.- OBJETIVO

Gestionar el retiro de mercadería de las tiendas en proceso de cierre, mediante la planificación y ejecución del retiro y redistribución de mercadería y activos cuando así se requiera, para garantizar la desocupación total del local y su entrega en las condiciones establecidas por la organización.

2.- ALCANCE

Lograr la desocupación total de la tienda en proceso de cierre, con la mercadería redistribuida o trasladada al Centro Logístico, los activos y mobiliario reubicados, y el local liberado en condiciones adecuadas para su entrega formal, cumpliendo los lineamientos operativos y administrativos establecidos por la organización.

3.- POLÍTICAS

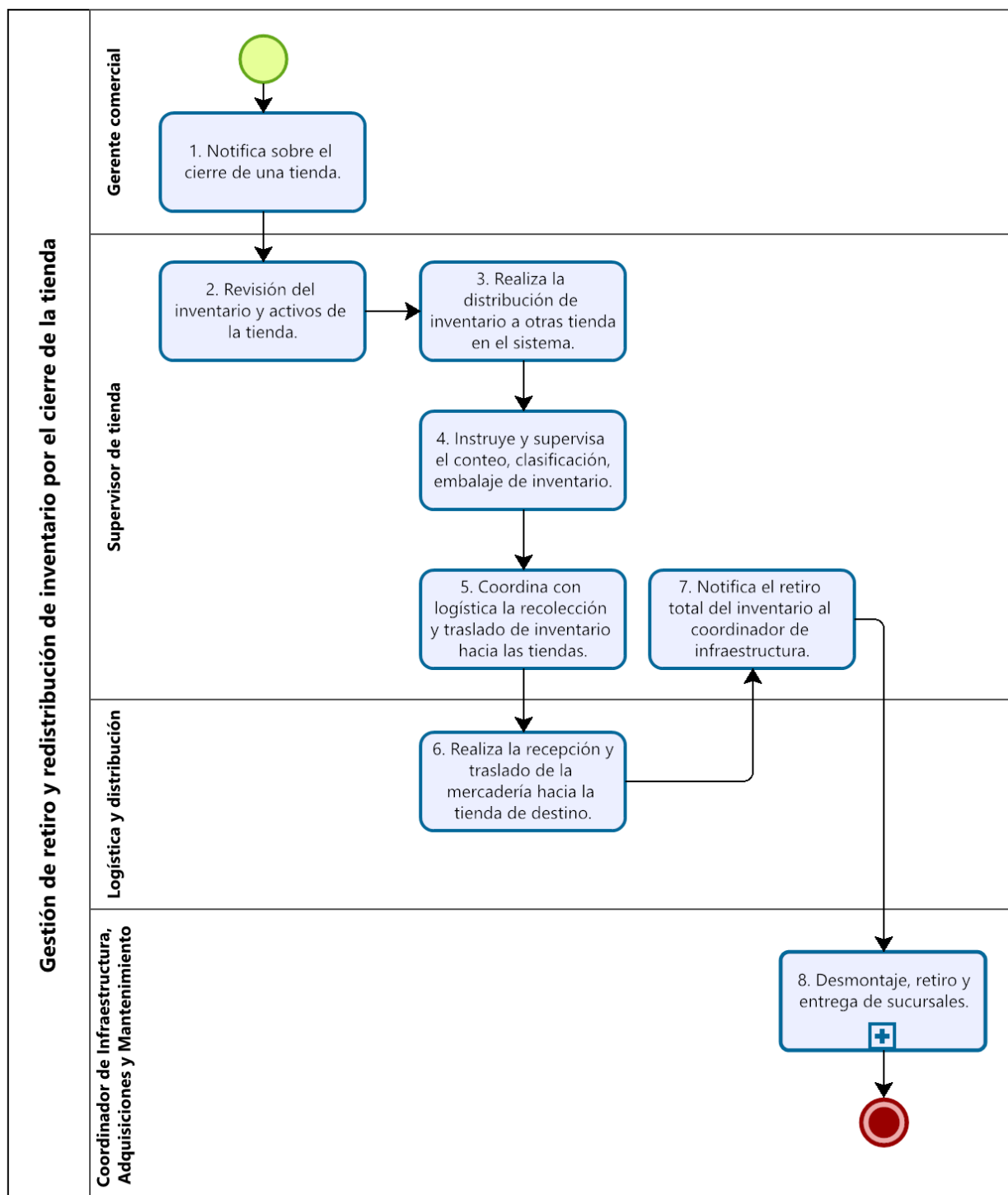
1. Todo proceso de retiro de mercadería deberá iniciarse únicamente cuando exista la notificación oficial de cierre emitida por el área Comercial o la Gerencia correspondiente, indicando fecha y lineamientos de ejecución.
2. El Supervisor de tienda deberá realizar una verificación física y documental completa del inventario, activos y mobiliario antes de autorizar cualquier retiro o traslado.
3. Toda redistribución de mercadería deberá ejecutarse mediante transferencias virtuales en el sistema, quedando prohibidos los traslados físicos sin registro previo.
4. Ningún producto podrá salir de la tienda sin la documentación de respaldo correspondiente (transferencias, guías, actas o formatos internos definidos).

5. El desmontaje de mobiliario, elementos publicitarios e infraestructura de la tienda únicamente podrá ejecutarse una vez que el local se encuentre totalmente desocupado de mercadería. Esta condición es obligatoria para garantizar el control de inventario, evitar pérdidas de productos y asegurar una correcta ejecución del proceso de cierre.
6. El Supervisor de tienda es responsable de supervisar el proceso de carga, validando físicamente cantidades, estado del embalaje y correspondencia con la documentación generada.
7. En caso de existir un alto volumen de mercadería, el Supervisor de tienda podrá gestionar apoyo temporal de colaboradores de otras sucursales para las labores de retiro, embalaje y carga del mismo. Dicha asignación deberá realizarse sin afectar la operatividad de las tiendas de origen, considerando únicamente aquellas que dispongan de personal suficiente.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Notificación de cierre de tienda emitida formalmente por el área Comercial correspondiente antes de iniciar cualquier actividad operativa.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El área comercial comunica oficialmente la decisión de cierre del local, indicando fecha de ejecución y lineamientos generales.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Supervisor de tienda	- Una vez notificado el cierre, realiza una revisión integral de la tienda para identificar todo lo que debe retirarse o redistribuirse. - Solicita al administrador el reporte de inventario actualizado de la tienda. - El reporte se obtiene del sistema. - Verifica físicamente: - Stock en piso de venta y bodega. - Activos asignados. - Mobiliarios. - Elementos publicitarios. - Estima volumen de carga para planificar retiros.	La identificación total y validada de la mercadería, activos, mobiliario y elementos publicitarios existentes en la tienda, junto con la estimación del volumen de carga necesario para planificar su retiro.	2 a 4 horas. (Depend e de la cantidad de inventari o por revisar).

2	Supervisor de tienda	- Realiza la distribución de inventario a las tiendas que requieran stock en el sistema. - Analiza el inventario disponible versus necesidades de otras sucursales. - Define locales destino priorizando: - Tiendas cercanas. - Sucursales con quiebre o bajo stock. - Realiza la transferencia virtual de inventario hacia las sucursales de destino. - Notificar con administradores de tienda de destino sobre la transferencia de inventario. - Detalle de productos transferidos. - Cantidades. - Fecha estimada de envío. Importante: En caso de que aún exista mercadería y las tiendas se encuentren saturadas de stock, el Supervisor gestiona el envío de los productos hacia el Centro Logístico y de Distribución, ejecutando el	La mercadería queda redistribuida virtualmente en el sistema hacia las sucursales destino o Centro Logístico, asegurando la correcta asignación del stock según necesidades operativas.	1 a 2 horas.
---	----------------------	---	---	--

		mismo procedimiento de transferencia en el sistema y efectuando la notificación correspondiente a las áreas involucradas.		
3	Supervisor de tienda	- Solicita al equipo de la tienda la preparación del inventario para su despacho. 1. Instruye al administrador y personal de tienda la preparación de los productos transferidos. 2. Supervisa que se realice: - Conteo físico previo al despacho. - Validación contra reporte de transferencia. - Clasificación por tienda destino. 3. Coordina el correcto embalaje de la mercadería considerando: - Tipo de producto. - Fragilidad. 4. Verifica que cada bulto o caja quede identificado con: - Tienda destino. - Cantidad de unidades. - Código o referencia.	La mercadería queda físicamente preparada, contada, clasificada, embalada e identificada por destino, lista para su despacho y traslado.	5 min.
4	Supervisor de tienda	Coordina con el área de Logística y Distribución el retiro de los productos y su respectivo traslado.	La mercadería es retirada de la tienda y trasladada hacia	10 a 20 min.

		1. Contacta con el equipo de logística y distribución, solicitando su apoyo para la recepción y traslado de mercadería. 2. Detalla en la solicitud: ○ Volumen de carga. ○ Número de bultos. ○ Direcciones de destino. ○ Fecha requerida de retiro. 3. Coordina la programación del camión o unidad de transporte. 4. Supervisa el proceso de carga verificando: ○ Correspondencia con la transferencia realizada. ○ Estado del embalaje. ○ Cantidad de bultos cargados. 5. Firma o gestiona la documentación de despacho. 6. Realiza seguimiento hasta confirmar la recepción en los destinos definidos. • Importante: En caso de que la tienda se encuentre ubicada dentro de un centro comercial, se requiere la autorización previa por parte de administración del mismo para permitir el ingreso del	los destinos definidos, garantizando su despacho, transporte y recepción conforme a las transferencias realizadas.	
--	--	--	--	--

		personal de Logística. Por lo tanto, el Supervisor debe gestionar la solicitud de permiso correspondiente.		
5	Supervisor de tienda	- Una vez retirados todos los productos de la tienda, se contacta con el Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento para dar continuidad al proceso retiro de mobiliario fijo y elementos instalados. - Continuar con el proceso: DESMONTAJE, RETIRO Y ENTREGA DE SUCURSALES. - Este proceso se encuentra en el manual de proceso de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento.	La tienda queda totalmente desocupada de mercadería, habilitando la continuidad del proceso de desmontaje y retiro de mobiliario para su entrega final.	5 min.

PLANIFICACIÓN DE RUTAS SEMANALES DE VISITAS A TIENDAS ASIGNADAS

El proceso se centra en la organización estratégica de los recorridos hacia las sucursales bajo su responsabilidad, considerando criterios operativos y comerciales que permitan priorizar la atención según el nivel de necesidad de cada punto de venta.

1.- OBJETIVO

Planificar y estructurar las rutas semanales de visitas a las tiendas bajo su responsabilidad mediante el análisis de criterios de priorización operativa y comercial, con el fin de asegurar una cobertura eficiente de las sucursales asignadas y un seguimiento oportuno a su desempeño, incidencias y necesidades operativas.

2.- ALCANCE

Cronograma semanal de rutas aprobado y actualizado, que asegure una cobertura efectiva de todas las tiendas según su nivel de prioridad, optimizando tiempos de desplazamiento y garantizando el cumplimiento de los objetivos comerciales, operativos y de supervisión.

3.- POLÍTICAS

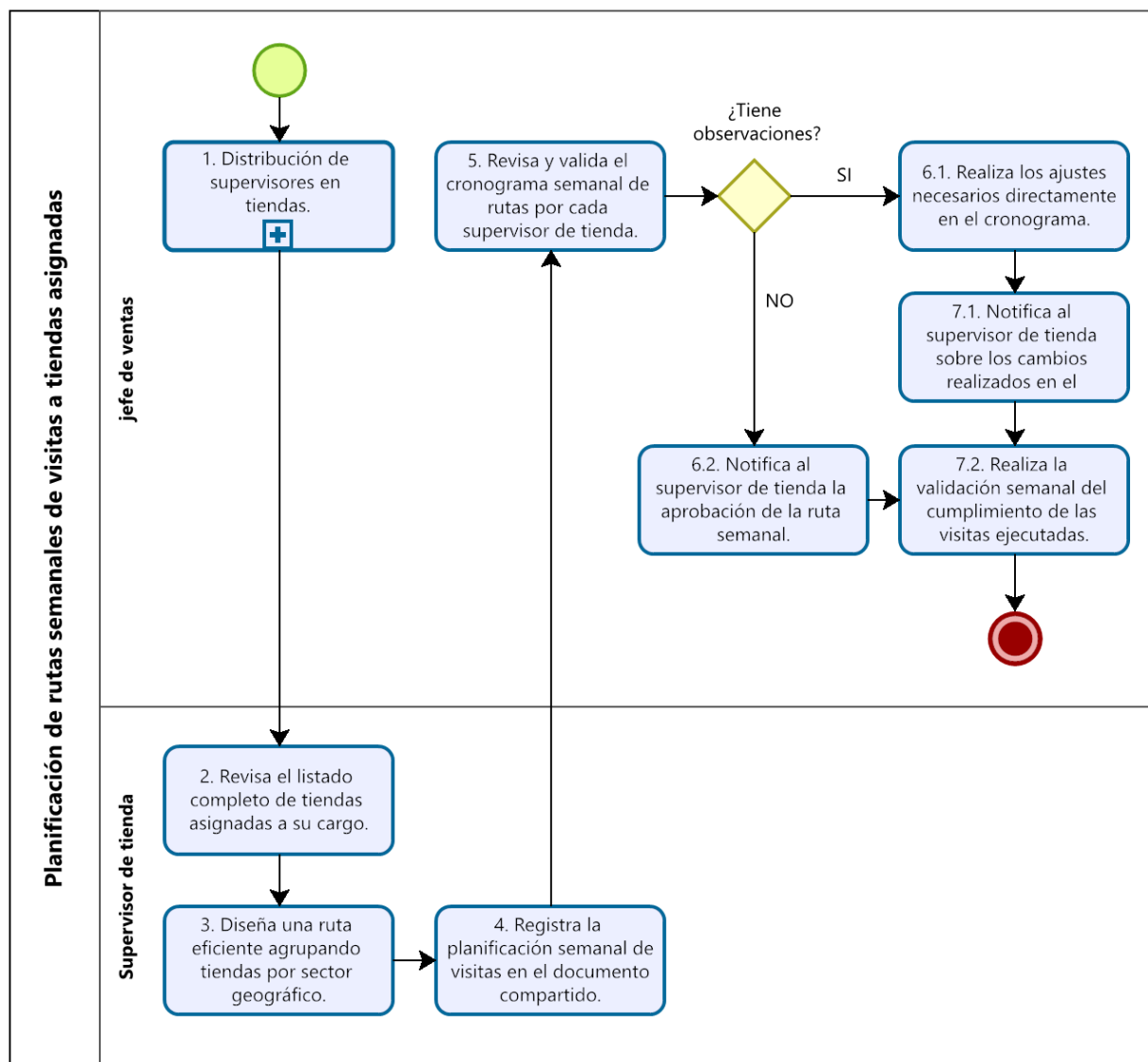
1. Cada supervisor de tienda deberá planificar y ejecutar sus visitas únicamente dentro del grupo de tiendas asignadas, conforme a la distribución geográfica establecida por la Jefatura de Ventas.
2. La elaboración del cronograma semanal de visitas es obligatoria y deberá realizarse el domingo previo a la semana de ejecución, garantizando una adecuada organización operativa y disponibilidad para su revisión.
3. La planificación de rutas deberá priorizar las tiendas que presenten bajo desempeño en ventas, incidencias operativas, requerimientos de auditoría o capacitación, así como tiendas nuevas, en análisis o en proceso de cierre.

4. Las rutas de visita deberán estructurarse bajo criterios de eficiencia, considerando la cercanía geográfica, tiempos de traslado, condiciones de tráfico y horarios de atención de cada tienda.
5. Toda planificación semanal deberá ser registrada, actualizada y mantenida en el documento virtual compartido, asegurando trazabilidad, control y acceso oportuno a la información.
6. Ninguna ruta semanal podrá ejecutarse sin la revisión y aprobación previa del Jefe de Ventas, quien validará la cobertura, prioridades y coherencia operativa del cronograma.
7. El Jefe de Ventas podrá realizar ajustes al cronograma cuando se identifiquen desviaciones, sobrecargas o nuevas prioridades, debiendo comunicar al supervisor los cambios realizados, su justificación y las directrices actualizadas.
8. El supervisor de tienda deberá cumplir estrictamente la ruta aprobada. Cualquier modificación no planificada deberá ser comunicada y autorizada previamente por el Jefe de Ventas.
9. Las visitas deberán enfocarse en el seguimiento operativo y comercial, el control de indicadores clave y la implementación de acciones de mejora continua en las tiendas.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Formato de cronograma de ruta a tiendas.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Cada supervisor tiene asignado un grupo de tiendas según ubicación geográfica (*Sectores, provincias, ciudades*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Supervisor de tienda	• Revisar el listado completo de tiendas asignadas a su cargo: ○ Evaluar cada tienda considerando los siguientes criterios: ▪ Ubicación geográfica. ▪ Volumen de ventas. ▪ Historial de incidencias. ▪ Frecuencia de visitas. ▪ Indicadores clave (<i>Rotación de personal, cumplimiento de inventarios, estado de exhibiciones</i>). ○ Se identifican las tiendas que requieren atención prioritaria, tales como: ▪ Tiendas con bajo desempeño en ventas. ▪ Tiendas con problemas operativos reportados. ▪ Tiendas nuevas, en análisis o en proceso de cierre.	• Listado de tiendas analizadas y clasificadas según nivel de prioridad de atención.	• 15 a 30 min.

		▪ Tiendas que requieren capacitación o auditoría.		
2	Supervisor de tienda	• Organiza las visitas en una ruta lógica y eficiente: ○ Agrupación geográfica ▪ Agrupar tiendas por sectores para minimizar desplazamientos. ○ Secuencia lógica: Ordenar visitas considerando: ▪ Tráfico y horarios. ▪ Distancias y tiempos de traslado. ▪ Horarios de apertura/cierre de tiendas.	• Ruta preliminar de visitas organizada de forma lógica y eficiente por sector geográfico.	• 10 a 15 min.
3	Supervisor de tienda	• Registra la planificación semanal en el cuadro de cronograma de visitas en el documento virtual compartido: ○ Tiendas a visitar en el día. ○ Objetivo de la visita. ○ Tiempo estimado de permanencia. • Importante: La planificación semanal debe realizarse el domingo previo a la semana de ejecución, asegurando una adecuada organización y validación anticipada.	• Cronograma semanal de visitas registrado y actualizado en el documento virtual compartido.	• 10 min.
4	Jefe de ventas	• Revisa y valida el cronograma semanal de rutas presentado por cada supervisor de tienda, verificando:	• Cronograma semanal de rutas	• 20 a 30 min.

		○ Que todas las tiendas asignadas cuenten con cobertura adecuada según su nivel de prioridad. ○ Que las visitas programadas respondan a los criterios de atención prioritaria definidos (<i>Desempeño, incidencias, tiendas nuevas, auditorías, etc.</i>). ○ Que la ruta planteada sea lógica y eficiente en términos de ubicación geográfica, tiempos de traslado y carga de trabajo. ○ <u>¿Tiene novedades?</u> ▪ SI: Realiza los ajustes necesarios directamente en el cronograma. - Nota: Posteriormente, se notifica al supervisor de tienda sobre los cambios realizados en el cronograma, indicando de manera clara el motivo de la modificación y las nuevas directrices a cumplir. ▪ NO: Notifica al supervisor de tienda la aprobación de la ruta semanal, autorizando su ejecución conforme a lo planificado. ● Realiza la validación semanal del cumplimiento de las visitas ejecutadas por los supervisores, contrastando lo planificado versus lo ejecutado, con el fin de asegurar el seguimiento, control y mejora continua del proceso.	validado, ajustado y aprobado.	
--	--	--	--------------------------------	--

7.- ANEXOS

- **Anexo:** planificación semanal en el cuadro de cronograma de visitas:

SUPERVISOR DE TIENDA: (Nombre y apellido)					
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
Tienda (objetivo y tiempo estimado de visita)					

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO



**ADMINISTRADOR DE
LA TIENDA**

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PRODUCTOS ENTRE SUCURSALES

Este proceso se centra en atender a los clientes interesados en adquirir productos de la tienda, brindándoles información detallada sobre el equipo, resolviendo sus consultas y gestionando adecuadamente la facturación de la compra, hasta lograr su satisfacción por la compra.

1.- OBJETIVO

Gestionar el envío de productos solicitados entre sucursales mediante la validación, preparación, registro y envío de los productos hacia la tienda solicitante, con el fin de asegurar su disponibilidad para la venta y apoyar el cumplimiento de las metas comerciales.

2.- ALCANCE

Garantiza que las solicitudes de productos entre sucursales sean atendidas de forma ordenada, precisa y oportuna, asegurando la disponibilidad de inventario en los puntos de venta, con la finalidad de atender los requerimientos de los clientes y contribuyendo al buen desempeño comercial de la empresa.

3.- POLÍTICAS

1. Todas las solicitudes de productos entre sucursales deben enviarse exclusivamente a través del correo electrónico institucional, garantizando trazabilidad y formalidad. Estas deben contener información completa y precisa para ser procesadas correctamente.
2. Antes de realizar cualquier traslado, el administrador debe consultar el sistema de inventario para confirmar la existencia de los productos y verificar que las cantidades sean mayores a lo solicitado. En caso de no contar con mucho stock, se entregará una cantidad parcial, garantizando que la tienda no se quede sin stock del producto.
3. Es obligatorio enviar fotografías del estado físico de los productos al solicitante para su aprobación antes del despacho, a fin de garantizar la conformidad del envío y evitar reclamos posteriores.

4. Todos los productos deben ser embalados cuidadosamente, usando materiales apropiados que aseguren su protección durante el transporte, minimizando riesgos de daño.
5. Toda transferencia de productos debe ser registrada en el sistema de inventario de manera detallada, asegurando la trazabilidad del movimiento y evitando inconsistencias entre sucursales.
 - La aceptación de la transferencia debe ser realizada en el mismo día que se recibe.
6. El envío de productos mediante Courier se realizará únicamente para ventas puntuales. En caso que sea para abastecimiento de la tienda, deberá coordinarse con el área de Logística y Distribución para su recolección y envío correspondiente.
7. La guía de entrega debe ser completada correctamente con toda la información del envío y debe acompañar físicamente el paquete. En caso de que el Courier requiera documentos adicionales, estos deben ser adjuntados sin excepción.
8. Cada sucursal debe mantener de forma confidencial el usuario y la contraseña de acceso a la plataforma del Courier.
9. Toda documentación generada (*Solicitudes, guías de entrega, registros de transferencia*) debe ser archivada en formato físico o digital, como respaldo ante cualquier auditoría o consulta futura.
10. El administrador de la tienda es el responsable de atender los requerimientos, en caso de encontrarse ausente por su día libre, esta función será asumida por el personal segundo al mando, quien gestionará en su lugar.
 - De igual manera, cuando los productos lleguen a la sucursal, el administrador será el responsable de recibirlos; en caso de no estar disponible, esta función será asumida por el segundo al mando.
11. En los casos en que el Centro Logístico y de Distribución no disponga de un producto y sea necesario recurrir a las sucursales para su abastecimiento o para atender una venta

puntual, se deberá evitar, de manera preferente, realizar solicitudes a las tiendas retail tipo isla, debido a su stock limitado.

12. De manera excepcional, las tiendas retail tipo isla podrán gestionar solicitudes de abastecimiento hacia las sucursales más cercanas, priorizando aquellas que se encuentren dentro del mismo centro comercial, con el fin de garantizar eficiencia en la reposición y disponibilidad de productos para los clientes.

13. El administrador de la tienda no podrá tomar vacaciones de forma simultánea con el segundo al mando, debiendo permanecer al menos uno de ellos a cargo de la sucursal. Esta disposición tiene como propósito garantizar la continuidad operativa, el control del personal y la adecuada supervisión de las actividades de la tienda.

14. En caso de que el punto de venta cuente con personal limitado y el Administrador de la tienda se encuentre de vacaciones, el supervisor deberá reasignar temporalmente a un colaborador de otra sucursal (*Asignada*) para brindar apoyo operativo y garantizar la continuidad de las actividades de la tienda.

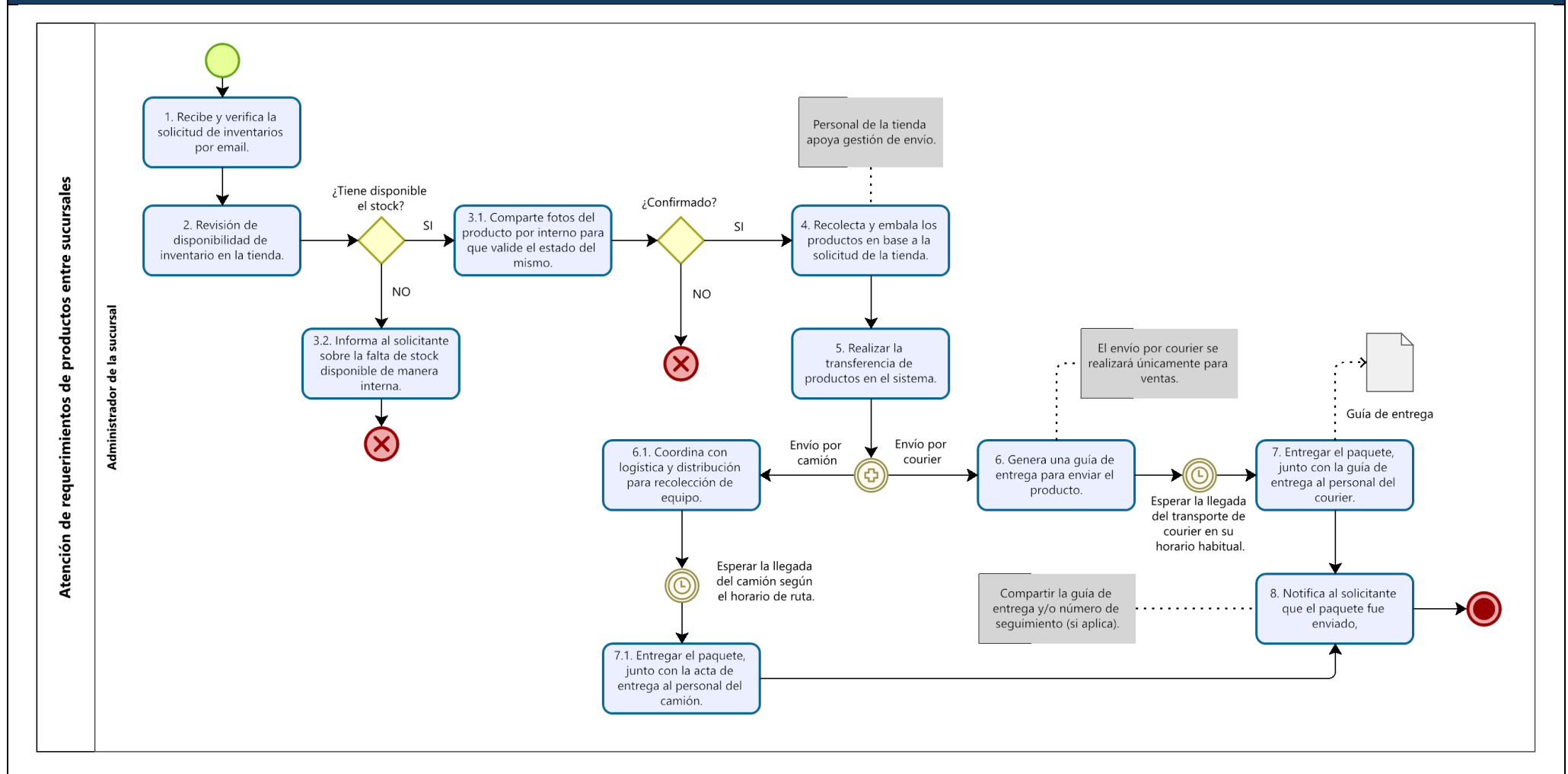
15. No está permitido que dos colaboradores con relación familiar o conyugal desempeñen sus funciones en la misma sucursal. Si se llegara a identificar esta circunstancia, la empresa dispondrá la reubicación de uno de ellos en otra unidad, con el propósito de preservar la imparcialidad en las decisiones, prevenir posibles conflictos de interés y mantener un clima laboral justo y equilibrado.

➤ **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Email de solicitud de stock (*Incluyendo detalle: productos requeridos, incluyendo código, descripción y cantidad*).
2. *Transferencia de inventario.*
3. *Guía de entrega de Courier (Si aplica).*

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recepción de una solicitud de inventario por parte de una sucursal, motivada por necesidades operativas como reposición de stock, apertura de nuevas tiendas o atención a una venta puntual.
 - Documento: Email de solicitud de inventario.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Recibe las solicitudes de inventario por parte de la sucursal por medio de email: ○ Verificar que cada solicitud contenga: ▪ Nombre del solicitante (<i>Administrador de la tienda/bodeguero</i>). ▪ Sucursal del solicitante. ▪ Listado detallado de productos requeridos (<i>Código, descripción, cantidad</i>). ▪ Justificación o motivo del requerimiento (<i>Por ejemplo: venta puntual, reposición, nueva apertura</i>).	• Solicitud de inventario recibida y validada por correo institucional, con todos los datos requeridos completos (<i>Nombre del solicitante, sucursal, detalle de productos y justificación</i>), lista para ser gestionada en el sistema.	• 2 a 4 min.

		▪ <i>Serviclip (Datos de envíos: Dirección de la sucursal y nombre del administrador responsable) en caso de venta puntual.</i> • Importante: En caso de que la solicitud de inventario corresponda a una venta puntual y/o abastecimiento, se aplicarán se debe aplicar las siguientes disposiciones: 1. Abastecimiento para la sucursal: ○ <u>Sin urgencia:</u> Se prepara y coordina con centro logístico y distribución para su recolección y entrega de productos con normalidad (<i>Sin autorización por parte del supervisor de la tienda</i>). ○ <u>Con urgencia:</u> Se requiere de la autorización por parte del supervisor de tienda correspondiente para preparar y enviar el equipo por Courier. 2. Venta puntual: ○ <u>Tienda local:</u> La preparación y entrega se realizará mediante Courier de forma regular, sin requerir autorización por parte del supervisor de tienda.		
--	--	---	--	--

		○ Tienda a provincia Se requiere autorización del supervisor de tienda en el email (<i>Una captura de su aprobación</i>), para preparar y enviar el equipo solicitado por medio de un Courier. ▪ Considerar que no se puede enviar productos de gran volumen por Courier. 3. Apertura de nuevo local (<i>Centro logístico no dispone de productos requeridos</i>): El supervisor de la tienda es quien emite la solicitud y el Administrador de la tienda procede a gestionar la recolección y envío mediante el medio de transporte camión y/o Courier (<i>Esto según el nivel de urgencia del requerimiento</i>). - <i>Nota: Al momento de hacer una transferencia de inventario en el sistema de cualquier motivo presentado, se debe detallar en el memo: El nombre del responsable que lo ejecuta, el nombre del responsable que autorizó y el medio de transporte (Según sea el caso).</i>		
--	--	---	--	--

2	Administrador de la tienda	- Revisa la solicitud para validar la disponibilidad en el sistema. - Consultar el inventario actual en el sistema para verificar la existencia de productos solicitados. - Revisar si las cantidades solicitadas, realmente dispone en la bodega de la sucursal. - Analizar si es conveniente o no entregar toda la cantidad de stock solicitada (<i>La sucursal no debe quedarse sin stock</i>). <u>¿Tiene disponibilidad de producto?</u> SI: Continuar con el PASO 3. NO: Informar al solicitante sobre la falta de stock disponible de manera interna (<i>Finaliza el proceso</i>).	Disponibilidad de productos validada en el sistema, con decisión registrada sobre la continuidad o no del proceso según stock existente.	10 min.
3	Administrador de la tienda	- Compartir por internos fotografías del producto disponible, para que el solicitante pueda validar el estado físico del mismo antes del envío. - Dirigirse a la bodega de la sucursal para revisar y fotografiar los productos solicitados.	Confirmación del estado físico de los productos por parte del solicitante, registrada a través de canales internos, con decisión	3 min. Depende del tiempo de respuesta del solicitante

		○ Enviar al solicitante para su confirmación del estado del producto. ○ <u>¿Confirmado?</u> ▪ SI: Continuar con el PASO 3. ▪ NO: Comunicar con el solicitante para definir si: - Desearía un producto alternativo. - Desearía cancelar el requerimiento. - Si se debe redireccionar la solicitud a otra sucursal.	definida sobre el envío, cambio o cancelación del requerimiento.	sobre su confirmación.
4	Administrador de la tienda	• Una vez confirmado, realiza la recolección y preparación de los productos en base a la solicitud de la tienda. 1. Recolectar los productos en base a la solicitud. ○ Verifica y asegurarse que los productos recolectados coincidan con la solicitud (<i>Tipo, modelo y cantidad</i>). 2. Embala cuidadosamente los productos asegurando su correcta protección y presentación para la entrega. • Importante: En caso de que la sucursal disponga de un bodeguero, el administrador coordina con él para la	• Productos recolectados, verificados y embalados correctamente según la solicitud, listos para ser despachados con el respaldo del registro físico y visual del pedido preparado.	• 10 a 20 min.

		recolección y embalaje de los productos en la bodega de la tienda. En caso de no disponer de un bodeguero y los productos son voluminosos o pesados, se solicita apoyo a uno de los vendedores retail para la preparación del pedido <i>(Siempre que no esté atendiendo clientes)</i>.		
5	Administrador de la tienda	- Una vez recolectado y embalado los productos, se procede a realizar la transferencia de productos en el sistema. - Acceder mediante el usuario y contraseña asignado. - Ingresar el módulo de inventario en el sistema. - Seleccionar la sucursal destino a la que se enviarán los productos. - Ingresar el/los códigos del producto de la orden que respalda la transferencia y sus cantidades. - Detallar los productos que se están transfiriendo: Código, descripción, cantidad, número de serie o IMEI en caso que corresponda.	Productos recolectados, verificados y embalados correctamente según la solicitud, listos para ser despachados con el respaldo del registro físico y visual del pedido preparado.	5 min <i>(Depende de la disponibilidad del sistema).</i>

		6. Registrar en el memo: Transferencia por venta puntual/abastecimiento para la Sucursal (<i>Código y nombre de la sucursal</i>), (<i>nombre del solicitante</i>). 7. Seleccionar la opción Guardar para enviar la transferencia hacia la sucursal de manera virtual. ○ Imprimir el documento de transferencia en el sistema.		
6	Administrador de la tienda	• Una vez realizada la transferencia de inventario, procede a generar una guía de entrega para enviar el producto: 1. Acceder al módulo correspondiente en la página web del servicio Courier: ○ Ingresar al sistema con credenciales autorizadas. ○ Ir a la sección de “Guías de Entrega” 2. Completar los datos de la guía: ○ Fecha de emisión. ○ Origen: Nombre de la sucursal remitente. ○ Destino: Nombre de la sucursal o área receptora. ▪ Registra en base al serviclip que le compartió la sucursal solicitante en el email de solicitud.	• Guía de entrega generada, revisada, impresa y acompañando al paquete, junto con la entrega física de los productos embalados y la documentación requerida al Courier, garantizando la correcta transferencia y seguimiento del envío.	• 5 min.

		○ Detalle de los productos (<i>Código, descripción, cantidad, valor</i>). ▪ <i>Agregar el valor de producto asegurado (El valor de la etiqueta del producto más el 10%).</i> ○ Nombre del receptor o encargado que recibirá el producto (<i>En este caso el nombre de la sucursal solicitante</i>). 3. Revisar y validar la información: ○ Verificar que todos los datos sean correctos. ○ Asegurarse de que los productos listados coincidan con lo enviado en la guía. 4. Generar e imprimir la guía de entrega: ○ Descargar e imprimir una copia de la guía para que acompañe al paquete. ▪ Conservar una copia física o digital para archivo interno. ● Entregar los productos embalados y con la documentación correspondiente al recolector del Courier.		
--	--	--	--	--

		• Importante: En caso de que el servicio de Courier requiere documentos adicionales (<i>Por ejemplo: El manifiesto de Servientrega</i>), estos deben ser generados y presentados junto con la guía de entrega, para garantizar el cumplimiento de los requisitos y políticas de la empresa de envíos.		
7	Administrador de la tienda	• Una vez entregado el paquete al Courier y generada la guía de entrega junto con sus documentos adicionales (<i>Si aplica</i>), debe notificar al solicitante (<i>Sucursal o responsable que realizó la solicitud</i>) que fue enviado los productos. ○ Adjuntar la guía de entrega y el número de seguimiento del Courier, este último sirve para que la sucursal solicitante verifique el estado del envío. ▪ La información de la guía de entrega debe ser registrada en el reporte de guías de entregas Courier y enviarlo al área de contabilidad de forma diaria (<i>Continúa con el proceso para mayor detalle: REPORTE DE GUIA DE ENTREGA (COURIER)</i>).	• Notificación enviada al solicitante con la guía de entrega adjunta, número de seguimiento (<i>Si aplica</i>), datos del Courier y fecha estimada de entrega, asegurando la trazabilidad y cierre formal del envío.	• 3 min.

ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS A LA TIENDA

Este proceso se enfoca en asegurar la disponibilidad oportuna de mercancías, garantizando la precisión en la solicitud, recepción y almacenamiento, con el fin de mantener niveles óptimos de stock que permitan el buen funcionamiento operativo de la sucursal.

1.- OBJETIVO

Garantizar el control y abastecimiento adecuado del inventario en la sucursal, mediante la identificación y solicitud de productos a centro logístico, que permita mantener suficiente disponibilidad de inventarios para atender los requerimientos de los clientes.

2.- ALCANCE

Garantizar la disponibilidad constante y correcta de productos en la sucursal, asegurando una gestión eficiente de las solicitudes y control de inventarios para optimizar la operación y cumplir con los requerimientos de los clientes.

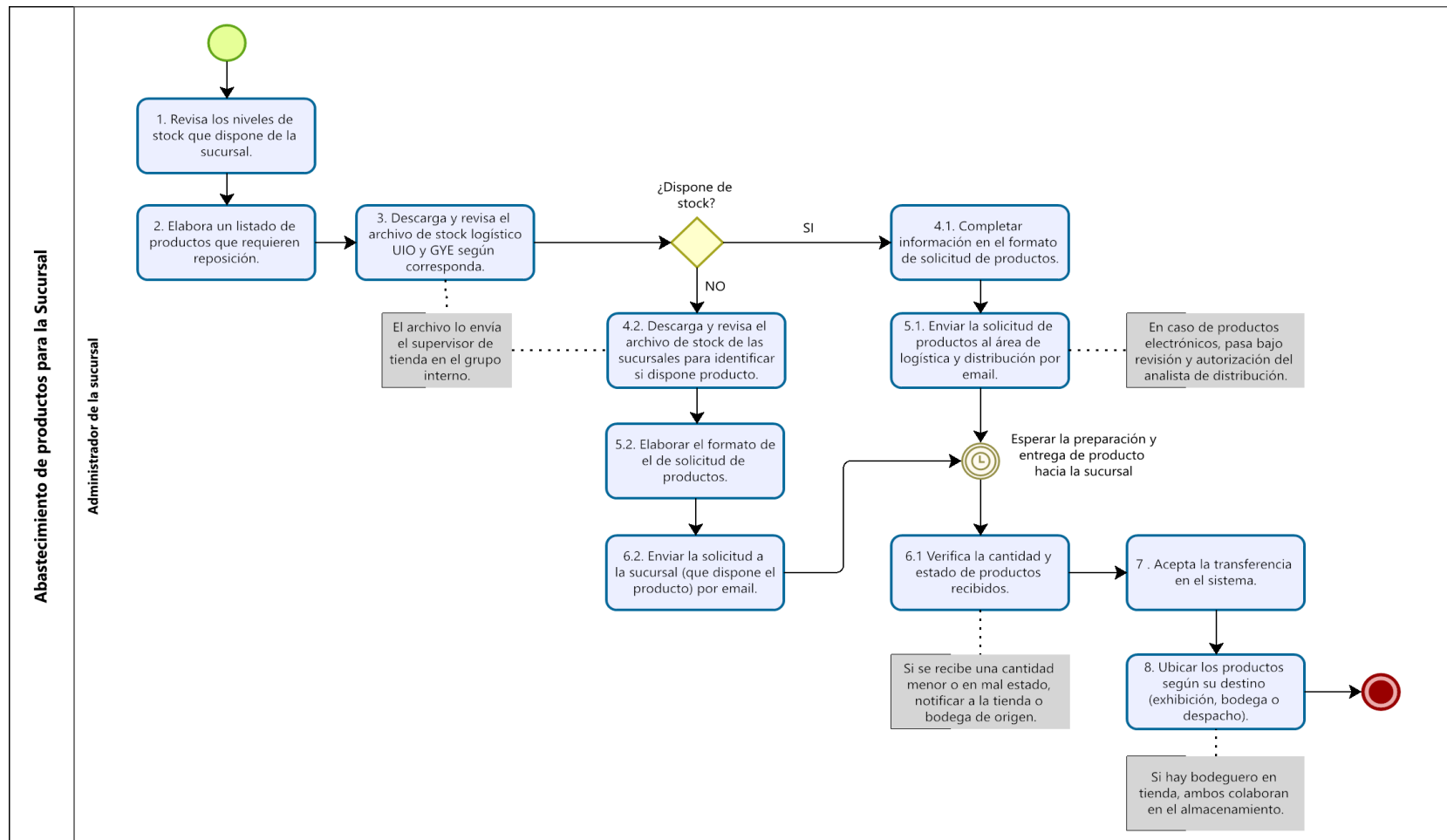
3.- POLÍTICAS

1. Las solicitudes de productos deben basarse en un análisis preciso de las necesidades reales de la sucursal, obtenidas a través del monitoreo constante del inventario y la retroalimentación del personal de ventas, para evitar pedidos excesivos o innecesarios que generen costos adicionales o sobre stock.
 2. Toda solicitud de abastecimiento debe ser formalmente registrada y enviada a los responsables correspondientes, garantizando un proceso transparente y trazable que facilite la aprobación, el seguimiento y la gestión eficiente del inventario.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Listado de stock del centro logístico UIO /GYE.
- Listado de stock de todas las sucursales.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Necesidad de reposición de productos para tener la disponibilidad de productos o para ventas puntuales.
 - Documento: Listado de stock del centro logístico UIO /GYE.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Revisar los niveles de stock de la sucursal. 1. Se consulta a cada vendedor retail si en su área asignada hay productos con bajo stock, agotados o con alta rotación. 2. Con base en la observación directa y su criterio y de los vendedores, se identifica la necesidad de reposición. ➤ Nota: Considerar también las solicitudes del área de Trade Marketing, las cuales requieren a las sucursales mantener la presentación de marcas en promoción, por lo tanto, si no dispone de stock, se procede a realizar el requerimiento hacia el centro logístico correspondiente.	• Listado de productos que requieren reposición en la sucursal, el cual incluye el código, descripción, cantidad sugerida y motivo de la solicitud.	• 10 a 15 min.

		- Registrar en un listado todos los productos que requieren reposición para la sucursal. - Se debe incluir: Código del producto, descripción, cantidad sugerida y motivo de la solicitud (<i>Alta demanda, próximo evento, stock mínimo, etc.</i>).		
2	Administrador de la tienda	- Revisión del archivo de stock logística (<i>Anexo 1</i>) para validación de stock en bodega logística UIO y GYE (<i>El supervisor de tienda envía a las tiendas entre los días domingo a lunes cada semana</i>). - Contrasta la información del listado con el stock disponible registrado en el documento de stock logístico. - Esto permite ajustar cantidades solicitadas según disponibilidad real. <u>¿Dispone de stock?</u> SI: Continúa con el PASO 3. NO: Revisión del archivo de stock de todas las sucursales (<i>Anexo 2</i>) en donde:	Solicitud formal de abastecimiento entre sucursales completada y enviada, acompañada del formato correspondiente, con datos validados de stock y confirmación de disponibilidad.	10 min.

1. Descargar el archivo del stock que disponen todas las sucursales *(El supervisor de la tienda lo envía al grupo interno)*.
2. Identificar las sucursales que dispones el stock *(De preferencia las más cercanas a la ubicación local)*.
3. Contacta al Administrador de la tienda que tiene stock para confirmar que el producto aún se encuentra disponible y en condiciones óptimas.
 - Coordina con el administrador el número de unidades que puede despachar.
4. Completar el formato de solicitud de productos entre sucursales *(Anexo 3)*:
 - Fecha de solicitud.
 - Código del producto.
 - Nombre del producto.
 - Categoría del producto.
 - Stock la sucursal que dispone.
 - Cantidad de stock solicitado.

		- Sucursal que solicita. - Observación de la solicitud (<i>Si aplica</i>). 5. Enviar la solicitud de abastecimiento al Administrador de la tienda por email. Continúa con el PASO 5.		
3	Administrador de la tienda	• Una vez validada la necesidad, el administrador completa el formato de solicitud de productos (<i>Anexo 2</i>), en el que se debe incluir: ○ Fecha de solicitud. ○ Código del producto. ○ Nombre del producto. ○ Categoría del producto. ○ Stock centro logístico (<i>UIO/GYE</i>) que dispone. ○ Cantidad de stock solicitado. ○ Sucursal que solicita. ○ Observación de la solicitud (<i>Si aplica</i>).	○ Formato de solicitud de productos debidamente completado con la información requerida, que documenta de manera clara y estructurada la necesidad de reposición de productos desde el centro logístico, permitiendo su revisión, aprobación y posterior despacho.	• 5 min.
4	Administrador de la tienda	• Enviar la solicitud de productos por email al área de logística y distribución.	• Correo electrónico enviado al Centro Logístico (<i>UIO/GYE</i>) con el formato de requerimiento de	• 5 min.

		○ Se adjunta el formato de requerimiento de productos al centro logístico UIO/GYE. • Importante: En caso de requerir productos electrónicos (<i>Categoría: Celulares, tablets, laptops, equipos all in one, impresoras o monitores</i>), la solicitud deberá ser sometida a la aprobación del analista de distribución, quien evaluará la pertinencia y autorizará la preparación y entrega únicamente si resulta procedente. ○ En caso de que el analista de distribución no autorice la solicitud en su totalidad, deberá acatarse la cantidad que éste determine como procedente. - Nota: Si los productos solicitados no corresponden a la categoría indicada, el área de Logística y Distribución gestionará directamente su preparación y entrega, sin requerir autorización.	productos adjunto a gerente logístico (compraspublicas@novicompu.com), Incluyendo copia a los responsables de cada centro logístico: ○ Personal en CL UIO ▪ cluio@novicompu.com ▪ mcarrizo@novicompu.com (Bodega Mayoristas UIO) ○ Personal en CL GYE ▪ jleyton@novicompu.com ▪ fvilla@novicompu.com ▪ jgalarza@novicompu.com ▪ egomez@novicompu.com	
5	Administrador de la tienda	• Una vez que los productos solicitados llegan a la tienda, se debe proceder con lo siguiente: 1. Verificar el estado y cantidad del producto recibido.	• Recepción verificada y documentada de los productos en tienda, con guía de entrega	• 10 a 15 min.

		○ Comparar físicamente lo recibido con lo detallado en el formato de requerimiento. ○ Asegurarse de que los productos estén en condiciones adecuadas para su exhibición o entrega. ▪ En caso de recibir una cantidad menor, productos incompletos o en mal estado, se debe notificar inmediatamente a la tienda o bodega de origen para coordinar el ajuste, reemplazo o devolución según corresponda. 2. Firmar el acta de entrega/recepción del Centro Logístico o de la otra sucursal. ○ Solicitar una copia del acta de entrega al auxiliar de bodega (<i>En caso que no disponga, se procede a sacar una copia</i>). ○ Guardar una copia firmada en una carpeta en específica. 3. Ingresar al sistema y realizar la aceptación de la transferencia de inventario.	firmada y archivada correctamente; aceptación registrada en el sistema mediante la transferencia de inventario, garantizando la actualización del stock de manera formal y oportuna.	
--	--	---	--	--

6	Administrador de la tienda	- Una vez recibido los productos se procede a colocar los productos en la zona correspondiente según su propósito: área de exhibición, bodega o zona de despacho. - En caso de productos de exhibición se debe etiquetar el producto si aplica, según el precio de página web y presentación. Importante: Si hay un bodeguero en tienda, él y el administrador colaboran en el almacenamiento y organización de los productos recibidos.	Productos colocados en su ubicación correspondiente dentro de la tienda (<i>Exhibición, bodega o despacho</i>), debidamente etiquetados en caso de exhibición, conforme al precio vigente en la página web y las condiciones de presentación requeridas.	5 a 10 min.
---	----------------------------	---	--	---

7.- ANEXOS

- **Anexo 1:** Listado de stock del centro logístico UIO /GYE.

NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.

Calle N73 Lote 101 y Mariano Paredes

Opciones
Inventario Actual
Criterios Búsqueda

Código	Nombre	Existencia	Requerimiento
1ESM1778	Mini UPS DC1018P 10400 mAh	15.951,00	
1ESM1786	Mini UPS 18w 8800mAh a 10400mA	13.803,00	
1GSM15	Protector facial	13.254,00	
1MSM62	Mascarilla KN95 5 CAPAS, CLICK	12.084,00	
1GSM17	Gafas protectoras de seguridad	10.097,00	
1CNOK373	Celular Nokia 106 Negro	9.281,00	
1MSM22	Traje de protección Overol, 17	5.337,00	
4KSM416	IMPORTADORA NOVOA 40 X 45 CM	5.300,00	
1GSM14	Gafas protectoras de seguridad	2.790,00	
1KSM356	Protector facial tipo gafas	1.779,00	
1HONE111	GLOBOS DE NÚMEROS METALIZADOS	1.442,00	
1MSM23	Traje de protección máxima Ove	1.387,00	
JONE01SPINNERSM	FIDGET SPINNER JUEGO ANTIESTRE	1.292,00	
1KSM503	Kit fetiche completo	1.232,00	
1BONE781	Power Station ONE CN-150W 110V	1.202,00	
1DONE32	MASCARA DEPORTIVA CON FILTRO C	1.159,00	
1ESM1785	Mini UPS 18w 20000mAh	1.117,00	
1PSM9148	Protector de voltaje	855,00	
1BSM754	Power Bank 30000mAh 2A	844,00	
1MSM39	Oxímetro Saturador De Oxígeno	705,00	
1CNOK2295	Celular Nokia 106 Azul	690,00	
1OENV120	Silla Gamer ENV AresRest Black	618,00	
1OENV121	Silla Gamer ENV AresRest Red	617,00	
1OSM62	Silla de oficina con apoya bra	602,00	
1EEPS1474	IMPRESORA EPSON L3250 C11CJ673	601,00	
1EONE1865	UPS ONE 600VA/360W Interactivo	548,00	
1MSM41	Mascarilla KN95 con respirador	507,00	

1MSM44	Gorros Quirúrgicos Desechables	502,00	
1BXIA9158	Xiaomi Smart Band 9 Active BLA	449,00	
1OSM50	Silla de oficina giratoria con	421,00	
1HENV969	Carpa ENV 3X3M Impermeable con	418,00	

- Anexo 2:** Formato de requerimiento de productos a centro logístico UIO/GYE.

FECHA DE SOLICITUD	CÓDIGO	PRODUCTO	CATEGORÍA	STOCK C.LOG. UIO/GYE	CANTIDAD SOLICITADA	SUCURSAL QUE SOLICITA	OBSERVACIÓN

- Anexo 3:** Formato de requerimiento de productos a otras sucursales.

FECHA DE SOLICITUD	CÓDIGO	PRODUCTO	CATEGORÍA	STOCK DE LA SUCURSAL	CANTIDAD SOLICITADA	SUCURSAL QUE SOLICITA	OBSERVACIÓN

GESTIÓN DE OBTENCIÓN DE FIRMAS DE RECEPCIÓN DE COBRO DE INCENTIVOS DEL PERSONAL DE ALMACÉN

Este proceso se centra en la recolección de firmas en las actas de incentivo, así como en su posterior registro en el formulario correspondiente, para su respectiva entrega a cada uno de los colaboradores fortaleciendo su motivación y compromiso con la organización.

1.- OBJETIVO

Formalizar la recepción de los incentivos entregados al personal de almacén mediante la recolección de firmas y su registro en los formularios correspondientes, con el fin de garantizar que cada trabajador reciba la recompensa por el cumplimiento de metas de ventas o por la venta de productos de las marcas asignadas.

2.- ALCANCE

Evidenciar la recepción de los incentivos a los trabajadores de almacenes, con el fin de motivar y reconocer el alcance de las metas establecidas, acorde a la frecuencia establecida por la empresa.

3.- POLÍTICAS

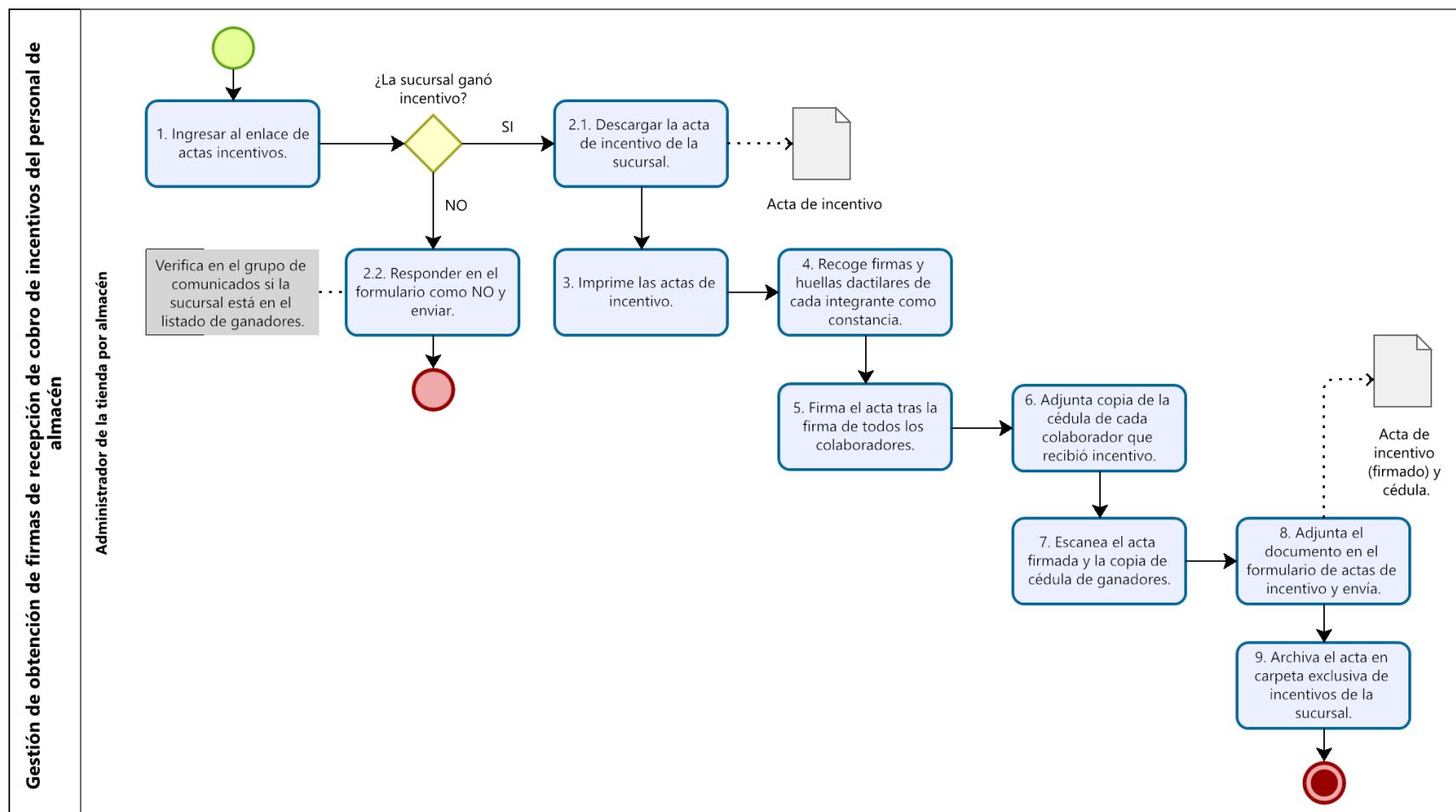
1. Los incentivos son establecidos en función a los objetivos organizacionales y asignados a cada almacén y vendedor, acorde a las ventas históricas y proyecciones, y comunicados oportunamente.
2. Las actas de incentivos deben ser firmados únicamente por los colaboradores que corresponda y con tinta de color azul, por lo cual está terminantemente prohibido que terceros las cobre. Adicionalmente a la firma el trabajador deberá colocar su huella digital.
3. El proceso deberá completarse y registrarse en el formulario de incentivo en el enlace en un plazo máximo de 24 horas a partir del comunicado publicado en el grupo interno de Novisolutions.

4. La gestión y formalización de incentivos deberá efectuarse aun cuando el trabajador se encuentre de vacaciones, con licencia médica o en periodo de embarazo. En estos casos, se deberá solicitar la presencia del colaborador para registrar su firma y huella. Si la situación de salud le impide movilizarse, se deberá coordinar con la asistente comercial para realizar el seguimiento correspondiente y garantizar la entrega del beneficio.
 5. En caso de que el trabajador ya no forme parte de la empresa, no procederá la entrega del incentivo. En estos casos, se deberá completar el registro en el formulario correspondiente, dejando constancia de la no entrega y sin requerir la firma del excolaborador.
 6. Los incentivos otorgados por la empresa podrán entregarse en dinero o en forma de tarjetas de regalo. Estos beneficios tienen carácter voluntario, no constituyen una obligación contractual y podrán variar en su forma, monto y periodicidad sin necesidad de previo aviso.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Listado de ganadores de incentivos en las sucursales.
2. Enlace de formulario de incentivo.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Notificación en el grupo interno (*COMUNICADOS NOVISOLUTIONS*) indicando que la sucursal ha sido premiada con un incentivo, junto con listado de ganadores y el enlace al formulario.
 - Documento: Listado de ganadores de incentivos en las sucursales.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Ingresar al enlace de actas incentivos en donde: 1. Selecciona la SUCURSAL a la que pertenece. 2. Seleccionar la respuesta a la pregunta de ¿Si ganaste o no el incentivo? ○ <u>¿La sucursal ganó incentivo?</u> ▪ SI: Continuar con el PASO 2. ▪ NO: Enviar el formulario y finalizar el proceso. • Importante: Para saber si la sucursal fue ganadora del incentivo, se debe revisar el listado enviado por el grupo interno de comunicados.	• Formulario de verificación de incentivo completado, donde se indica si la sucursal fue ganadora o no, con la selección registrada en el sistema/formulario digital.	• 2 min.

2	Administrador de la tienda	• Descargar el acta de incentivo de la sucursal. 1. Abrir el enlace que se adjunta en el formulario. 2. Dentro del enlace, procede a buscar la carpeta que lleve el nombre de la sucursal correspondiente. ○ Ejemplo de formato: Incentivos – Orellana 2. 3. Descargar el acta de incentivo correspondiente. • Imprimir el acta de incentivo, asegurándose de que se encuentren completas y legibles	• Acta de incentivo descargada e impresa, completa y legible para presentarla a cada colaborador y registrar su firma y huella correspondientes.	• 4 min.
3	Administrador de la tienda	• Entregar personalmente a cada vendedor de la tienda su respectiva acta de incentivo. ○ Solicitar que cada colaborador firme y coloque su huella digital como constancia de recepción y conformidad. • Una vez que todos los colaboradores hayan firmado, el administrador de la tienda también debe firmar el acta. • Adjuntar una copia de la cédula de cada colaborador que recibió incentivo.	• Actas de incentivo firmadas por cada colaborador con huella digital y firma del administrador, acompañadas de copias de cédula verificadas y listas para escaneo y envío.	• 10 min. (Depende de la disponibilidad de cada uno de los colaboradores).

		• Importante: Una vez que todos los vendedores retail hayan firmado, se debe verificar cuidadosamente que el acta de incentivo cumpla con los siguientes elementos antes de enviar: ○ Firma del vendedor. ○ Huella dactilar clara.		
4	Administrador de la tienda	• Escanear el documento de acta de incentivo firmado junto con la copia de cédula de los ganadores. • Una vez escaneado, se procede a subir el documento en el formulario de ACTAS DE INCENTIVO y enviarla. ○ En caso de que los premios consistan en cupones o tarjetas de regalo físicas, tomar fotografías de la entrega y adjuntarlas en la sección FOTOS DE INCENTIVO ENTREGADO del mismo formulario. • Archivar el acta de incentivo en una carpeta destinada exclusivamente para documentos de incentivos de la sucursal.	• Acta de incentivo escaneada y enviada mediante el formulario correspondiente, con evidencias fotográficas adjuntas (<i>Si aplica</i>), y archivo digital almacenado en la carpeta de incentivos de la sucursal.	• 5 a 8 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Formato de Acta de incentivo

ACTA - INCENTIVOS



¡Felicidades a todo el equipo por su increíble desempeño! _____ reconoce y premia su dedicación y esfuerzo por las ventas de sus productos. ¡Sigamos alcanzando nuevas metas juntos!

ADMINISTRADOR/A	
SUCURSAL	
INCENTIVO DEL MES	PAGO INCENTIVO DE _ - _ JUNIO 2025

CÉDULA GANADOR	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS GANADOR	CÓDIGO GANADOR	TOTAL UND DE BONOS GANAD	FIRMA Y HUELLA DEL GANADOR

Nota.: Adjuntar la cédula de cada ganador

FIRMA DEL ADMINISTRADOR
CI.

Administrador de la tienda

REPORTE DE GUÍA DE ENTREGA (COURIER)

Este proceso se centra en el registro y actualización de información en el reporte semanal de guías de entrega para enviar al área de contabilidad para su debido su respectivo control, seguimiento y justificación de los gastos generados por el servicio de Courier.

1.- OBJETIVO

Gestionar el envío de productos y documentos a sucursales o áreas de destino mediante la generación y registro de guías de entrega en un reporte, para asegurar su control, seguimiento y la justificación de los gastos por el servicio de COURIER.

2.- ALCANCE

Enviar un reporte semanal al departamento de contabilidad detallado con todas las transacciones realizadas a través del servicio de Courier, incluyendo la información de cada envío para fines de control, seguimiento y validación de las transacciones que se incluyen en el mencionado reporte.

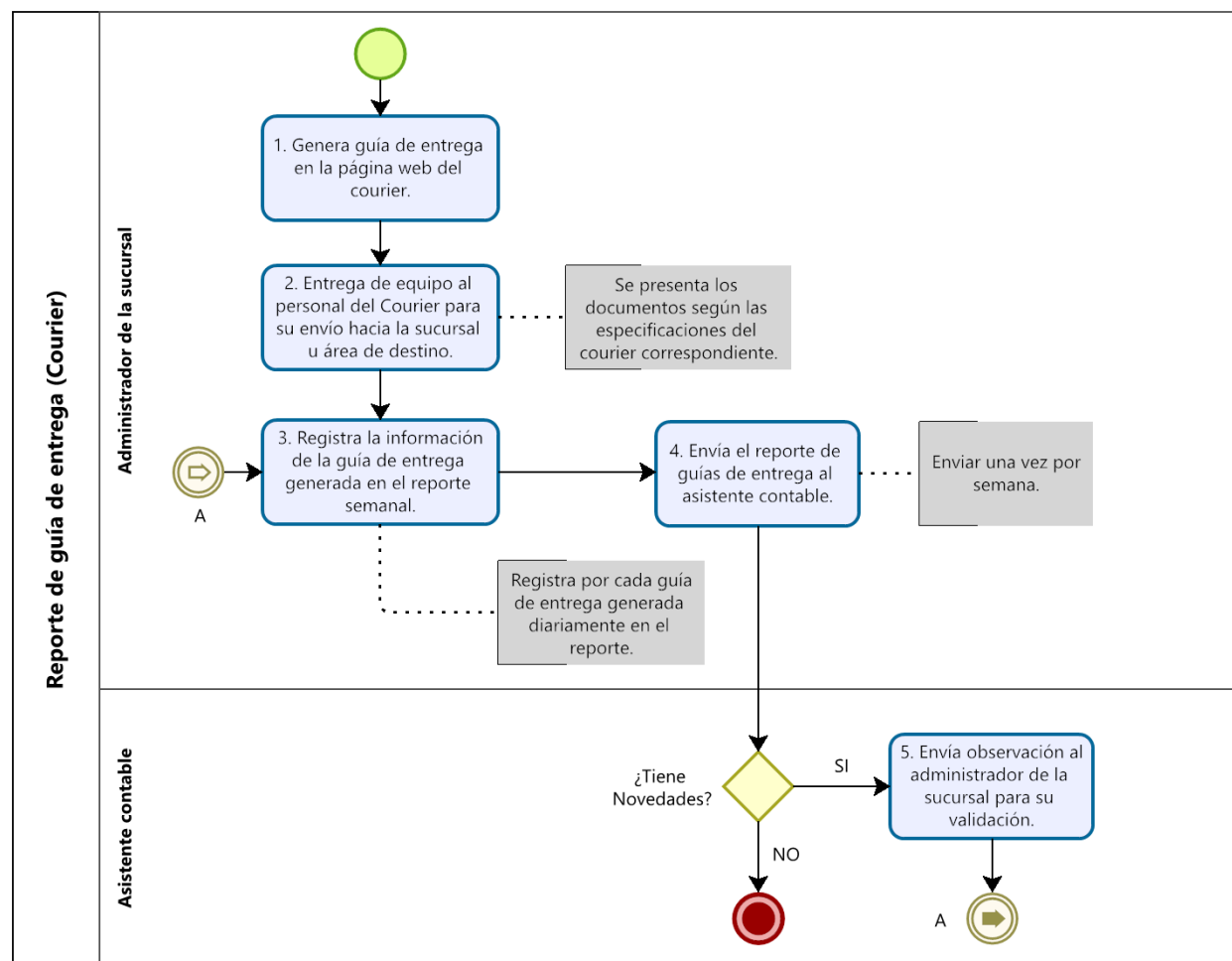
3.- POLÍTICAS

1. Cada guía generada debe registrarse en el reporte y enviarse diariamente al área de Contabilidad. En caso de no haberse emitido ninguna guía en el día, no será necesario realizar el envío del reporte al departamento correspondiente.
 2. Toda guía de entrega debe contar con su respaldo digital y físico (*Captura de pantalla, documento generado por el Courier o manifiesto (Si aplica)* como evidencia del envío.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Usuario y clave activa para ingresar a la plataforma web del proveedor de mensajería.
- Formato del reporte de guía de entrega.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Enviar productos o documentos desde la sucursal hacia otra sucursal o área administrativa de destino, lo cual requiere la generación de una guía de entrega junto con otras documentaciones adicionales *(Si lo requiere el servicio de Courier)*.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Generar la guía de entrega en la página web del servicio de mensajería Courier: ○ <u>Completar los datos del destinatario, incluyendo:</u> ▪ Número de cédula. ▪ Nombres y apellidos. ▪ Dirección exacta. ▪ Correo electrónico. ▪ Número de teléfono. ▪ Ciudad de destino. ○ <u>Completar la información del envío:</u> ▪ Producto <i>(Seleccionar mercadería premier o documento unitario)</i>. ▪ <i>Contenido.</i>	• 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	• 10 a 15 min.

		▪ Número de piezas. ▪ Valor de la mercancía. ▪ Peso. ▪ Número de movimiento <i>(Para la sucursal)</i> o factura <i>(Si es para el cliente)</i>. • Entregar el equipo o documentos junto con la guía de entrega al personal del Courier para su respectivo envío hacia la sucursal o área administrativa de destino <i>(Para venta puntual o envío de documentación solicitada)</i>. • Importante: En caso de que el servicio de Courier requiere documentos adicionales <i>(Por ejemplo, el manifiesto de Servientrega)</i>, estos deberán ser generados y adjuntados obligatoriamente, a fin de garantizar el respaldo completo del envío y el cumplimiento de las políticas establecidas por el Courier.	respaldo completo del envío.	
2	Administrador de la tienda	• Registrar diariamente la información de cada guía de entrega generada en el reporte semanal correspondiente, detallando lo siguiente: ○ Número de guía ○ Centro de costo.	• Reporte semanal de guías de entrega registrado con detalle completo de cada envío.	• 3 min.

		○ Fecha y hora de envío. ○ Ciudad. ○ Nombre del remitente. ○ Número de sucursal remitente. ○ Nombre del destinatario. ○ Ciudad de destino. ○ Nombre de la sucursal de destino. ○ Número de transferencia o factura. ○ Estado de la guía (<i>En tránsito/ entregado</i>). ○ Observaciones.		
3	Administrador de la tienda	• Enviar el reporte de guías de entrega al asistente contable, una vez completado la semana: ○ Antes del envío, revisar el documento para asegurarse de que toda la información esté completa, correctamente registrada y en orden. ○ ¿El asistente contable tiene novedades sobre la información del <u>reporte</u>? ▪ SI: Se procede a justificar en base a las consultas u observaciones del asistente contable. ▪ NO: Finaliza el proceso.	• Reporte de guías de entrega enviado al asistente contable (dperez@novicompu.com) para revisión y control de los gastos de la sucursal.	• 5 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Reporte de guía de entrega (*Courier*).

Fecha:

Nombre de la sucursal

Nombre de responsable:

NÚMERO DE GUIA	CENTRO DE COSTO	FECHA	HORA	CIUDAD	NOMBRE REMITENTE	NOMBRE SUCURSAL REMITENTE	NOMBRE DESTINATARIO	CIUDAD DESTINO	NOMBRE SUCURSAL DESTINO	NUM. TRANSFERENCIA	NÚMERO DE FACTURA	ESTADO DE LA GUIA	OBSERVACIONES	MOTIVO DE ENVÍO	NOMBRE VENDEDOR (TRANSFERENCIA)	NÚMERO FACTURA TRANSFERENCIA

REPORTE DE GASTOS DE CAJA CHICA

Este proceso se enfoca en la clasificación y registro ordenado de los gastos efectuados en la sucursal mediante el uso del fondo de caja chica, con el fin de reportar cada egreso y facilitar su control y sustentación de lo gastado al área de contabilidad.

1.- OBJETIVO

Reportar los gastos efectuados en la sucursal con el fondo de caja chica, mediante el registro detallado y documentado en el reporte correspondiente, para asegurar una rendición de cuentas clara y oportuna ante el área contable.

2.- ALCANCE

Garantizar un control eficiente y transparente del uso del fondo de caja chica en las sucursales, asegurando que todos los gastos estén debidamente registrados, justificados y respaldados para facilitar su revisión y reposición de valores por el área contable.

3.- POLÍTICAS

1. Se autoriza el gasto por alimentación únicamente para el personal que, por motivos de auditoría o recepción de mercadería, extienda su jornada laboral después de las 22:00 (10:00 p. m.).
 - El consumo máximo autorizado es de \$5.00 por persona y debe efectuarse el mismo día; no se aceptarán facturas de días anteriores.
2. Se incluyen compras diversas para el local, así como peajes y combustibles autorizados. En estos últimos, deberá especificarse la placa del vehículo y el nombre del propietario o empleado responsable.
3. Solo se aceptan gastos por movilización sustentados con tickets de taxi o recibos de servicios de transporte como Uber, InDrive o Cabify, preferentemente. El monto total de estos recibos de transportes no debe exceder el 10% del total de gastos reportados.

4. En caso de traslados autorizados de mercancía entre tiendas, se deberá adjuntar la factura de venta, comprobante de transferencia de mercancía y tickets o recibos de transporte válidos en la provincia correspondiente.

5. El Administrador de la tienda será el responsable exclusivo de la correcta administración del fondo de caja chica. Esto implica:
 - Asegurar el uso adecuado del fondo, conforme a las políticas internas establecidas.
 - Mantener un registro preciso, actualizado y respaldado de todos los gastos realizados.
 - Conservar y presentar todos los comprobantes originales (*Facturas o recibos*) que justifiquen los egresos.
 - Justificar cualquier diferencia detectada; en caso de no ser posible, deberá reponer el valor correspondiente.
 - Listado de gastos autorizados y topes máximos.

6. Solo se autoriza la compra de productos que sean necesarios para el funcionamiento y mantenimiento del local, tales como:
 - Compra de útiles de oficina: Esferos, hojas, cartulinas, cinta, grapadora, carpetas, sobre manila, clips y tijeras.
 - Compra de insumos de limpieza: Jabón líquido, escobas, trapos, papel higiénico, guantes.
 - Compra de accesorios menores: Focos, pilas AA y/o AAA y adaptadores eléctricos.
 - Gastos de movilización y transporte: Únicamente autorizados para el retiro o traslado de equipos hacia una tienda cercana por motivo de venta puntual.
 - Gastos de decoración: Globos, adornos temáticos, cintas decorativas, carteles, guirnaldas, manteles, flores artificiales, letreros o elementos alusivos a celebraciones.
 - Este último gasto solo podrá realizarse con cargo a la caja chica cuando sea solicitado expresamente por el área Comercial o Trade Marketing.

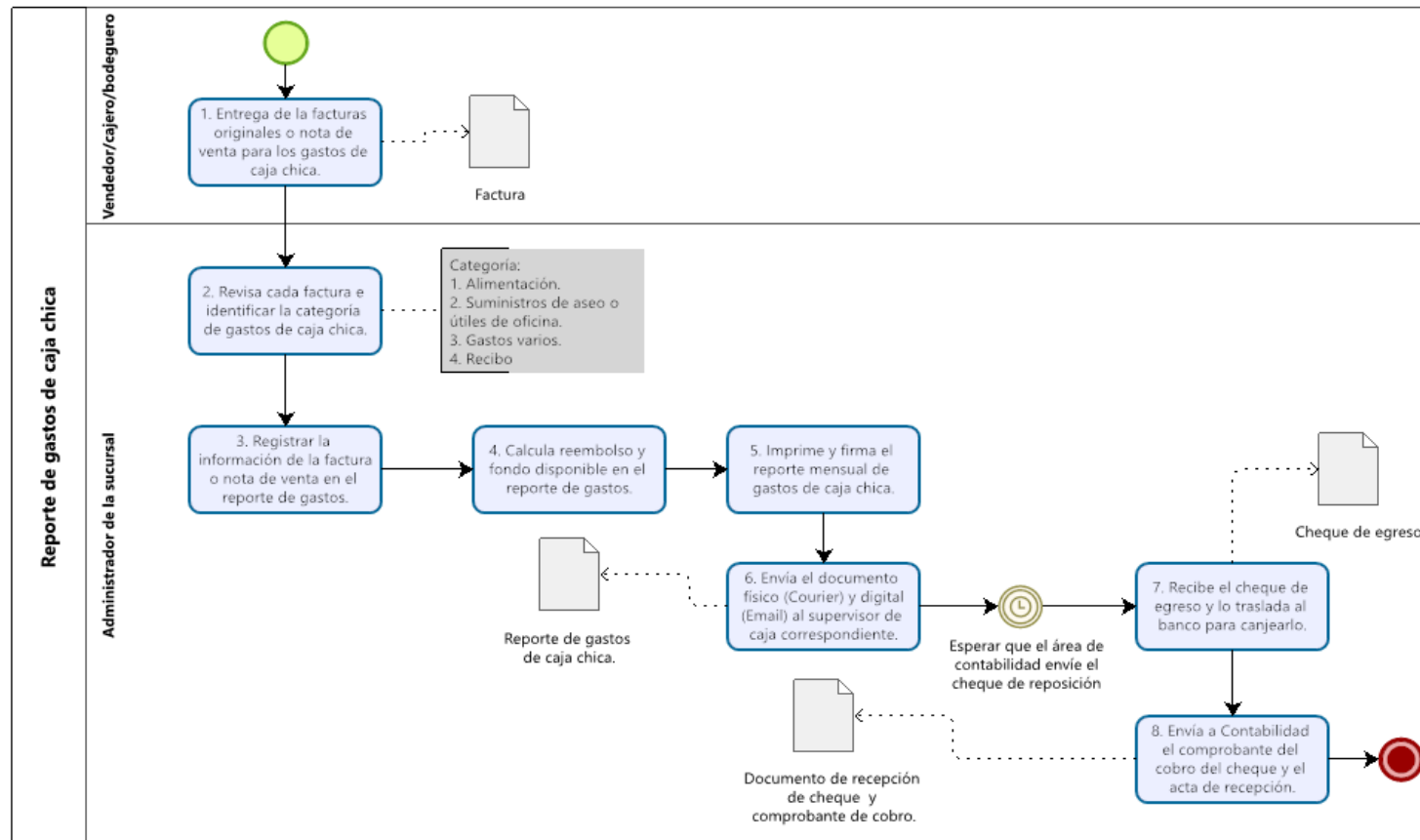
7. Está prohibido utilizar el fondo de caja chica para celebrar cumpleaños del personal de la tienda o para realizar compras de carácter personal.

➤ **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Fondo de caja chica asignado para la sucursal.
2. Comprobantes físicos o digitales que respalden cada gasto.
3. Formato de reporte de gastos de caja chica.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe las facturas originales o notas de ventas del servicio o producto que adquirió para la sucursal.
 - **Documento:** Facturas de los gastos.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Revisar cada factura e identificar la categoría de gastos de caja chica en la que pertenece: 1. Alimentación <i>(Solo en caso que el local se encuentre abierto a partir de las 10 pm por auditoría).</i> 2. Suministros de aseo o útiles de oficina. 3. Gastos varios. 4. Recibos <i>(Ticket/Uber/comprobantes)</i> • Una vez identificado la categoría de gasto, se procede a registrar la información de la factura o nota de venta en el reporte de caja chica, detallando lo siguiente 1. Fecha. 2. Número de la factura o nota de venta.	• Facturas o notas de ventas revisadas y clasificadas según tipo de gasto de caja chica. • Reporte actualizado de caja chica con el registro detallado de cada factura o nota de venta <i>(Campos: fecha, proveedor, número de factura, descripción del gasto, subtotales,</i>	• 10 a 15 min.

		3. Proveedor. 4. Sub total 0%. 5. Sub total 15%. 6. IVA. 7. Total de compra. 8. Descripción del gasto. • Importante: Registrar diariamente cada factura o nota de venta a medida que se reciban las originales o Ride. Las facturas o notas de ventas deben estar a nombre del Administrador de la tienda.	IVA, total, retención, valor neto y observaciones).	
2	Administrador de la tienda	• Una vez registrada la información de todas las facturas o nota de ventas, realizar la suma total de todos los subtotales de cada categoría. 1. Añadir el valor total con y sin factura o nota de venta: - Valor a reembolsar: Se suma el valor subtotal de todas las categorías. - Fondo de caja chica: Indicar el valor de la caja chica asignada. 2. Indicar el fondo disponible de la caja chica.	• Documento que muestra el valor total a reembolsar al Administrador de la tienda, calculado con base en los gastos registrados con facturas válidas.	• 5 min.

		○ Fondo disponible: Restarel valor con factura o nota de venta con el valor recibido.		
3	Administrador de la tienda	• Una vez terminado el documento, se procede a imprimir, firmar el documento y enviar el reporte de gastos de caja chica junto con las facturas (<i>Físicas o en formato RIDE</i>) o notas de ventas físicas mediante un Courier hacia la oficina administrativa de Quito para que reciba el supervisor de caja para su revisión. ○ <u>¿El supervisor de caja tiene novedades sobre la información del reporte?</u> ▪ SI: Se procede a justificar en base a las consultas u observaciones del asistente contable. ▪ NO: Espera hasta que llegue el cheque con el valor restante para alcanzar el valor de caja chica asignado para la sucursal. Finaliza el proceso. • Importante: Los documentos deben enviarse por medio de Courier a más tardar el día 23 de cada mes, para que lleguen a la oficina administrativa de Quito el día 24.	• Enviar el reporte mensual de caja chica al supervisor de caja correspondiente (contabilidad@novitec.com.ec) física y digitalmente.	• 5 min.

		○ Una vez enviado, el área de Contabilidad gestionará y remitirá el cheque de reposición, por lo que el Administrador de la tienda deberá mantenerse atento a su recepción.		
4	Administrador de la tienda	• Recibe el cheque de egreso (<i>Junto con el documento de recepción del cheque</i>) emitido por el área de Contabilidad y lo traslada a la entidad bancaria correspondiente. ○ Una vez validada la autenticidad del documento y la disponibilidad de fondos, el banco procede a entregar el monto indicado en el cheque mediante en efectivo. ▪ Resguardar el dinero de reposición en la respectiva caja chica de la sucursal. • Enviar al área de contabilidad el documento de recepción de cheque firmado, con su respectivo comprobante de canje del cheque (<i>Emitido por la entidad financiera</i>) por medio de un Courier.	• Dinero de reposición disponible en la caja chica de la sucursal y envío al área de Contabilidad del documento de recepción del cheque junto con el comprobante de cobro del banco.	• 10 a 15 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Reporte de gastos de caja chica.

RESUMEN DE GASTOS DE CAJA CHICA								
FECHA DE REPOSICIÓN:		domingo, _ de _ de _		FECHA DE ENTREGA: _____, ____ de ____ de ____				
SUCURSAL PERÍODO AL QUE PERTENECE EL REEMBOLSO		*****		CAJA CHICA N°				
		JUNIO						
No.	FECHA	FACTURA No./NOTA DE VENTAS	PROVEEDOR	TARIFA 0%	TARIFA 15%	IMPTO.15% IVA	TOTAL COMPRA	DESCRIPCIÓN DE GASTO
ALIMENTACIÓN - A								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
SUMINISTROS DE ASEO O ÚTILES DE OFICINA-A								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
GASTOS VARIOS-A								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
RECIBOS-B								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
TOTAL				-				

A-TOTAL CON FACTURAS
 B-TOTAL SIN FACTURA

MONTO RECIBIDO:
 FONDO DISPONIBLE:

REPORTE DE ASISTENCIA DEL PERSONAL DE LA SUCURSAL

Este proceso se enfoca en establecer los pasos a seguir para la obtención de la información de la asistencia del personal del almacén, que se obtiene del reloj biométrico instalado en la sucursal para el proceso de control de asistencia posterior a cargo del área de Recursos humanos.

1.- OBJETIVO

Enviar el reporte de asistencia biométrica del personal, mediante la exportación, revisión y envío de documento a Recursos humanos, para garantizar un control preciso y confiable de la asistencia del personal.

2.- ALCANCE

Contar con un registro de asistencia biométrica, completo y correctamente enviado al área de Recursos humanos, que permita validar la asistencia del personal de manera oportuna, precisa y sin alteraciones.

3.- POLÍTICAS

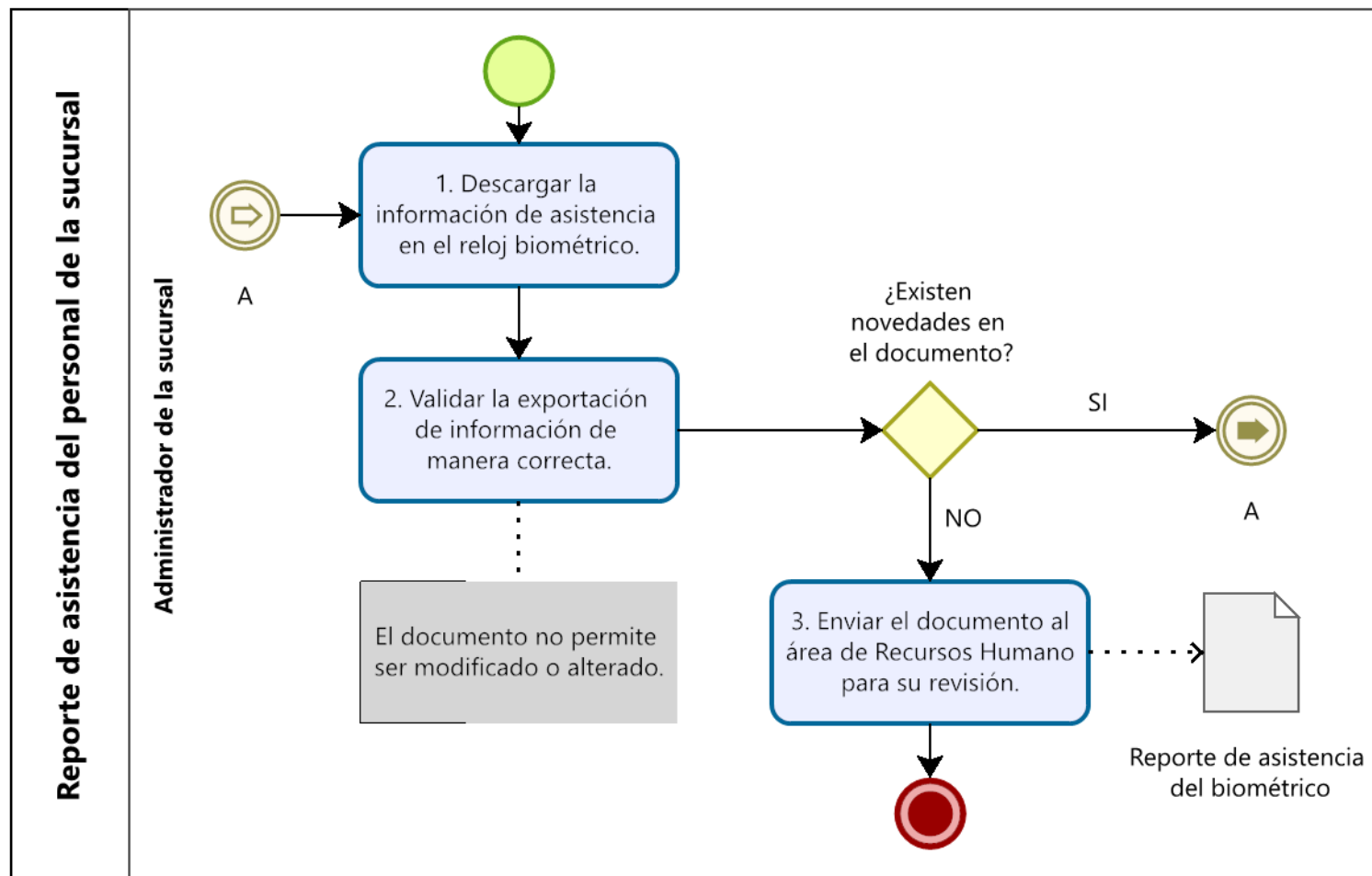
1. El administrador de la tienda y/o el segundo al mando deberán verificar la asistencia y puntualidad del equipo de ventas. Las ausencias, retrasos o incumplimientos deberán reportarse al supervisor y al área de Recursos Humanos hasta medio día, tiempo durante el cual el colaborador podrá presentar su justificación.
 - En caso de ausencia definitiva del día y sin ninguna justificación por parte del colaborador ausente, el administrador de la tienda deberá obtener el registro del reloj biométrico y remitirlo al supervisor y a Recursos Humanos para su respectivo descuento.
2. El archivo exportado desde el equipo biométrico debe conservarse en su estado original, sin alteraciones ni modificaciones, para garantizar la integridad y fiabilidad de la información.

3. En caso de detectar problemas recurrentes con el equipo biométrico o con la exportación de datos, se debe notificar de inmediato al área de Soporte Técnico y se debe implementar el registro manual de asistencia para garantizar la continuidad del control.
 4. Antes de la apertura de un nuevo local, el Supervisor deberá solicitar la instalación del reloj biométrico.
 - En caso de cambio de dirección de una sucursal, el Supervisor deberá gestionar la reinstalación del reloj biométrico.
 5. Las marcaciones en el reloj biométrico deberán efectuarse de manera exclusiva mediante huella. El uso de código se autorizará únicamente en situaciones excepcionales, siempre que dichas circunstancias estén debidamente justificadas y cuenten con la aprobación formal del área de Recursos Humanos.
 6. El personal del área retail deberá cumplir con una jornada laboral de seis días a la semana, contando con un día de descanso. No se permite la inasistencia o ausencia durante los fines de semana, salvo casos excepcionales debidamente justificados y aprobados por el área RRHH.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Dispositivo USB (*Pendrive*) para la transferencia de datos desde el equipo biométrico.
2. Acceso al equipo biométrico instalado en la sucursal.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibir la solicitud del área de Recursos Humanos para el envío del reporte de asistencia del personal de la sucursal.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Descargar el reporte de asistencia en el biométrico de la sucursal (<i>Anexo</i>). 1. Dirigirse al equipo biométrico instalado en la sucursal. 2. Insertar un pendrive en el puerto USB correspondiente del biométrico. 3. En el menú principal del equipo, seleccionar la opción INFORME. 4. Dentro del menú de informes, seleccionar EXPORTAR TODOS y confirmar con la opción OK. 5. Una vez finalizada la exportación, retirar el dispositivo USB del biométrico.	• Reporte biométrico de la sucursal exportado y almacenado en un dispositivo USB, listo para su revisión y procesamiento.	• 10 a 15 min.
2	Administrador de la tienda	• Validar que la información de asistencia se haya exportado correctamente.	• Reporte de asistencia biométrica verificado y almacenado	• 5 min.

		1. Insertar el pendrive en el computador de la oficina administrativa. 2. Copiar el archivo descargado en una carpeta específica destinada para reportes de asistencia biométrica. 3. Verificar visualmente que el archivo se haya exportado los datos de manera correcta la información. ○ <u>¿Existen novedades en el documento?</u> ▪ SI: Vuelve a descargar el reporte biométrico. - Si persisten los fallos o errores de información o exportación, se debe notificar inmediatamente al área de Soporte Técnico y registrar manualmente la asistencia del personal afectado. ➤ Nota: El documento de reporte de asistencia es de solo lectura y no permite modificar la información. ▪ NO: Continúa con el PASO 3. • Importante: En caso de que existan colaboradores que se hayan ausentado durante el transcurso del mes, se deberá	correctamente en la carpeta asignada. En caso de errores, se gestiona la reexportación o se reporta a Soporte Técnico y se realiza el registro manual correspondiente, manteniendo siempre intacto el archivo original.	
--	--	---	---	--

		adjuntar junto con el reporte de asistencia la documentación que justifique dichas ausencias: 1. Permisos de vacaciones. 2. Permisos temporales. 3. Permisos por cumpleaños. 4. Permisos por fallecimiento. 5. Permisos por paternidad o maternidad (<i>Según corresponda</i>). 6. Permisos de matrimonio.		
3	Administrador de la tienda	• Enviar el reporte descargado al área de Recursos Humanos para su revisión y validación de asistencia.	• Reporte enviado a Recursos humanos (gisselapullas@novicompu.com) para revisión y validación de asistencia.	• 5 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Reporte de asistencia del biométrico.

Parte 1: Resumen de asistencia

Resumen de asistencia

Date : 2025-06-01 ~ 2025-06-30

ID	Nombre	Dept.	Horas de trabajo		Llegar tarde		Salir antes		trabajo extra		Día de asistencia (Estándar/Actual)	Ausente	Licencia	Viajes	Salario adicional			Salario reducido			Salario obtenido	Observ.
			Estándar	Actual	Frecuencia	Min	Frecuencia	Min	Normal	Especial					Etiqueta	Trabajo hora extra	Subsidio	Llegar tarde/Salir antes	Dejar	Deducción		
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						

Parte 2: Registro de asistencia

Registro asistencia

Date:		2025-06-01 ~ 2025-06-30																												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
ID:		1					Nombre:								Dept. :		Not Set1													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
ID:		2					Nombre:								Dept. :		Not Set1													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
ID:		3					Nombre:								Dept. :		Not Set1													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
ID:		4					Nombre:								Dept. :		Not Set1													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
ID:		5					Nombre:								Dept. :		Not Set1													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	

Parte 3: Anormal

Anormal

Date: ____-____-____ ~ ____-____-____

Observaciones: Mostrar fuente roja para asistencia anormal;

ID	Nombre	Dept.	Fecha	Período1		Período2		Hora de retr.	Hora de sali.	Total	Observ.
				IN	OUT	IN	OUT				
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	
								0	0	0	

Parte 4: Detalle de formulario

Detalle de formulario

compañía: XXXX																	
ID:1		Nombre:				Nombre del departamento:				Turno: Departamento		Fecha:					
Día de trabajo:30		Día de asistencia:0		Día de llegar tarde:0		Día de salir antes:0		Día ausente:30		trabajo extra: 00:00		Licencia(días):0		Viajes(días):0			
Salario diario:				Salario hora extra:				Otra subvención:				Otro pago:		Salario obtenido:			
Número de máquina:1		Período1		Período2		Trabajo hora extra				Período1		Período2		Trabajo hora extra			
Fecha	Semana	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	Fecha	Semana	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT		
06-01	Domingo							06-17	Martes								
06-02	Lunes							06-18	Miércoles								
06-03	Martes							06-19	Jueves								
06-04	Miércoles							06-20	Viernes								
06-05	Jueves							06-21	Sábado								
06-06	Viernes							06-22	Domingo								
06-07	Sábado							06-23	Lunes								
06-08	Domingo							06-24	Martes								
06-09	Lunes							06-25	Miércoles								
06-10	Martes							06-26	Jueves								
06-11	Miércoles							06-27	Viernes								

Parte 5: Tabla de información.

Tabla de información

Observaciones: Horario:

Date :	____-____-____ ~ ____-____-____																																
ID	Nombr e	Dept .	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
			Su n	Mo n	Tu e	We d	Th u	Fr i	Sa t	Su n	Mo n	Tu e	We d	Th u	Fr i	Sa t	Su n	Mo n	Tu e	We d	Th u	Fr i	Sa t	Su n	Mo n	Tu e	We d	Th u	Fr i	Sa t	Su n	Mo n	

CONTROL Y JUSTIFICACIÓN DE DIFERENCIAS DE PRECIO EN VENTAS

El proceso se centra en justificar sobre cualquier precio que difiera del previamente aprobado por Presidencia, considerando la fecha y hora en que se detectó la variación.

1.- OBJETIVO

Justificar las diferencias de precios registradas en las ventas mediante la recolección de soportes aprobados y el registro de respaldos en el reporte, con el fin de sustentar el valor en la factura y evitar la aplicación de los descuentos al personal de la tienda.

2.- ALCANCE

Contar con un reporte completo y debidamente respaldado de las variaciones de precios registradas en las facturas, que permita realizar la trazabilidad de los cambios de precio aplicados en las ventas y evitar descuentos injustificados al personal de tienda.

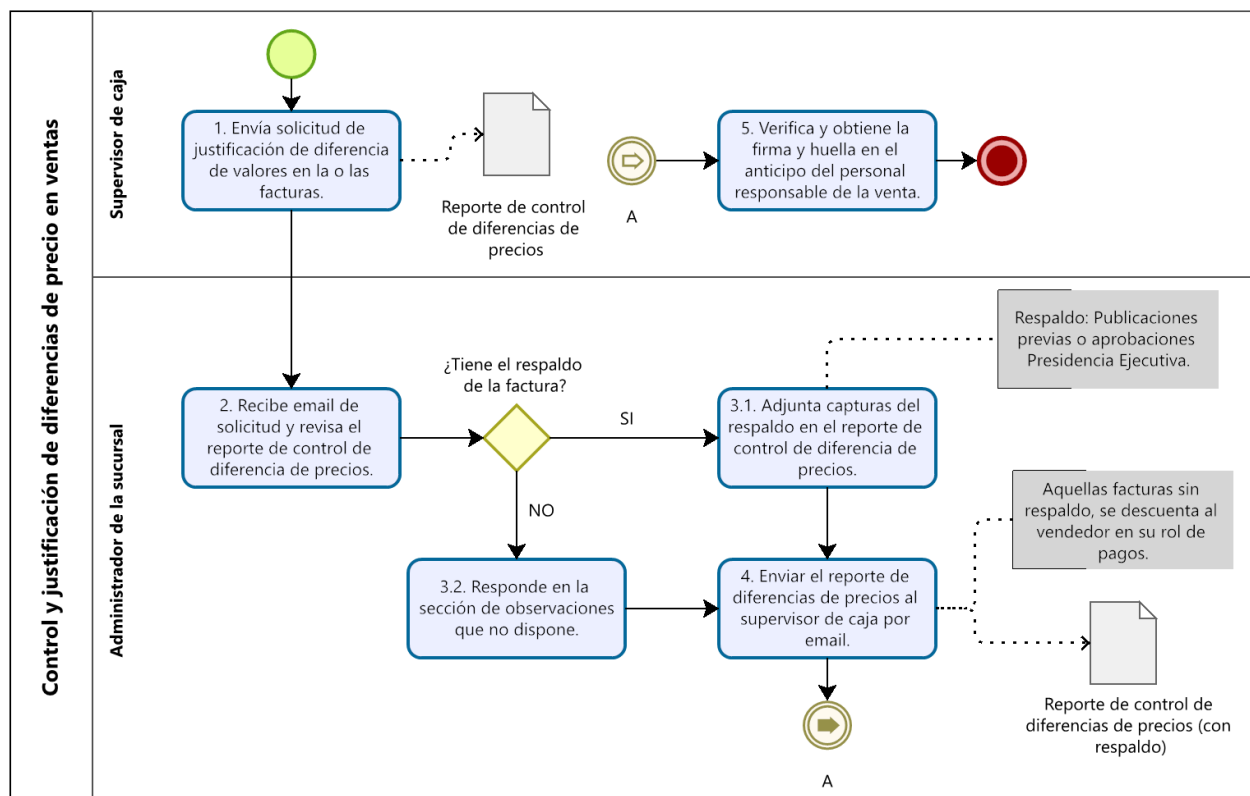
3.- POLÍTICAS

1. En caso de identificar un cambio de precio después de realizada una venta, el Administrador o el Vendedor deberá capturar y guardar el respaldo correspondiente de forma inmediata, a fin de incluirlo en el reporte mensual de diferencias de precios.
 - Toda variación de precio debe contar con la autorización previa de Presidencia.
 - Si el precio fue aplicado después de la fecha u hora establecida, el Administrador deberá identificar la factura afectada e incluirla en el reporte.
 - Si la venta se realizó con un precio menor al establecido, el Administrador y el Vendedor serán responsables del valor de la diferencia.
 2. Todo respaldo para justificar una diferencia de precio debe provenir de una fuente oficial (*Publicación institucional, Email de aprobación, lista oficial de precios, etc.*).
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Capturas de publicaciones, correos de aprobación o lista oficial con el precio anterior antes de su cambio.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Email de solicitud de respaldos por diferencias de precios detectadas en la revisión semanal por parte del Supervisor de caja.
 - Documento: Control de diferencia de precio.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Revisa el documento de diferencia de precio (<i>Anexo</i>), en donde detalla: ○ Código. ○ Nombre del producto. ○ Fecha. ○ Número de factura. ○ Sucursal. ○ Nombre del cliente. ○ Cantidad. ○ Valor total que se ha facturado. ○ Nombre del vendedor. ○ Valor unitario diferencia. ○ Valor total diferencia.	• Documento de diferencia de precios revisado y analizado, con detalle completo de cada producto, factura y transacción, listo para la validación y respaldo correspondiente.	• 5 a 8 min.

2	Administrador de la tienda	- Adjuntar el respaldo de la diferencia de precio por cada una de las facturas. <u>¿Tiene respaldo?</u> SI: Adjunta capturas del respaldo (<i>Publicaciones con los precios anteriores, precios aprobados Presidencia ejecutivo</i>). Continúa con el PASO 3. NO: Responder en la sección de observaciones que no dispone. Importante: En caso de identificar cambios de precios luego de realizar una venta del mismo producto, se debe tomar captura del respaldo para justificar en el reporte del control de diferencias de precios de manera anticipada.	Respaldo documental de las diferencias de precios adjunto por cada factura (<i>Capturas de publicaciones, precios aprobados en caso de no disponer</i>).	3 min.
3	Administrador de la tienda	- Enviar por email el reporte de control de diferencias de precios para su revisión. - En caso de no tener un o todos los respaldos, el supervisor de caja gestionará para el descuento del rol de pago por la diferencia al vendedor responsable de la venta. - Obtención del anticipo firmado y con huella del trabajador.	Reporte de control de diferencias de precios enviado al supervisor de caja (controldeprecios@novicompu.com) para su revisión.	5 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Control de diferencia de precio.

CÓDIGO	NOMBRE	FECHA	FACTURA	SUCURSAL	CLIENTE	CANT	PVP	VENDEDOR	PAGO	%	DIF UNI	DIF TOTAL	OBS
													(Incluir el respaldo)
													(Incluir el respaldo)
													(Incluir el respaldo)
													(Incluir el respaldo)
													(Incluir el respaldo)
													(Incluir el respaldo)

RECOLECCIÓN DE COMENTARIOS POSITIVOS EN REDES SOCIALES

Este proceso se centra en la coordinación y recolección de comentarios positivos realizados por el personal de la sucursal en las publicaciones de redes sociales, fortaleciendo así la imagen corporativa y fomentando una percepción favorable entre el público externo.

1.- OBJETIVO

Coordinar la recolección y registro de comentarios positivos del personal en redes sociales mediante la colaboración de todos los integrantes de la sucursal, para fortalecer la reputación e imagen de la empresa, aumentar su visibilidad y mejorar la percepción pública.

2.- ALCANCE

Contar con un registro consolidado de comentarios positivos auténticos y variados publicados por el personal en redes sociales, que refleje el compromiso del equipo y contribuya a mejorar la percepción y reputación de la empresa ante el público.

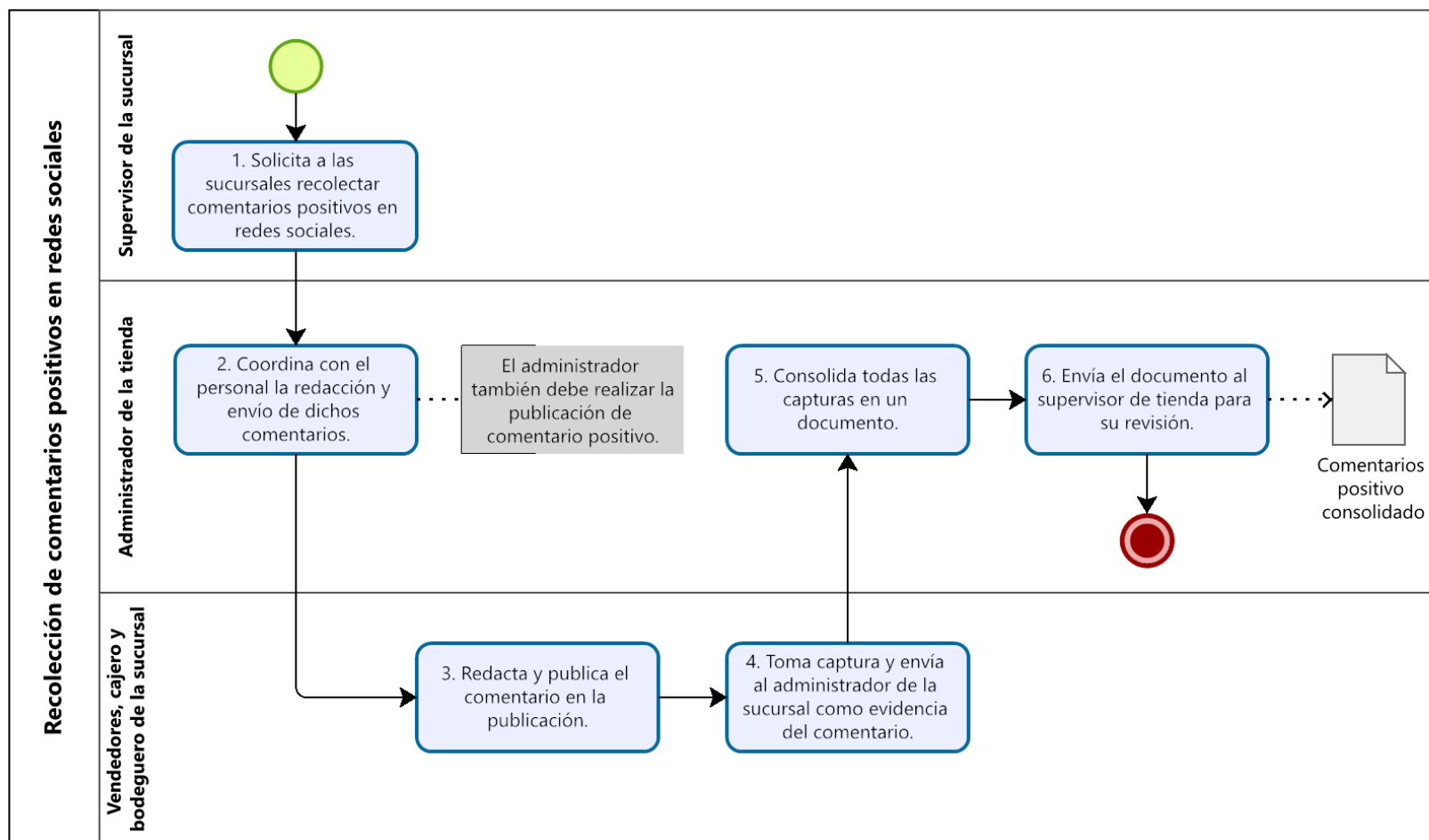
3.- POLÍTICAS

1. Los comentarios deben redactarse con un lenguaje natural y auténtico, utilizando un vocabulario adecuado y respetuoso, evitando expresiones ofensivas, jerga inapropiada o cualquier tipo de lenguaje que pueda afectar la imagen profesional de la empresa.
 2. La supervisión de los comentarios y la consolidación de evidencias será responsabilidad del Administrador de la tienda, garantizando la calidad y veracidad de la información recopilada.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Enlace de la publicación de la promoción u oferta de los productos en la red social

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Publicación de anuncios de promociones u ofertas de productos en las redes sociales disponibles de la empresa por el área de marketing.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Supervisor de la tienda	• Solicita a cada una de las sucursales (<i>Asignada</i>) la recopilación de comentarios positivos realizados por el personal en las publicaciones de redes sociales de la empresa.	• Coordinación con las sucursales para la recolección de evidencias de participación del personal en redes sociales.	• 2 min.
2	Administrador de la tienda	• Solicitar a cada integrante que dispone de la tienda (<i>Vendedores retail, cajero, bodeguero</i>) que escriban los comentarios positivos de la publicación en las redes sociales. ○ Compartir por interno el enlace de la publicación. - Nota: Los comentarios deben evitar repeticiones o frases automatizadas y reflejar una opinión genuina de usuario externo.	• Solicitud enviada a los colaboradores con el enlace de la publicación y las instrucciones claras para comentar, promoviendo participación organizada y coherente.	• 2 min.

		• Importante: El administrador también debe publicar un comentario positivo en la publicación de la empresa.		
3	Vendedores Retail / Cajero / Bodeguero	• Redactar y publicar un comentario positivo en la publicación de la empresa en la red social correspondiente. 1. Ingresar al enlace compartido por el administrador. 2. Publicar un comentario genuino en la sección de comentarios, evitando frases repetitivas o que parezcan automatizadas. 3. Tomar una captura de pantalla del comentario como evidencia. • Enviar la captura al Administrador de la tienda a través del canal interno de comunicación establecido. • Importante: El comentario debe parecer emitido por un usuario natural, no por un colaborador de la empresa, para garantizar autenticidad y naturalidad.	• Comentario positivo publicado en la red social de la empresa y captura de pantalla enviada al administrador como evidencia de cumplimiento.	• 2 a 3 min.

4	Administrador de la tienda	- Una vez recopiladas todas las capturas de pantalla, se deberá consolidar la información en un único documento. - El archivo debe incluir los comentarios organizados por colaborador, identificando claramente el nombre de cada uno.	Documento consolidado que contiene todas las capturas de pantalla, organizadas por colaborador con su respectivo nombre y comentario positivo.	5 min
5	Administrador de la tienda	Finalmente, el documento consolidado con los comentarios positivos deberá ser enviado al supervisor de tienda, a través del canal de comunicación interno establecido, con el fin de que tenga conocimiento de la gestión realizada y pueda dar seguimiento correspondiente.	Documento final enviado al supervisor de tienda por el canal interno, evidenciando la participación del equipo en la publicación.	2 min.

GESTIÓN DE SOLICITUD DE PRODUCTOS PARA AUTO CONSUMO

El proceso se centra en gestionar la solicitud y registro de productos destinados a autoconsumo para la sucursal, lo que permite continuidad en el desarrollo de las actividades diarias de forma ordenada y controlada.

1.- OBJETIVO

Gestionar la autorización de productos de autoconsumo para la sucursal mediante la solicitud justificada al supervisor de tienda por email y la transferencia virtual a la bodega Autoconsumo (31A), con el fin de garantizar la continuidad de las actividades diarias de la tienda.

2.- ALCANCE

Garantizar que los productos de autoconsumo en la sucursal sean solicitados, autorizados y registrados correctamente, asegurando su disponibilidad y control para el desarrollo eficiente de las actividades diarias.

3.- POLÍTICAS

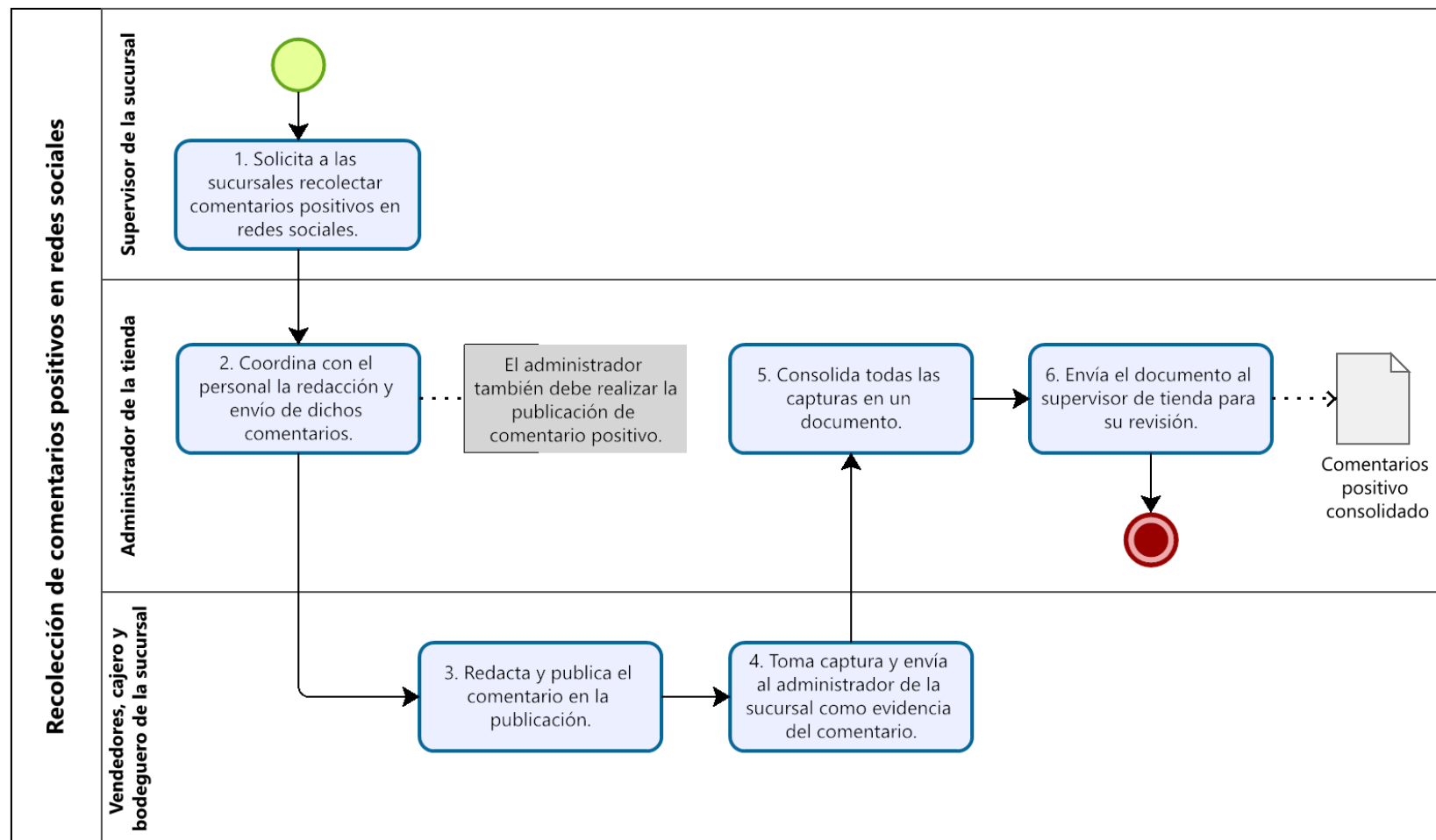
1. Ningún producto de autoconsumo podrá entregarse sin la autorización previa por escrito del supervisor de tienda.
2. Si el equipo presenta fallas, deberá remitirse a servicio técnico antes de solicitar reemplazo; el informe técnico que autorice el cambio debe adjuntarse a la solicitud.
3. El responsable o custodio que firma el acta asume la custodia del bien y responde por su correcto uso y conservación hasta su devolución o baja. El acta firmada debe enviarse al departamento de Contabilidad en Quito cuando ya se utiliza el producto.
4. Antes de gestionar un requerimiento de autoconsumo, se deberá verificar como primera opción si el área de servicio técnico dispone de un artículo que pueda utilizarse como reemplazo.

- Cuando el autoconsumo se origine por el reemplazo de un artículo que no está en condiciones de ser utilizado, se deberá contar previamente con el informe del servicio técnico.
 - El producto reemplazado permanecerá bajo custodia del área de servicio técnico para el posterior procesamiento correspondiente.
 - Si el informe de servicio técnico determina que la falla del equipo se debe a un daño causado por el usuario, éste será responsable del costo del nuevo equipo, y en este caso no se realizará el autoconsumo.
- 5. El acta original de autoconsumos debe ser enviada al departamento de contabilidad, y que se custodiarán en las carpetas del personal de cada almacén.
 - En caso de las transferencias de personal de un almacén a otro, se deberá efectuar las actualizaciones de las actas y que de igual manera al departamento de contabilidad y adjuntará en las carpetas del personal de cada almacén.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Autorización de la solicitud de autoconsumo por parte del supervisor de la sucursal.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Requerimiento de un producto destinado a autoconsumo para su uso en las operaciones del almacén.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Enviar solicitud de producto para autoconsumo para la tienda al supervisor de la tienda correspondiente por email: ○ En la solicitud debe incluir: ▪ Motivo por el cual se requiere el producto. ▪ Nombre y descripción del producto. ▪ Uso específico que se le dará. • Importante: En caso de que un equipo de autoconsumo en la sucursal presente fallas, deberá enviarse primero a servicio técnico para evaluar si es reparable o requiere sustitución antes de solicitar su reemplazo.	• Solicitud formal del producto para autoconsumo al supervisor de la tienda, que contenga la información necesaria para su evaluación, sirviendo como respaldo inicial del requerimiento.	• 2 min. <i>(En caso de llevar a servicio técnico para su revisión y confirmación de cambio de equipo, tomaría entre 5 a 6 días).</i>

		○ Una vez confirmada la necesidad de cambio, se solicitará la autorización del supervisor de la tienda Continúa con el PASO 2. ▪ Adjuntar el email de informe técnico del equipo en donde se autoriza el cambio del mismo.		
2	Supervisor de tienda	• Recibe la solicitud y procede a analizar la pertinencia del pedido: ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Responde en el email de solicitud su autorización. Continúa con el PASO 3. ▪ NO: Se comunica al solicitante el motivo del rechazo y se da por finalizado el proceso.	• Respuesta oficial a la solicitud, ya sea la aprobación o el rechazo justificado, que servirá como base para continuar o cerrar el proceso.	• 5 min.
3	Administrador de la tienda	• Una vez aprobada la solicitud, se procede a realizar en el sistema la transferencia de egreso del producto hacia la bodega Autoconsumo (031). 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.	• Registro exitoso de la transferencia del producto en el sistema hacia la bodega autoconsumo, acompañado de soporte de autorización que respalde la operación.	• 3 min (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		3. Seleccionar la opción NUEVO EGRESO. 4. Señalar la bodega de destino de autoconsumo (031). 5. <i>Registrar la información del producto para autoconsumo.</i> ○ Registrar el código del producto autorizado ○ Registrar la cantidad a transferir. ▪ Seleccionar el número de serie que será usado como producto de autoconsumo. 6. Registrar el memo: AUTO CONSUMO AUTORIZADO POR SUPERVISOR (nombre del supervisor); (Número y nombre del local). 7. Una vez registrada la información del producto, seleccionar la opción CONFIRMAR. ○ Tomar captura de pantalla antes de confirmar.		
4	Administrador de la tienda	• Enviar email al área de contabilidad para informar y dejar constancia de la transferencia realizada en la bodega Autoconsumo (031 A). ○ En el email se debe adjuntar la captura de la pantalla de la transferencia de egreso confirmado.	• Comunicación formal enviada al asistente contable (d.perez@novicompu.com; a.rojas@novicompu.com) dejando constancia documental de la	• 2 min.

			transferencia realizada y asegurando que las partes tengan la información actualizada.	
5	Administrador de la tienda	- Imprime y firma un Acta de Recibido por parte del responsable o custodio del equipo. - Se archiva una copia en una carpeta física designada a los activos fijos de la sucursal.	Acta de Recibido firmada por el responsable o custodio del equipo, que sirve como evidencia formal de la recepción del producto en la sucursal.	3 min.
6	Administrador de la tienda	- Actualizar el reporte de actas de entrega de la sucursal (<i>Anexo</i>). - Completar los campos requeridos (<i>Código, descripción, serie, estado, ubicación, responsable, fecha, documento de soporte, observaciones</i>) según la categoría que forma parte el producto que son los siguiente: - Equipo computo (<i>Laptop, Mouse, Cargador, Teclado</i>)	Reporte de actas de entrega de la sucursal actualizado, incluyendo la información de los productos entregados y sus detalles para garantizar control del mismo.	2 a 4 min.

		▪ Equipos instalados (<i>Aires acondicionados, monitor de cámaras, DVR de las cámaras, impresoras</i>). ▪ Muebles enseres (<i>Sillas de espera o giratorias, caja fuerte, biométrico, Teléfono convencional, estación de ventas</i>). ▪ Otros (<i>Dispensador de agua, extintores, regletas, perchas, casilleros, exhibidor, góndolas, vitrinas, refrigeradoras, microondas, televisor, pendrive, IPS, cable, etc.</i>).		
7	Administrador de la tienda	• Imprime y envía el acta original al área de contabilidad, para su actualización de información relacionadas autoconsumo de la tienda. ○ Enviar por medio de un Courier.	• Acta original enviada al área de contabilidad para la actualización de la información relacionada con el autoconsumo de la tienda.	• 5 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Reporte de actas de activos fijos.



(Número y nombre de la sucursal)

ACTA ACTIVOS FIJOS

ADMINISTRADOR	
VENTAS	
GUARDIA	

CIUDAD	M
CORREO	

EQ. COMPUTO

TIPO	MARCA	MODELO	SERIE	COLOR	CUSTODIO	OBSERVACIONES

EQ. COMPUTO	TIPO	MARCA	MODELO	SERIE	COLOR	CUSTODIO

EQUIPOS	DESCRIPCIÓN	MARCA	IP TELÉFONO	COLOR	CUSTODIO	OBSERVACIONES

MUEBLES Y ENSERES	DESCRIPCIÓN	COLOR	CUSTODIO	OBSERVACIONES		

EQUIPOS	DESCRIPCIÓN	MARCA	IP TELÉFONO	COLOR	CUSTODIO	OBSERVACIONES

OTROS	DESCRIPCIÓN	MARCA	COLOR	CUSTODIO	OBSERVACIONES

FIRMA DEL ADMINISTRADOR
CI.

ENVIÓ DE EQUIPOS CON NOVEDADES A SERVICIO TÉCNICO PARA REINTEGRACIÓN

Este proceso se centra en el envío de equipos que presentan novedades hacia el área de Servicio Técnico correspondiente, con el fin de realizar su evaluación técnica, gestionar su posible reparación y proceder con su posterior reintegración para su comercialización.

1.- OBJETIVO

Envío de equipos con novedades al área de Servicio Técnico, mediante la identificación, registro y envío adecuado de los equipos, para que se realice la revisión técnica correspondiente y se gestione su reintegración a la tienda para su posterior comercialización.

2.- ALCANCE

Garantizar que los equipos que presentan novedades sean revisados oportunamente por el área de Servicio Técnico, permitiendo identificar la falla, realizar la gestión correspondiente y reintegrar los equipos en condiciones adecuadas para su posterior comercialización o disposición según corresponda.

3.- POLÍTICAS

1. Todas las tiendas deberán colocar una etiqueta (Cinta de papel) en el equipo, indicando de manera breve el problema o novedad presentada. Esto permitirá que el personal de Servicio Técnico identifique rápidamente la falla y realice la revisión correspondiente, para posteriormente gestionar su reintegro a la tienda de origen.
2. Bajo ninguna circunstancia se deberán enviar productos incompletos al área de Servicio Técnico. En caso de faltar alguna pieza o accesorio, la sucursal deberá gestionar la reposición correspondiente. Dependiendo del caso, la pieza faltante podrá ser solicitada al área de Servicio Técnico (*Si dispone del repuesto*) o adquirida mediante caja chica, previa autorización correspondiente.
3. Los productos que no hayan podido ser comercializados por baja rotación, especialmente aquellos correspondientes a años anteriores, no deberán ser enviados al área de Servicio

Técnico. En estos casos, las sucursales deberán gestionar estrategias comerciales que permitan su venta o salida del inventario.

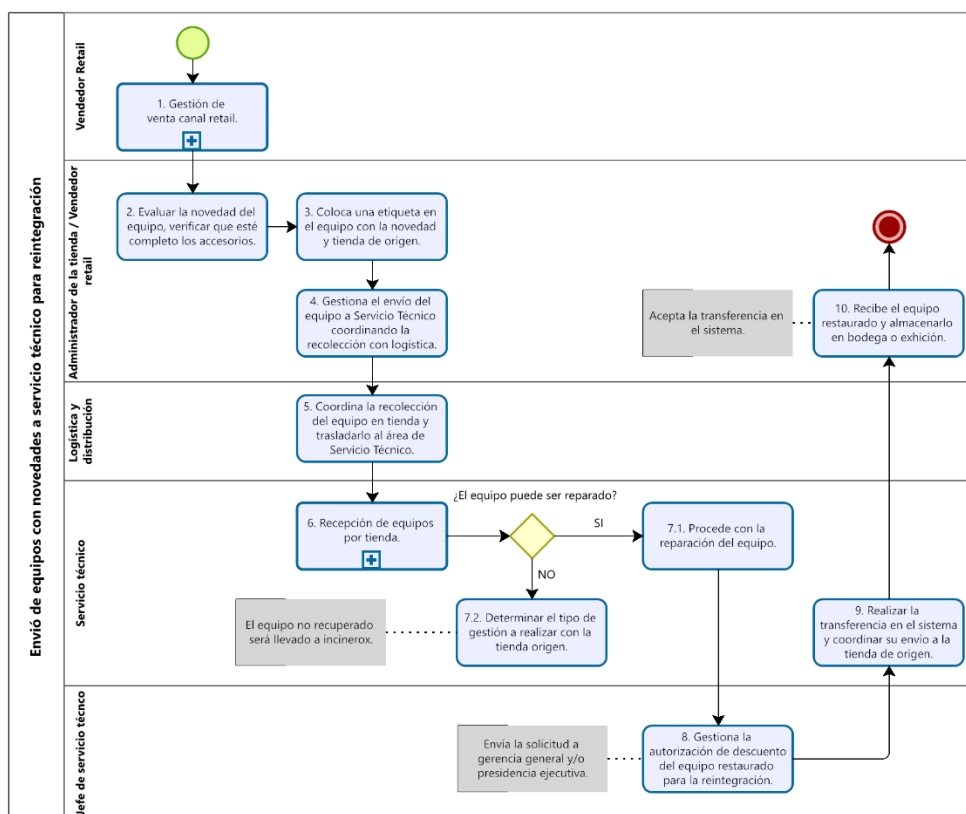
4. Los productos como mochilas, bolsos o pañaleras que presenten daños en cierres, roturas o descosidos no deberán ser enviados a Servicio Técnico. La reparación deberá gestionarse directamente en la sucursal mediante servicios locales, cubriendo el costo con caja chica, previa autorización del supervisor comercial.
5. Cuando un producto presente la ausencia de tornillos, pernos u otras piezas pequeñas, la sucursal deberá solicitar únicamente las piezas faltantes al área de Servicio Técnico. En caso de no disponer de estos repuestos, se podrá adquirirlos mediante caja chica, previa autorización del área comercial.
6. Los combos de teclado y mouse que presenten fallas de conexión entre ambos dispositivos no deberán ser enviados a Servicio Técnico, ya que estos equipos utilizan una conexión única entre el teclado y el mouse. En estos casos, se debe comercializar los dispositivos de forma individual en la sucursal, aplicando un ajuste de precio de acuerdo con el componente que se encuentre en funcionamiento.
7. Los parlantes que presenten inconvenientes relacionados con la duración de la batería o con luces que no funcionen correctamente no deberán ser enviados a Servicio Técnico. Estos productos deberán ser comercializados en la sucursal con un precio especial o promocional.
8. Los audífonos en los que únicamente funcione uno de los lados deberán ser enviados directamente al área de outlet y no al área de Servicio Técnico.
9. Los peluches que presenten suciedad o descosidos no deberán ser enviados a Servicio Técnico. Estas situaciones deberán ser solucionadas directamente en la sucursal mediante limpieza o reparación básica.
10. Los monitores que presenten uno o dos píxeles muertos no deberán ser enviados al área de Servicio Técnico. En estos casos, el producto deberá ser comercializado en la sucursal con un precio especial, considerando que no es viable realizar el reemplazo de la pantalla por esta condición.

11. Los productos relacionados con entrenamiento o actividad física, como fajas, guantes, camisetas reductoras o gorros con bluetooth, no deberán ser enviados al área de Servicio Técnico para reparación.
12. En el caso de adaptadores con varias entradas (*4, 5, 6 o más puertos*) en los que una de ellas no funcione, el producto no deberá ser enviado a Servicio Técnico. La sucursal deberá comercializar el producto destacando los puertos funcionales o, en su defecto, enviarlo directamente al área de outlet.
13. Los productos que presenten daños únicamente en su empaque o caja no deberán ser enviados al área de Servicio Técnico. Estos productos deberán ser distribuidos a las sucursales para su exhibición, promoción o comercialización, aplicando las estrategias comerciales correspondientes.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Equipo que presente novedades.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Se identifica equipos que presenta novedades durante la gestión de venta con el cliente.
 - Documento: Control de diferencia de precio.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda / Vendedor Retail	• Evaluar la novedad presentada para determinar si el equipo cumple con las condiciones para ser enviado al área de Servicio Técnico, considerando las políticas establecidas para el envío de productos. ○ Validar que el producto se encuentre completo, revisando que incluya todos sus accesorios, cables, cargadores o componentes correspondientes. ▪ En caso de identificar piezas faltantes, se deberá gestionar su reposición antes de considerar el envío a Servicio Técnico. ○ Realizar la transferencia de inventario hacia la bodega de servicio técnico correspondiente en el sistema.	• Equipo validado para envío a Servicio Técnico y transferencia de inventario registrada en el sistema.	• 5 a 10 min.
2	Administrador de la tienda /	• Colocar una etiqueta en el equipo indicando de manera clara y breve la siguiente información:	• Equipo etiquetado con la novedad y tienda de	• 2 min.

	Vendedor Retail	1. La novedad del equipo. 2. La tienda que le pertenece al equipo. • Importante: En caso de tener varios equipos que requiera una revisión por el área de Servicio Técnico, se deberá colocar una etiqueta en cada producto indicando la novedad. Posteriormente, los equipos deberán resguardarse en una caja o armar un bulto y embalsarse adecuadamente para evitar daños durante el traslado.	origen, y embalado para su traslado.	
3	Administrador de la tienda	• Gestionar el envío del equipo hacia el área de Servicio Técnico correspondiente. ○ Contactar con el área de logística y distribución para solicitar recolección y traslado de equipo hacia al área de servicio técnico.	• Solicitud de recolección del equipo gestionada con el área de logística y distribución.	• 5 min.
4	Logística y distribución	• Recibir la solicitud de envío del equipo por parte de la tienda. ○ Coordinar la recolección del producto desde la tienda correspondiente, verificando que el equipo se encuentre correctamente embalado para su traslado.	• Equipo trasladado y entregado al área de Servicio Técnico.	• 2 a 3 horas.

		Realizar el traslado del equipo hacia el área de Servicio Técnico correspondiente, procurando mantener las condiciones adecuadas de manejo para evitar daños durante el transporte.		
5	Servicio técnico	- Recibir el equipo enviado por la sucursal y verificar el estado físico del producto, así como la información indicada en la etiqueta. - Realizar la revisión técnica del equipo con el fin de identificar la causa de la novedad o falla reportada por la sucursal. - Determinar si el equipo puede o no puede ser reintegrado. <u>¿El equipo puede ser reparado?</u> SI: Proceder con la reparación del equipo o el reemplazo de los componentes necesarios para restablecer su correcto funcionamiento. Continúa el PASO 6. NO: Determinar el tipo de gestión a realizar, la cual puede incluir el reemplazo del equipo o gestión de garantía con proveedor, según corresponda. Finaliza el proceso.	Diagnóstico técnico del equipo realizado y definición de la gestión a seguir (reparación, reemplazo o garantía).	2 a 4 días.

6	Jefe de Servicio técnico	• Gestionar la solicitud de autorización de descuento para el equipo restaurado con Presidencia Ejecutiva y/o Gerencia General. ○ Una vez obtenida la aprobación y definidos los precios correspondientes, se procederá a notificar a la tienda para su conocimiento y gestión. • Realizar la transferencia virtual del equipo restaurado en el sistema. ○ Una vez realizada la transferencia de inventario, se procede a realizar el envío del equipo hacia la tienda de origen (<i>Coordinar con el área de centro logístico para la recolección y traslado del mismo</i>).	• Autorización de descuento obtenida, transferencia del equipo restaurado registrada en el sistema y envío gestionado hacia la tienda de origen.	• 20 a 30 min.
7	Administrador de la tienda	• Recibir el equipo restaurado enviado por el área de Servicio Técnico. ○ Verificar el estado físico del producto y validar que corresponda al equipo enviado. ○ Registrar la recepción del equipo en el sistema. ○ Almacenar el equipo en la bodega o colocarlo en la vitrina para exhibición, según corresponda.	• Equipo restaurado recibido por la tienda de origen.	• 10 a 15 min.

CONTROL Y ATENCIÓN DE SINIESTROS DE INVENTARIO Y OTROS ACTIVOS EN PUNTOS DE VENTA

El presente proceso está orientado en atender, y gestionar de manera estructurada y eficiente los eventos imprevistos ocurridos en el punto de venta, mediante la evaluación de los daños, pérdidas y seguimiento del incidente, facilitando la recuperación operativa y la obtención de la documentación necesaria para análisis, control y posibles gestiones legales y/o administrativas.

1.- OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la gestión de incidentes en los puntos de venta a causa de siniestros, brindando una respuesta rápida y eficiente con el fin de tomar de manera inmediata las acciones correspondientes para documentar y gestionar el tratamiento de las pérdidas ocurridas en la tienda.

2.- ALCANCE

- Este proceso aplica para todos los siniestros efectuados en los puntos de ventas, sean ocasionados por descuidos del personal, hurtos a causa de bandas organizadas, robos con índices de violencia, entre otros.
- Inicia desde el instante en que culmina el siniestro hasta su presentación y gestión con las autoridades pertinentes, así como, el seguimiento hasta el cierre del mismo.

3.- POLÍTICAS

1. Al requerir de un nuevo personal en los puntos de venta, el equipo comercial debe gestionar con el área de Talento Humano, el requerimiento y acompañamiento para la contratación y firma de la documentación requirente (*Garantía*) para el ingreso de un nuevo personal, enviando posteriormente la documentación al área de Recursos Humanos UIO.
2. Todo caso de un siniestro deberá ser denunciado ante la *Policía Nacional* o la *Fiscalía General del estado* en un plazo que no supere las tres horas desde el instante en que culminó el evento, esta gestión deberá ser realizada por el Administrador de la tienda, y

en caso de ausencia justificada, por un personal bajo su cargo (*Vendedor bajo dependencia*) que hubiera estado presente en el siniestro, sin necesidad de esperar instrucciones del Supervisor de tienda, Auditoría u otras áreas con la finalidad formalizar el incidente ante las autoridades judiciales.

3. Para la presentación de la denuncia no será necesario contar con el valor exacto de la mercadería sustraída; se podrá declarar un valor aproximado, el cual deberá actualizarse posteriormente mediante una ampliación de la denuncia, una vez finalizado el inventario físico. En caso de constatarse pérdidas en montos de Caja General, Caja chica o activos fijos, también deberán hacerse constar en la denuncia.
4. El administrador de la tienda deberá descargar (*De manera inmediata*), y compartir con el supervisor las grabaciones de cámaras de seguridad, fotografías u otras evidencias relacionadas con el incidente, las cuales deberán mantenerse disponibles para las autoridades competentes y para el proceso interno de investigación.
5. Al incurrir en un siniestro de carácter violento dentro del punto de venta por robo u otro suceso, se brindará total cooperación con las autoridades, y no se manipulará la escena hasta que las autoridades realicen la pericia y gestiones necesarias para el levantamiento de indicios correspondiente.
6. El equipo comercial realizará un inventario físico de la mercadería para constatar las pérdidas obtenidas y gestionar la toma de decisiones oportuna.
7. En caso, de que el equipo de auditoria no se encuentre disponible, el supervisor de la tienda deberá gestionar con el personal disponible la revisión física del inventario en la tienda (*Aplica en tiendas en Guayaquil, Quito y Manabí*).
8. En las ciudades donde existan varias sucursales, se deberá coordinar con la tienda más cercana para que brinde el apoyo al personal afectado, de ser requerido, en el caso, de tiendas que sean únicas en la zona, se deberá esperar al supervisor de tienda.
9. Todas las disposiciones relacionadas con siniestros, pérdidas de mercadería y responsabilidades del personal deberán aplicarse de manera uniforme en todas las tiendas, sin excepciones ni tratamientos diferenciados.

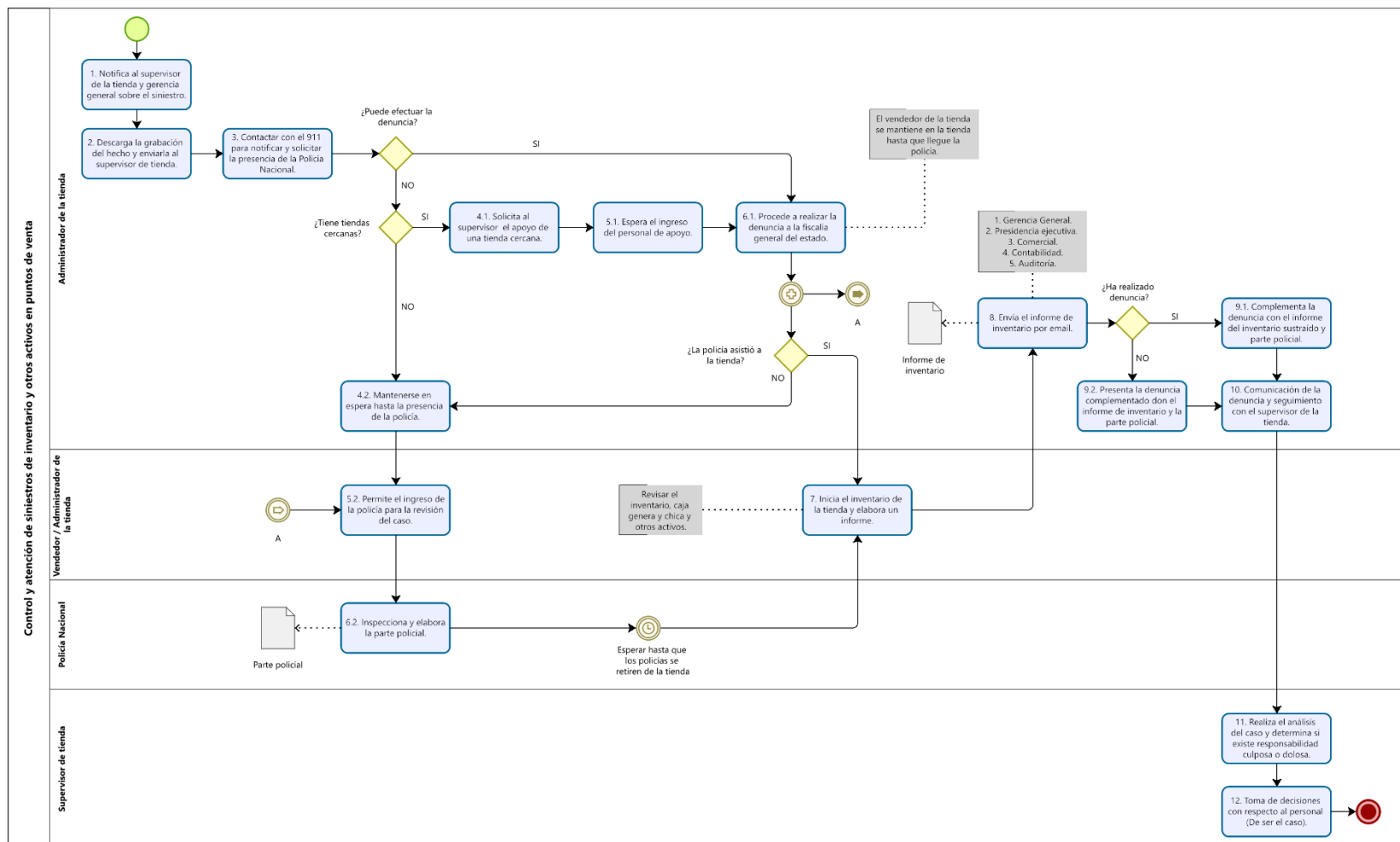
10. En caso de que el Supervisor de la tienda no se encuentre cerca del punto de venta, se deberá solicitar el apoyo de otro Supervisor, preferentemente el más cercano o aquel que sea designado por el Jefe de Ventas, para que esté presente y dé seguimiento al caso hasta la llegada del Supervisor responsable de la tienda.

11. En caso de establecerse pérdidas de inventarios en que se presuma de manera fundamentada que es atribuible al personal de la tienda, la empresa se reserva el derecho de presentar una denuncia por abuso de confianza bajo los lineamientos determinados por Gerencia General.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Fotografías y grabaciones del incidente.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Siniestro ocurrido en una tienda que genere afectación al inventario, dinero u otros activos del establecimiento.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda	• Al suscitarse un evento en la tienda por un siniestro, se deberá seguir las siguientes definiciones: 1. Informar inmediatamente al supervisor de tienda por interno y a Gerencia general. 2. Descargar y compartir al supervisor de la tienda la grabación del robo en la tienda y/o fotografías de los daños si aplica. ○ Mantener a disposición la grabación para realizar la denuncia Policía Nacional o la Fiscalía. 3. El supervisor en conjunto con el administrador de la tienda analiza el video y determina un monto estimado del faltante que fue sustraído. 4. Contacta con el 911 para reportar y solicitar la presencia de la policía nacional en la tienda.	• Incidente reportado a las autoridades y supervisor, con evidencias del evento (<i>Videos y/o fotografías</i>) recopiladas y disponibles para el proceso de denuncia.	• 10 a 20 min.

2	Administrador de la tienda	- Una vez reportado el incidente, se procederá a realizar la denuncia ante la Fiscalía General del Estado, donde: - El Administrador de la tienda será responsable de presentar la denuncia, mientras que el o los vendedores deberán permanecer en la tienda en espera de la presencia de la Policía Nacional. <u>¿Puede realizar la denuncia?</u> SI: Procede a presentar la denuncia correspondiente. NO: ¿Tiene tiendas cercanas? SI: Solicitar al supervisor el apoyo de una tienda cercana, con el fin de colaborar en la toma de inventario y brindar acompañamiento, posteriormente se deberá esperar la llegada del personal de apoyo para proceder con la denuncia ante la Fiscalía. NO: Permanecer en espera de la llegada de la Policía Nacional.	- Denuncia presentada ante la Fiscalía General del Estado o gestión coordinada para su presentación, con registro formal del incidente. - En los cantones sin presencia física de Fiscalía, las denuncias se realizan en la policía o en el cantón más cercano con la unidad judicial, o a través de la plataforma virtual.	20 a 40 min.
3	Vendedor / Administrador de la tienda	Una vez que los agentes policiales ingresen a la tienda, se deberá detallar el suceso del siniestro y colaborar con todos los procedimientos necesarios para el levantamiento de indicios.	Parte policial emitido con el registro del incidente y levantamiento de indicios	30 min a 1 hora.

		○ Recibe parte policial con las novedades y hallazgos detectados. • Importante: No se deberá manipular la escena del incidente hasta que la Policía Nacional finalice la intervención.	realizado por la Policía Nacional.	
4	Vendedor / Administrador de la tienda	• Una vez que la Policía Nacional se retire de la sucursal, se deberá realizar el inventario de la mercadería disponible en el punto de venta. ○ Previo a la descarga del inventario, es indispensable considerar el inventario que se encuentre en tránsito de egreso, productos asignados, así como validar los valores de caja general, caja chica y otros activos de la empresa. ○ Adicionalmente, durante la toma física del inventario, se deberá identificar si al momento del asalto existía mercadería pendiente de entrega correspondiente a ventas Ecommerce o Mayorista, la cual deberá validarse con la documentación de respaldo correspondiente. ▪ Confirmar con el jefe del área de ventas Ecommerce y Mayorista la validación y existencia de mercadería pendiente de despacho.	• Inventario físico realizado y reporte de productos faltantes elaborado con el valor económico estimado del monto sustraído.	• 2 a 4 horas. (Depende de la cantidad de inventario que dispone la tienda).

		Una vez finalizado el inventario, elaborar el informe correspondiente, detallando la cantidad de productos faltantes y el valor económico del monto sustraído.		
5	Administrador de la tienda	- Remitir el informe de inventario a Gerencia General, Presidencia Ejecutiva, al equipo del área comercial, Auditoría Interna y Contabilidad. - Posteriormente, se deberá gestionar la ampliación de la denuncia con base en los resultados definitivos del inventario sustraído, al igual que en faltante de dinero de caja general, caja chica u otros activos del almacén (<i>De ser el caso</i>). <u>¿Ha realizado la denuncia?</u> SI: Complementar la denuncia con el informe de inventario sustraído y el parte policial. Continuar con el PASO 6. Nota: Se recomienda notificar el valor total de inventario sustraído a gerencia general para su conocimiento y seguimiento.	Informe de inventario remitido a las áreas correspondientes y denuncia complementada o presentada con el detalle del monto sustraído.	10 a 15 min.

		▪ No: Presentar la denuncia ante la Fiscalía General del Estado, adjuntando el informe de inventario y el parte policial.		
6	Administrador de la tienda	• Una vez ampliada la denuncia, se deberá comunicar la información correspondiente y dar seguimiento al proceso junto con el supervisor de la tienda.	• Información del incidente y estado de la denuncia comunicada al supervisor de tienda para su revisión y seguimiento.	• 5 min.
7	Supervisor de tienda	• Recibe la información del incidente y la denuncia presentada por el Administrador de la tienda. 1. Analiza los resultados del inventario realizado. 2. Verifica las grabaciones del evento ocurrido en la tienda. 3. Analiza el desempeño del personal y el historial de eventos similares registrados anteriormente (<i>De ser el caso</i>). 4. Determina si existe responsabilidad culposa o dolosa por parte del personal. 5. Define el nivel de responsabilidad del personal en función de las evidencia y análisis efectuado.	• Análisis del incidente realizado y definición de acciones administrativas o correctivas respecto al personal y al tratamiento del monto faltante.	• 30 min a 1 hora.

GESTIÓN DE DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE DIFERENCIAS DE INVENTARIOS EN ALMACENES

El presente proceso se centra en determinar el grado de responsabilidad de cada integrante de la tienda respecto a los faltantes de inventario identificados y reportados por el equipo de auditoría interna, con la finalidad de gestionar el tratamiento tendiente a la recuperación y mantener los saldos físicos y los registros en el sistema conciliados.

1.- OBJETIVO

Gestionar la regularización de los faltantes de inventario en las tiendas, mediante la auditoría y la aplicación de controles administrativos y contables, estableciendo responsabilidades y aplicando los lineamientos determinados para la recuperación del monto faltante.

2.- ALCANCE

Asegurar que los faltantes de inventario sean identificados correctamente, determinando la responsabilidad del personal de la tienda y registrando las novedades en el sistema, con la finalidad de mantener la concordancia entre las cantidades físicas en buen estado y los saldos registrados en el Kardex.

3.- POLÍTICAS

1. Todos los faltantes de inventario detectados deberán ser reportados y documentados por el equipo de Auditoría Interna, incluyendo evidencias físicas y electrónicas.
2. El Supervisor de tienda deberá establecer el grado de responsabilidad en el faltante confirmado, analizando el historial y el perfil de gestión de los colaboradores que forman parte del almacén en el cual ocurrió el suceso. Tratándose de trabajadores de reciente incorporación, el nivel de responsabilidad se determinará aplicando los siguientes parámetros:
 - Tiempo de incorporación al local (*No mayor de 20 días*).
 - Errores en procesamiento y registro de transacciones en el sistema.
 - Evaluación del Administrador y Supervisor en el desempeño de las funciones en el tiempo de gestión.

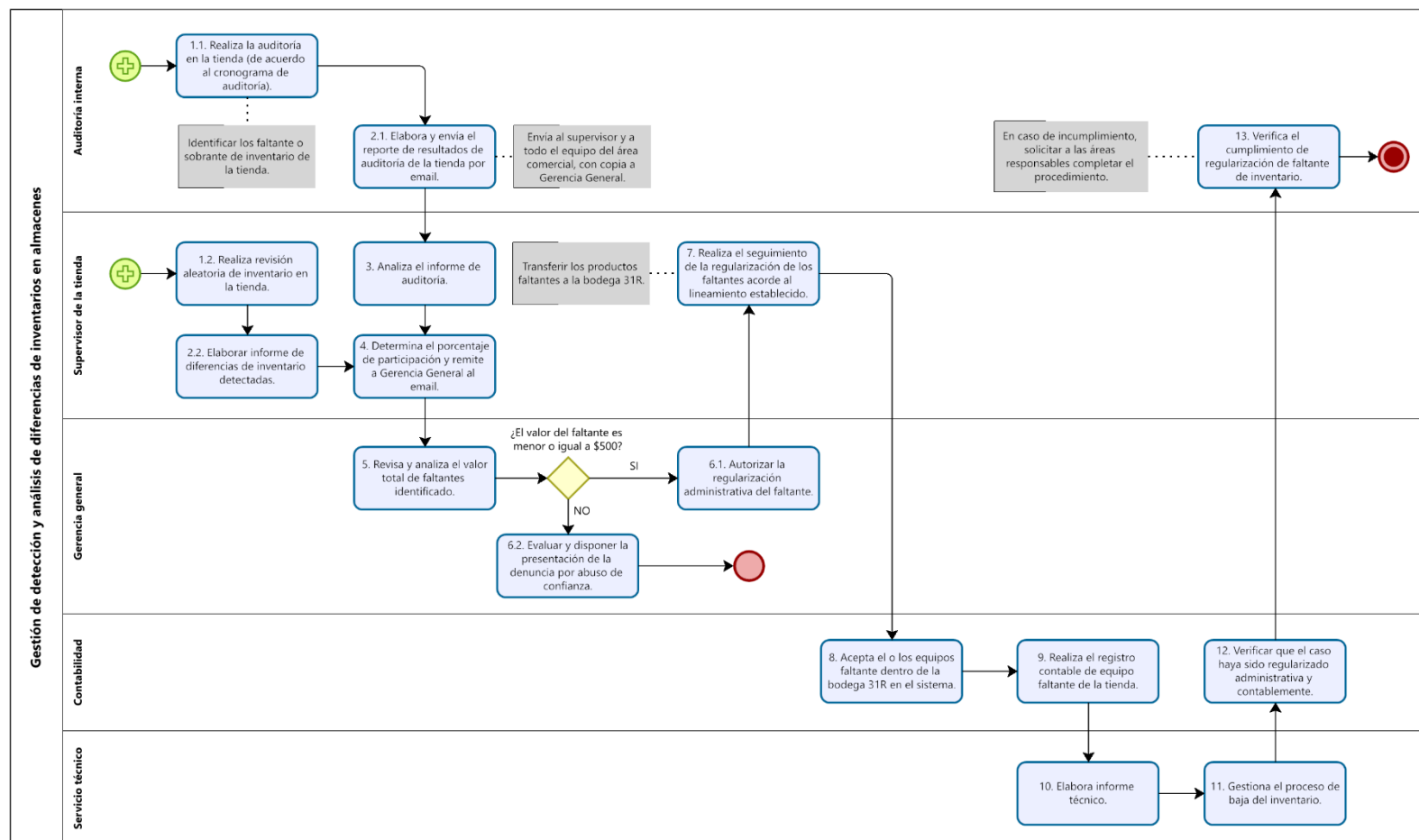
- En caso de que el trabajador nuevo haya sido transferido de otro local en donde se determinó responsabilidad y circunstancias del faltante.
3. La determinación de responsabilidades debe basarse en criterios objetivos y verificables, evitando juicios arbitrarios o generalizaciones.
 4. Los faltantes confirmados con valor menor o igual a \$500 podrán regularizarse administrativamente, mediante recuperación parcial o total del monto con el personal involucrado. Las cantidades faltantes deben ser transferidas inmediatamente a la bodega administrativa de control (Bodega 31R) del sistema MBA3.
 5. Los faltantes con valor igual o superior a \$500 o con sospechas de apropiación indebida deberán ser objeto de inicio de gestión legal, mediante la presentación de denuncias por abuso de confianza ante la autoridad competente.
 6. El faltante confirmado debe ser documentado y firmado por los integrantes de la tienda conforme al procedimiento establecido. Si algún trabajador se encuentra de vacaciones, descanso médico o licencia, el Administrador deberá solicitar que se acerque al local para firmar la documentación.
 7. La recuperación de montos pendientes deberá completarse en un plazo máximo de tres (3) meses; pasado este tiempo, se procederá al registro de baja administrativa del inventario conforme procedimientos internos y cumpliendo la normativa legal tributaria vigente.
 8. Cuando se identifiquen faltantes reiterados por parte de un colaborador, se presumirá negligencia en el manejo del inventario, pudiendo aplicarse medidas disciplinarias adicionales, acorde a lo establecido en el reglamento interno de trabajo aprobado vigente por la autoridad competente.
 9. La gestión del proceso debe garantizar transparencia, trazabilidad y confidencialidad de la información procesado y obtenida.

10.El Supervisor de tienda será responsable de ejecutar controles preventivos sobre inventario durante sus visitas en los distintos puntos de venta bajo su supervisión, mediante revisiones aleatorias que permitan identificar oportunamente diferencias, inconsistencias o novedades en el manejo de mercadería, dejando constancia de las observaciones detectadas y gestionando su respectivo seguimiento por correo electrónico.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de resultados de inventario físico emitido por Auditoría Interna.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Identificación de diferencias o faltantes de inventario durante auditorías, conteos de inventario o revisiones internas.
 - **Documento:** Reporte de resultados de inventario físico emitido por Auditoría Interna.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Auditoría interna	• Realizar el conteo o revisión de inventario en el punto de venta: 1. Verificar las existencias físicas de mercadería. 2. Identificar productos faltantes o sobrantes. 3. Elaborar el reporte de resultados de inventario, detallando códigos, descripciones de los inventarios cantidades y valor económico de la diferencia detectada. ○ Remitir el informe al Supervisor de tienda (<i>Correspondiente</i>), al igual que a todo el equipo del área comercial por email para su revisión y análisis. Continúa con el PASO 2. ▪ Incluir en el email: ▪ Actas de resultados del inventario físico. ▪ Anticipos.	• Reporte de resultados de inventario, que incluye el detalle de códigos, descripciones de los inventarios con las diferencias detectadas (<i>Faltantes y/o sobrantes</i>), cantidades y monto de la diferencia y evidencias adjuntas, remitido al Supervisor de tienda y equipo comercial.	• 1 a 3 horas (<i>Depend e del volumen de inventari o de la tienda</i>).

		▪ Mensaje o email de autorización respecto al tratamiento del faltante confirmado.		
2	Supervisor de la tienda	• Analizar el informe de auditoría y determinar las posibles causas del faltante. 1. Revisar los movimientos del producto (<i>Ventas, transferencias, ajustes, devoluciones</i>). 2. Analizar el desempeño de los colaboradores integrantes del almacén, y grado de responsabilidad considerando: ▪ Nivel de responsabilidad acorde al cargo de cada colaborador. ▪ Alcance respecto al manejo del inventario. ▪ Historial o antecedentes laborales del desempeño de cada colaborador. ▪ Análisis de las circunstancias en las que ocurrió el faltante. 3. Determinar el porcentaje de participación o responsabilidad del personal de la tienda, cuando corresponda.	• Informe de análisis del faltante de inventario, mencionando las posibles causas identificadas y estableciendo el grado de responsabilidad del personal del almacén, remitido a Gerencia Comercial y Gerencia General.	• 15 a 30 min.

		• Remitir por email el porcentaje de participación o responsabilidad de los colaboradores involucrados, respondiendo al correo del informe de resultados de auditoría. ▪ Nota: El Supervisor de tienda, como parte de sus funciones, deberá efectuar durante sus visitas a los puntos de venta revisiones aleatorias de inventario, con el propósito de verificar la concordancia entre las existencias físicas y los registros del sistema, así como detectar oportunamente posibles diferencias o irregularidades. ○ En caso de identificar faltantes de inventario, deberá elaborar el informe correspondiente y remitirlo a Gerencia General y Gerencia Comercial (<i>Con copia al área de Auditoría Interna</i>), para su revisión y la adopción de las acciones administrativas que correspondan. ▪ En el correo electrónico debe detallar el porcentaje de participación o responsabilidad del personal de la tienda, cuando corresponda.		
--	--	--	--	--

		• Importante: Cada caso deberá ser analizado de manera individual, considerando las condiciones del evento y los factores a considerar indicados anteriormente respecto a cada uno de los colaboradores de la tienda.		
3	Gerencia General / Gerente Comercial	• Revisar el informe remitido por el supervisor y determinar las acciones administrativas correspondientes. ○ Analizar el valor total del faltante identificado. ○ <u>¿El valor del faltante es menor o igual a \$500?</u> ▪ SI: Autorizar la regularización administrativa del faltante, mediante: ▪ Recuperación total del faltante confirmado. ▪ Autorizar la transferencia del faltante confirmado a la bodega administrativa del sistema de computación (<i>Bodega 31R</i>) para su control y posterior baja. Continúa con el PASO 4. ▪ NO: Evaluar la existencia de responsabilidad directa del personal, en donde: Si existen indicios de responsabilidad o apropiación indebida, disponer la presentación de la	• Decisión administrativa sobre el tratamiento del faltante de inventario. ○ Autorización de recuperación del monto faltante. ○ Autorización de transferencia del faltante a bodega administrativa (<i>Bodega 31R</i>). ○ Autorización de baja administrativa del inventario o disposición	• 5 a 10 min.

		denuncia por abuso de confianza ante la autoridad competente. Finaliza el proceso.	de acciones legales según corresponda.	
4	Supervisor de la tienda	- Ejecutar el seguimiento del registro del faltante conforme a la decisión de gerencia general. - Solicitar al Administrador de la tienda la transferencia de los productos faltantes a la bodega administrativa (<i>Bodega 31R</i>). - Verificar en el sistema el registro de la transferencia del faltante de inventario confirmado a la bodega administrativa (<i>Bodega 31R</i>). Importante: Los valores pendientes deberán ser regularizados en un plazo máximo de tres (3) meses. Transcurrido este periodo, el caso deberá quedar completamente regularizado. - Tratándose de bajas de inventario, deben estar notarizadas antes del 31 de diciembre de cada año.	Confirmación de registro de transferencia del inventario faltante a la bodega administrativa (<i>Bodega 31R</i>).	10 a 20 min.
5	Área Administrativa / Contabilidad	- Realizar el registro contable del faltante confirmado de la tienda. - Registrar los valores recuperados sustentados en los documentos de respaldo correspondientes.	Registro contable de la pérdida o recuperación del inventario y validación de la transferencia del saldo	15 a 30 min.

		2. Validar y aceptar la transferencia del saldo pendiente hacia la bodega administrativa de control (<i>Bodega 31R</i>). 3. Elaborar el registro contable de la pérdida o recuperación del inventario, según corresponda. ○ Elaborar el informe técnico que sustente la baja administrativa del inventario, acorde a la instrucción recibida (<i>Posterior de 3 meses desde la identificación del faltante y cuando no se haya logrado la recuperación total del valor pendiente</i>). • Importante: El inventario transferido deberá mantenerse en la bodega <i>Bodega 31R</i> de control hasta que se complete la recuperación total del valor pendiente, Caso contrario, se procederá a gestionar la baja del inventario conforme a las disposiciones administrativas y contables de la empresa.	de ese evento en la bodega administrativa de control (<i>Bodega 31R</i>).	
6	Servicio técnico	• Elaborar el informe técnico que sustente la baja administrativa del inventario, acorde a la instrucción recibida (<i>Posterior de 3 meses desde la identificación del faltante y cuando no se haya logrado la recuperación total del valor pendiente</i>).	• Informe técnico como sustento de la baja administrativa del inventario.	• 10 a 30 min.

		1. Elaborar el informe técnico que justifique la baja del producto, indicando deterioro, daño u obsolescencia, según corresponda. 2. Remitir el informe técnico a Gerencia General y contabilidad para su revisión, validación y autorización de la baja del inventario en el sistema. 3. Gestionar la baja del inventario en el sistema conforme a los procedimientos contables y tributarios establecidos.		
7	Contabilidad	• Verificar que el caso haya sido regularizado administrativa y contablemente. ○ Confirmar la recuperación total del valor del faltante. ○ Validar que el saldo pendiente haya sido debidamente registrado o dado de baja, según corresponda.	• Validación contable del cierre del caso de faltante de inventario.	• 5 a 10 min.
8	Auditoría interna	• Verificar el proceso de regularización del faltante de inventario para validar el cumplimiento de las disposiciones administrativas y contables establecidas. ○ En caso de irregularidades o incumplimiento, se solicitará a las áreas responsables realizar las correcciones o gestiones necesarias para la regularización del caso.	• Informe de verificación y cierre del caso, confirmando la regularización administrativa y contable del faltante de inventario.	• 1 a 2 horas.



CAJERO

REGISTRO EN EL SISTEMA DE COMPUTACIÓN DEL DEPÓSITO EN CUENTA BANCARIA

Este proceso describe los pasos para registrar el depósito bancario del dinero recaudado durante la jornada comercial del día anterior en la cuenta bancaria de la empresa.

1.- OBJETIVO

Registrar el depósito bancario en el sistema de computación de la empresa mediante el ingreso del comprobante correspondiente, con el fin de evidenciar que los fondos han sido depositados en la cuenta bancaria de la empresa.

2.- ALCANCE

Asegurar que el dinero recaudado en cada jornada comercial sea oportunamente depositado en la cuenta bancaria de la empresa, y que sea debidamente registrado en el sistema debidamente sustentado con el comprobante de depósito necesarios para su validación, control y seguimiento contable.

3.- POLÍTICAS

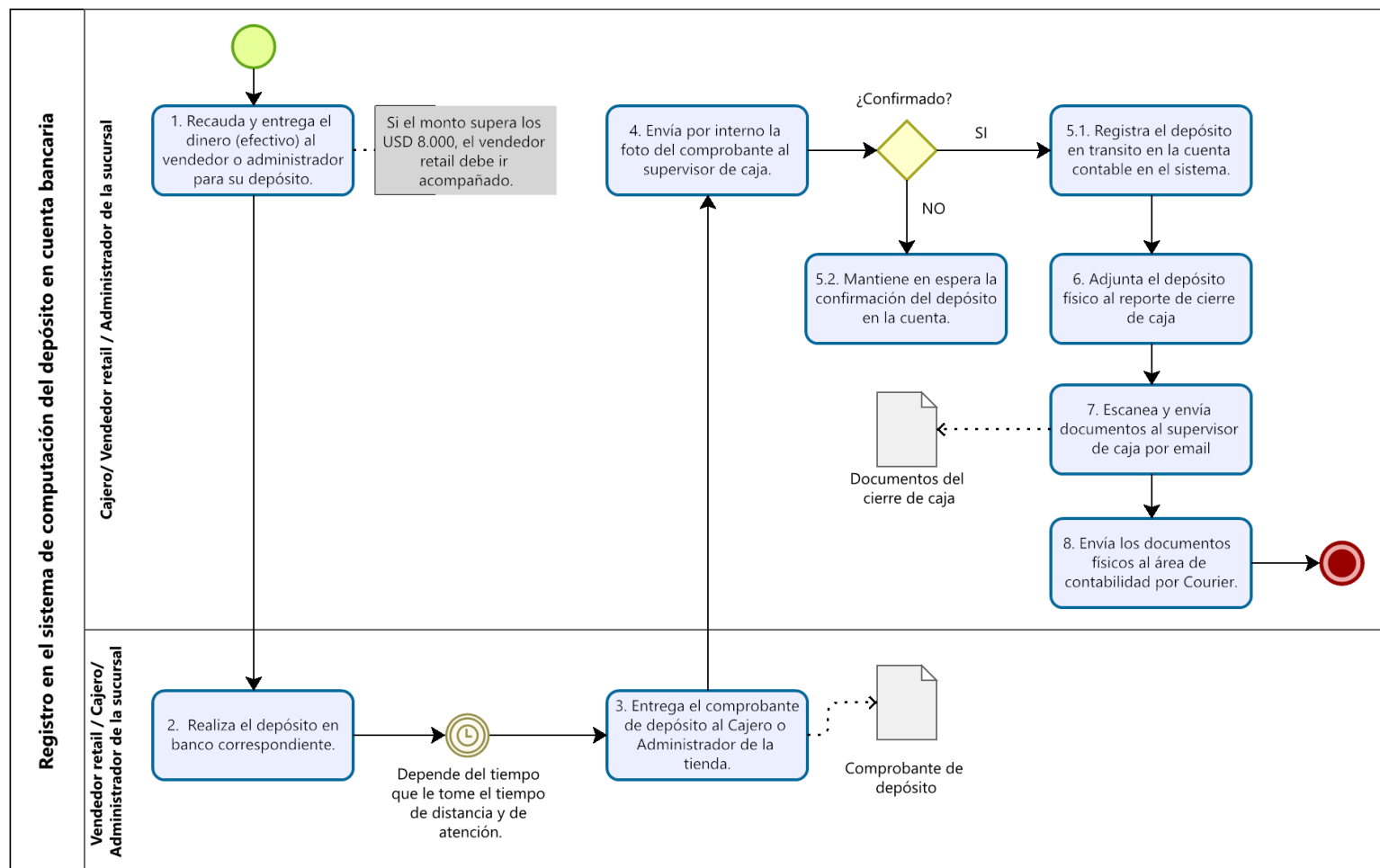
1. La responsabilidad de este proceso está a cargo del cajero de la sucursal, encargado de gestionar y registrar el depósito correspondiente en el sistema. En caso de que la tienda no disponga de este perfil, el Administrador de la tienda asumirá la tarea, asegurando que se cumplan los lineamientos definidos por la organización.
2. El cajero y/o el Administrador de la tienda son los responsables de acceder a la caja fuerte donde se guarda la recaudación del día anterior. Es obligatorio verificar que el monto almacenado coincida con el cierre del sistema de ventas o arqueo correspondiente.
3. En los casos en que el monto en efectivo a depositar sea igual o superior a USD 8.000, el vendedor retail deberá ser acompañado obligatoriamente por otro colaborador durante todo el recorrido hacia la entidad financiera (*Preferentemente por el cajero o el Administrador de la tienda*).

4. Los depósitos deben ser registrados en el sistema hasta las 12:00 horas del día hábil siguiente. Cualquier retraso en el registro deberá ser justificado de manera formal y comunicado inmediatamente al supervisor para su debida validación y autorización.
 5. No se aceptarán la recepción de billetes de USD 50 y USD 100 en los locales. Solo se permitirá el uso de billetes de menor denominación y monedas.
 6. La responsabilidad de realizar los depósitos se alternará entre el administrador de la tienda, el cajero y el vendedor designado, a fin de reducir riesgos de seguridad y prevenir la identificación por parte de terceros de los responsables habituales.
 7. Los depósitos deberán efectuarse en la agencia bancaria más cercana al local.
 8. En las tiendas que cuenten únicamente con un administrador y un portero, al momento de realizar el depósito de efectivo, la sucursal deberá permanecer cerrada al público. El portero permanecerá fuera de la tienda durante la operación, y la atención al público se reanudará únicamente una vez realizado el depósito y ambas personas estén en posición de retomar sus funciones.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. El total del dinero (*Efectivo*) recaudado en la jornada comercial anterior.
2. El número de cuenta bancaria de la empresa para realizar el depósito correspondiente.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Dinero en efectivo recaudado durante la jornada comercial del día anterior, que requiere ser depositado en la cuenta bancaria de la empresa.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Cajero / Administrador de la tienda	• Entregar el dinero al vendedor retail para el depósito en la tienda. 1. Acceder a la caja fuerte donde se guarda la recaudación del día anterior. 2. Verificar que el monto corresponda al total indicado en el cierre del sistema de ventas o arqueo del día anterior. 3. Colocar el dinero en una funda. 4. Entregar el dinero al vendedor retail para que realice el depósito en la entidad bancaria asignada. - Nota: El depósito debe realizarse en la entidad bancaria más cercana al almacén.	• Dinero en efectivo correctamente verificado y guardado una funda, entregado al vendedor retail para su traslado al banco. ○ En caso de montos superiores a USD 8.000, incluye la coordinación del acompañamiento del colaborador adicional como medida de seguridad.	• 10 a 15 min.

		• Importante: Si el monto a depositar en efectivo supera los USD 8.000, el vendedor debe ir acompañado por otro colaborador.		
2	Vendedor de la tienda/ Cajero / Administrador de la tienda	• Ejecutar el depósito del dinero entregado en la entidad bancaria correspondiente. 1. Trasladarse a la entidad bancaria asignada. 2. Entregar el dinero al cajero bancario, cumpliendo con el procedimiento habitual de depósito. ○ Indicar el número de cuenta correspondiente para el depósito. 3. Recoger el comprobante de depósito como respaldo de la transacción. 4. Entregar el comprobante de depósito al Administrador de la tienda o al cajero, según corresponda, para su registro en el cierre de caja que se procesa en el sistema.	• Comprobante de depósito bancario, correspondiente al monto entregado, devuelto al administrador o cajero de la sucursal como respaldo formal para su posterior registro en el sistema.	• 10 a 20 min. <i>(Depende de la distancia del banco más cercano y de la cantidad de personas en la fila).</i>
3	Cajero / Administrador de la tienda	• Enviar fotografía del comprobante de depósito al supervisor de caja por interno para su revisión y confirmación en la cuenta del sistema. ○ <u>¿Confirmado?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 4.	• Fotografía del comprobante de depósito enviada al supervisor de caja y confirmación recibida sobre el registro de monto en la cuenta bancaria de la	• 3 min. <i>(Depende del tiempo de respuesta)</i>

		▪ NO: Mantenerse a la espera hasta que el supervisor de caja confirme el valor del depósito en la cuenta.	empresa, lo que permite continuar con el registro formal o mantener la espera hasta la validación.	<i>del supervisor de caja).</i>
4	Cajero / Administrador de la tienda	• Realizar el registro de depósito del banco en el cierre de caja que se procesa en el sistema. 1. Ingresar al sistema mediante sus credenciales asignadas 2. En el menú del sistema, seleccionar la opción SIGUIENTE PÁGINA y seleccionar la opción ADMINISTRATIVO. 3. Dentro del menú ADMINISTRATIVO, seleccionar la opción DEPÓSITOS PDV. 4. Dentro del menú DEPÓSITOS, seleccionar la opción REALIZAR PAPELETA DEPÓSITO. 5. Seleccionar la cuenta del banco de la empresa. ○ Revisar el número de cuenta. 6. Ingresar el depósito del sistema. 6.1. Registrar el número de depósito como REFERENCIA DE BANCO.	• Registro completo y validado del depósito bancario en el sistema, incluyendo número de referencia, memo detallado, monto exacto y confirmación final, que garantiza la documentación digital oficial y la trazabilidad del movimiento financiero correspondiente a la sucursal.	• 3 a 5 min. <i>(Depende de la disponibilidad del sistema).</i>

		6.2. Registrar el memo: DP XXXXXXXX CIERRE <u>Día/Mes/Año</u> SUC <u>(Número y nombre de la sucursal)</u>. 6.3. Seleccionar el valor en efectivo correspondiente. ○ Verificar que el valor en efectivo sea el mismo que se depositó. 6.4. Seleccionar la opción de confirmar para que se registre el depósito en el sistema.		
5	Cajero / Administrador de la tienda	• Adjuntar el depósito físico junto con el demás documento del reporte de cierre de caja del día anterior que son los siguiente: 1. Detalle de arqueo de caja. 2. Resumen de arqueo de caja. 3. Análisis de arqueo de caja. 4. Resumen de cobros y documentos. 5. Voucher <i>(Medianet y Datafast)</i>. ○ En caso de no haber generado ningún voucher en la jornada del día anterior, no se incluye en el reporte de caja. 6. Transferencias.	• Reporte físico de cierre de caja completo y organizado, que incluye el depósito bancario físico con su comprobante de confirmación adherido, junto con todos los documentos de soporte <i>(Detalle, resumen y análisis de arqueo de caja, resumen de cobros, vouchers si aplica, transferencias y demás respaldos)</i>.	• 2 a 3 min.

		7. Depósito. 7.1. Imprime el comprobante de confirmación de depósito <i>(Que envió por interno el supervisor de caja)</i>. 7.2. Pegar con una cinta el comprobante de depósito físico <i>(En la misma hoja que se imprimió el comprobante de confirmación de depósito)</i>.		
6	Cajero / Administrador de la tienda	• Escanear de manera clara y legible cada uno de los documentos que conforman el reporte de cierre de caja. ○ Asegurar de incluir todos los soportes físicos <i>(Detalle, resumen y análisis de arqueo de caja, comprobantes de depósito, vouchers, transferencias, entre otros)</i>. • Enviar todos los documentos escaneados al supervisor de caja por email <i>(Esta actividad se realiza de forma diaria)</i>. ○ Posteriormente, enviar <i>(Diariamente)</i> los documentos físicos originales al área de contabilidad mediante el servicio de mensajería Courier, asegurando el correcto embalaje y seguimiento del envío.	• Documentos del reporte de cierre de caja escaneados y enviados por email al supervisor de caja (Controlcaja@novicompu.com), junto con el envío físico de los documentos originales debidamente embalados y remitidos al área de contabilidad mediante servicio de mensajería Courier.	• 5 a 10 min.

PROCESAMIENTO DE FACTURAS ELECTRÓNICAS EN EL SISTEMA

Este proceso se centra en la emisión de facturas electrónicas por ventas realizadas en el punto de atención al cliente a fin de cumplir con la normativa tributaria por la transacción realizada, y el pertinente registro contable.

1.- OBJETIVO

Generar la factura electrónica de venta mediante el ingreso de los datos del cliente e información del producto en el sistema, con el fin de obtener un registro formal y legal de la transacción comercial y cumplir con las disposiciones tributarias vigentes.

2.- ALCANCE

Procesar con el sistema las facturas electrónicas con lo cual formalizar la salida del inventario adquirido por el cliente, así como la recaudación de la venta y tener la certeza del cumplimiento de la normativa legal tributaria y la sustentación contable de la transacción.

3.- POLÍTICAS

1. Antes de proceder con la facturación electrónica, es obligatorio verificar que el cliente haya revisado y confirmado que el producto entregado corresponde al modelo o características a lo solicitado, y que se encuentra en condiciones óptimas.
 - Esta validación garantiza la conformidad del cliente con la compra y evita inconvenientes posteriores relacionados con cambios o reclamos, y además evitar el proceso de anulación de una factura o emisión de nota de crédito para la anulación de la transacción y emisión de una nueva factura.
2. Toda mercadería vendida, sin excepción, debe salir del almacén con la emisión de una factura, a fin de cumplir con la normativa del SRI y evitar sanciones.
3. No se aceptan billetes de denominación de US\$50 y US\$ 100.
4. Los billetes que presenten manchas de tinta, mal estado, rotos o con cintas adhesivas, no deberán ser aceptados.
 - Las monedas que presenten deterioro no deberán ser aceptadas.

5. En todas las ventas que se cancelan con tarjeta de crédito, obligatoriamente debe solicitarse la presentación de la cédula de ciudadanía o identidad original y validar:
 - 5.1. Que la cédula no se encuentre caducada.
 - 5.2. Que la cédula no se encuentre deteriorada.
 - 5.3. Que la foto en la cédula sea igual al cliente que la presenta.
 - 5.4. Que la firma autógrafa sea igual a la que consta en cédula de ciudadanía o de identidad.
 - 5.5. En caso de que la firma registrada en la cédula no coincida con la consignada en el voucher, se deberá anular la transacción en el POS y generar un nuevo voucher, procedimiento que solo podrá realizarse con la aceptación expresa del cliente.
6. El empleado debe asegurarse de que la persona que presenta la tarjeta es su titular legítimo y de que se encuentra físicamente en la tienda al momento de la transacción.
7. Todos los datos ingresados en el sistema deben ser revisados cuidadosamente para garantizar que sean correctos, completos y consistentes antes de proceder a generar la factura electrónica, evitando así errores que puedan afectar la validez del documento o la satisfacción del cliente.
8. Las facturas preimpresas solo deben utilizarse en casos excepcionales cuando el sistema electrónico presente fallas que impidan la facturación normal o en casos de falta de servicio de energía eléctrica. En estos casos, la factura emitida de manera manual debe contener claramente los datos del adquirente, así como los de los artículos vendidos, y los que tienen serie la numeración completa.
 - Una vez restablecido el sistema, el responsable deberá ingresar inmediatamente todas las facturas generadas manualmente durante el periodo de interrupción, asegurando que queden debidamente registradas en el sistema en la misma fecha en que fueron emitidas.
9. En los casos en que el área de Ecommerce o el área Mayorista solicitan que la facturación sea procesada desde una tienda, esta se efectuará registrando el código de vendedor asignado a dichas áreas. Estas operaciones no serán consideradas dentro del

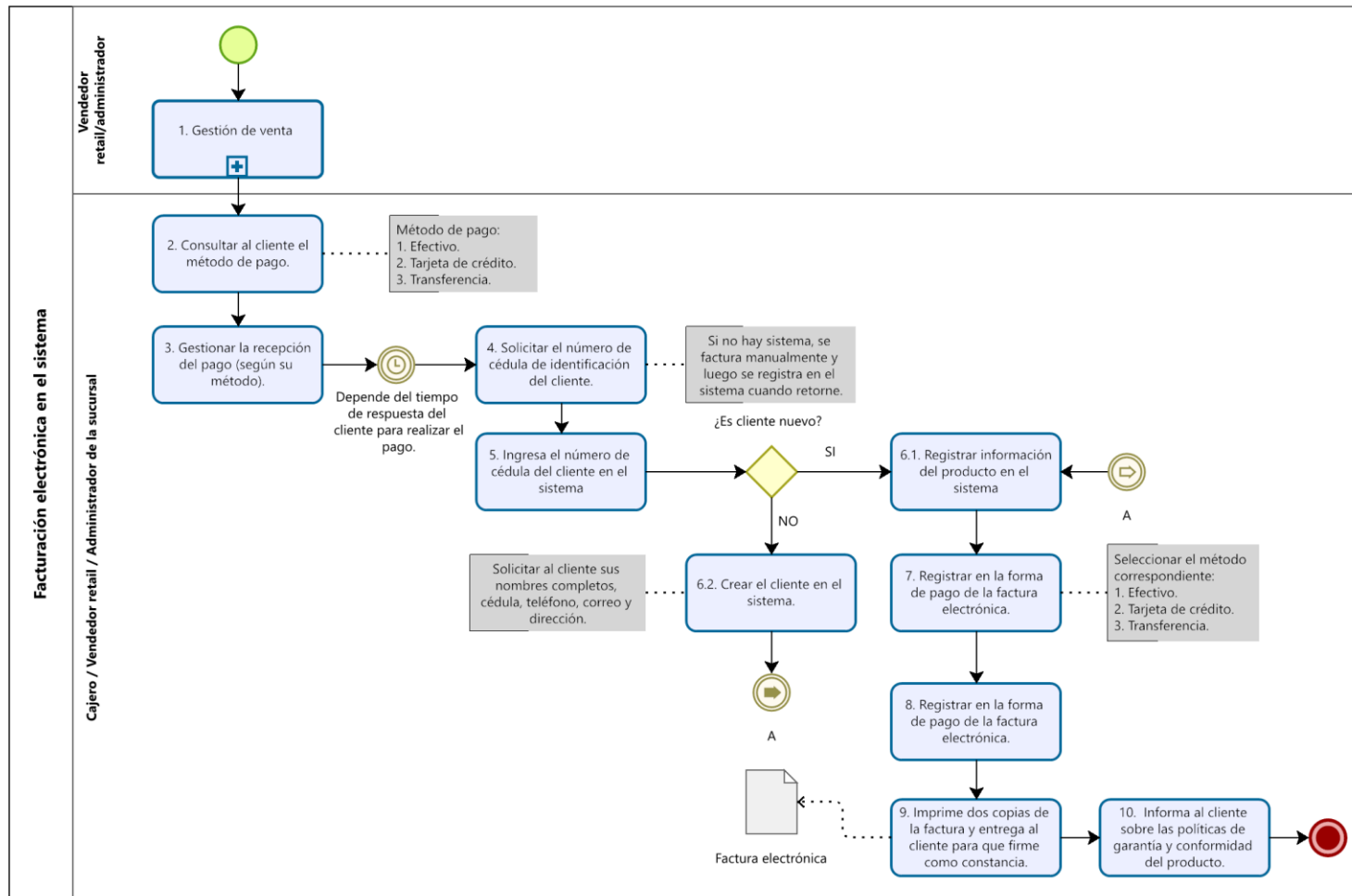
cumplimiento de los objetivos de ventas de la tienda, por corresponder a transacciones externas a su gestión comercial directa.

- Antes de proceder con la facturación, se deberá contar con la documentación de respaldo que certifique que la solicitud ha sido pagada.
10. Es obligatorio solicitar la firma del cliente en la factura original al momento de la entrega del producto. Esta medida tiene como finalidad dejar constancia de la recepción conforme, garantizar la validez de la transacción, respaldar los registros contables y proteger a la empresa frente a reclamaciones posteriores.
 11. Queda prohibido aceptar pagos por enlaces, billeteras virtuales o aplicaciones no bancarias. Todas las transacciones deben realizarse únicamente mediante los métodos de pago oficiales (*Efectivo, transferencia/depósito o tarjeta de crédito*) para garantizar seguridad y control.
 12. Queda estrictamente prohibido que los colaboradores reciban cobros o depósitos de clientes en cuentas personales. Todos los pagos deberán realizarse únicamente a través de los canales y cuentas autorizadas por la empresa, con el fin de garantizar la transparencia, trazabilidad y seguridad de las transacciones.
 13. El cajero de la tienda no podrá coincidir en vacaciones con el administrador ni con el segundo al mando, con el fin de garantizar la continuidad operativa y el adecuado control de caja durante su ausencia.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Datos completos y correctos del cliente (*Cédula, nombres, dirección, teléfono, correo electrónico*).
2. Información precisa del producto vendido (*Código, cantidad, precio*).
3. Acceso al sistema de computación.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente confirma la compra y conformidad del producto para su respectivo cobro y facturación del mismo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Cajero / Vendedor retail / Administrador de la tienda	- Consultar al cliente el método de pago que desea realizar para la compra del producto. 1. Efectivo: 1.1. Recibir el dinero del cliente. 1.2. Verificar que los billetes y monedas sean auténticos y estén en buen estado. - Validar que no presenten roturas, manchas, cintas o características que puedan impedir su aceptación bancaria. 1.3. Si el billete o moneda no es válido o está deteriorado: - Solicitar al cliente que lo reemplace por otro en mejor estado o de autenticidad comprobada.	Confirmación del método de pago elegido por el cliente, junto con la adecuada gestión de la recepción del pago conforme a la modalidad seleccionada (<i>Efectivo, tarjeta de crédito o transferencia</i>).	5 min (<i>Depend e del tiempo de respuest a por parte del cliente y del sistema</i>).

		1.4. Confirmar que el monto entregado coincide con el total a pagar o devolver el cambio si aplica. 2. Tarjeta de crédito: 2.1. Solicitar al cliente que indique el tipo de tarjeta y modalidad de pago. ▪ Tipo de tarjeta: Colocar la descripción de la tarjeta que corresponda. 2.2. Solicitar la cédula de ciudadanía al cliente y comparar la información con la tarjeta presentada. 2.3. Solicitar al cliente que coloque la tarjeta en el POS. 2.4. Solicitar al cliente que firme el voucher ○ Debe validar que la firma del voucher coincida con la que consta en la cédula. Caso contrario informa al cliente que no acepta el cobro y anula el voucher en el POS. 2.5. Conservar el comprobante para adjuntar a la factura. Continúa con el PASO 2. 3. Transferencia:		
--	--	---	--	--

		3.1. Solicitar al cliente que realice la transferencia a una de las cuentas bancarias de la empresa. 3.2. Una vez realizado debe enviar al área de confirmaciones para que valide el registro en la cuenta. Una vez confirmado, continúa con el siguiente PASO 2. • Importante: En caso de que el cliente haya realizado un anticipo, ya sea en días anteriores o en la misma jornada, se deberá ser cruzado dicho anticipo en el sistema antes de emitir la factura correspondiente. Continuar con el proceso de: REGISTRO Y APLICACIÓN DE ANTICIPOS DE CLIENTES EN EL SISTEMA		
2	Cajero / vendedor retail / Administrador de la tienda	• Solicitar el número de cédula de identificación del cliente para identificar si es cliente nuevo o no para el sistema. • Registrar el número de cédula del cliente en el buscador del sistema. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción VENTAS.	• 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.	• 2 a 3 min.

2. Dentro del menú de VENTAS, seleccionar la opción NUEVO.

3. 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 (*Solicitar información personal para su creación: Nombres y apellidos completo, número de cédula, número de teléfono, email personal, dirección domiciliaria*).

- **Nota:** Se recomienda verificar el RUC en el portal del SRI y registrar correctamente los datos del cliente.

▪ **NO:** Continúa con el PASO 3.

• **Importante:** En caso de no haber sistema para validar los datos del cliente y emitir la factura, se procede a completar la información de cliente y del producto con una factura pre impresa, por lo que debe:

1. Seleccionar como tipo de factura: FACTURA PRE IMPRESA.

		2. Registrar los datos del cliente (<i>Número de cédula, email y el nombre del cliente</i>). 3. Registrar el código del vendedor. 4. Registrar la cantidad, el código del producto en la descripción y el valor total. 5. Solicitar la firma del cliente y entregar la factura. 6. Entregar el equipo al cliente. 7. Una vez que vuelva el sistema, debe registrar la información de la factura pre impresa en la electrónica (<i>Asegurarse que el número de la factura pre impresa sea el mismo que la factura que va generar</i>). ○ Una vez impresa la factura electrónica, se procede a adjuntar la factura pre impresa. - <i>NOTA: Si en caso que no haya sistema todo el día, debe elaborar el documento del cierre de caja manual (Excel) para enviar al supervisor de caja (Anexo).</i>		
3	Cajero / vendedor retail / Administrador de la tienda	• Registrar el código del vendedor (<i>Quien gestionó la venta con el cliente</i>). • Registrar información del producto en el sistema.	• Registro completo y detallado de la venta en el sistema, incluyendo la identificación del vendedor, datos precisos del producto	• 2 a 4 min.

		1. Código del producto. 2. Nombre del producto. 3. Cantidad de productos que va llevar el cliente. ○ Seleccionar el número serial del producto que se está llevando. 4. 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 (por ejemplo, si el valor con IVA es \$115, el valor sin IVA será \$100). ▪ Deben sacar los precios en página web.	(Código, nombre, cantidad y número serial en los casos que el producto disponga de esa información), garantizando la trazabilidad y exactitud de la transacción.	
4	Cajero / vendedor retail / Administrador de la tienda	• Registrar la forma de pago de la factura. 1. Seleccionar la opción de forma de pago en el sistema. 2. En la nueva pestaña, seleccionar la forma de pago correspondiente en donde: 2.1. Efectivo: ▪ Registrar el valor pagado en el detalle de forma de pago. 2.2. Tarjeta de crédito: ▪ Seleccionar el tipo de tarjeta de crédito del banco correspondiente. ▪ Seleccionar la forma de pago de la tarjeta:	• Registro preciso en el sistema de la forma de pago seleccionada por el cliente, incluyendo el valor abonado, el tipo de medio utilizado (<i>Efectivo, tarjeta o transferencia</i>), así como los detalles específicos requeridos para cada modalidad, asegurando que la transacción quede correctamente documentada y validada	• 3 a 5 min.

		- 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. 2.3. 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>). - De manera previa debe solicitar al cliente que realice la transferencia a la cuenta bancaria de la empresa. Una vez realizado el pago, corresponderá consultar con el supervisor de caja la confirmación del registro de la transacción en la cuenta bancaria de la empresa.	conforme a los procedimientos internos de la empresa.	
--	--	---	---	--

5	Cajero / vendedor retail / Administrador de la tienda	- Imprimir 2 copias de la factura y procede a: - Entregar una al cliente. - Solicitar que firme la otra como constancia de recepción. - Indicarle las políticas de garantía. - Darle los agradecimientos por su compra.	Factura como constancia de recepción del producto, con la entrega de una copia al cliente e indicación de las políticas de garantía excepto cuando se haya emitido una factura a nombre de consumidor final caso en que no existe opción de reclamos ni devoluciones.	2 a 3 min.
---	--	---	---	--

7.- ANEXO

- **ANEXO:** Cierre de caja manual.

REPORTE DE VENTAS

NV _____ SUC _____
 ____/____/____

Parte 1:

FECHA	NUM FAC./RECIBO DE COBRO	DETALLE PRODUCTO	SERIE	CLIENTE	TELÉFONO	CORREO	VENDEDOR	ANTICIPO CLIENTES	FACTURACIÓN DEL ANTICIPO	SUBTOTAL VENTAS	IVA	TOTAL FACTURADO

Parte 2:

EFECTIVO	TARJETA			DEPÓSITO /TRANSF		NOTA DE CRÉDITO		CREDITO POR ANTICIPO	CXC	EGRESO OTROS	EGRESO POR RETENCIÓN	TOTAL RECAUDADO	DIFERENCIA
	LOTE	TIPO TARJ	VALOR	# DOCUM	VALOR	# N/C	VALOR						

FACTURACIÓN DE INVENTARIO ESQUEMA PAY JOY

Este proceso describe el esquema de facturación y cobro originadas por la venta de equipo de telefonía celular a clientes finales, que se facturan a nombre de PJ-EC S.A.S.

1.- OBJETIVO

Realizar la venta de teléfonos celulares a clientes finales, validando al cliente en la plataforma PAY JOY cuando corresponda la venta a crédito, con el objetivo de garantizar transacciones seguras y el cumplimiento de las condiciones de crédito establecidas.

2.- ALCANCE

Ventas a clientes bajo el esquema PAY JOY, aplicando los parámetros establecidos por PJ-EC S.A.S. y definidos en su plataforma, quedando la recaudación de la venta a cargo de dicha entidad de forma correcta.

3.- POLÍTICAS

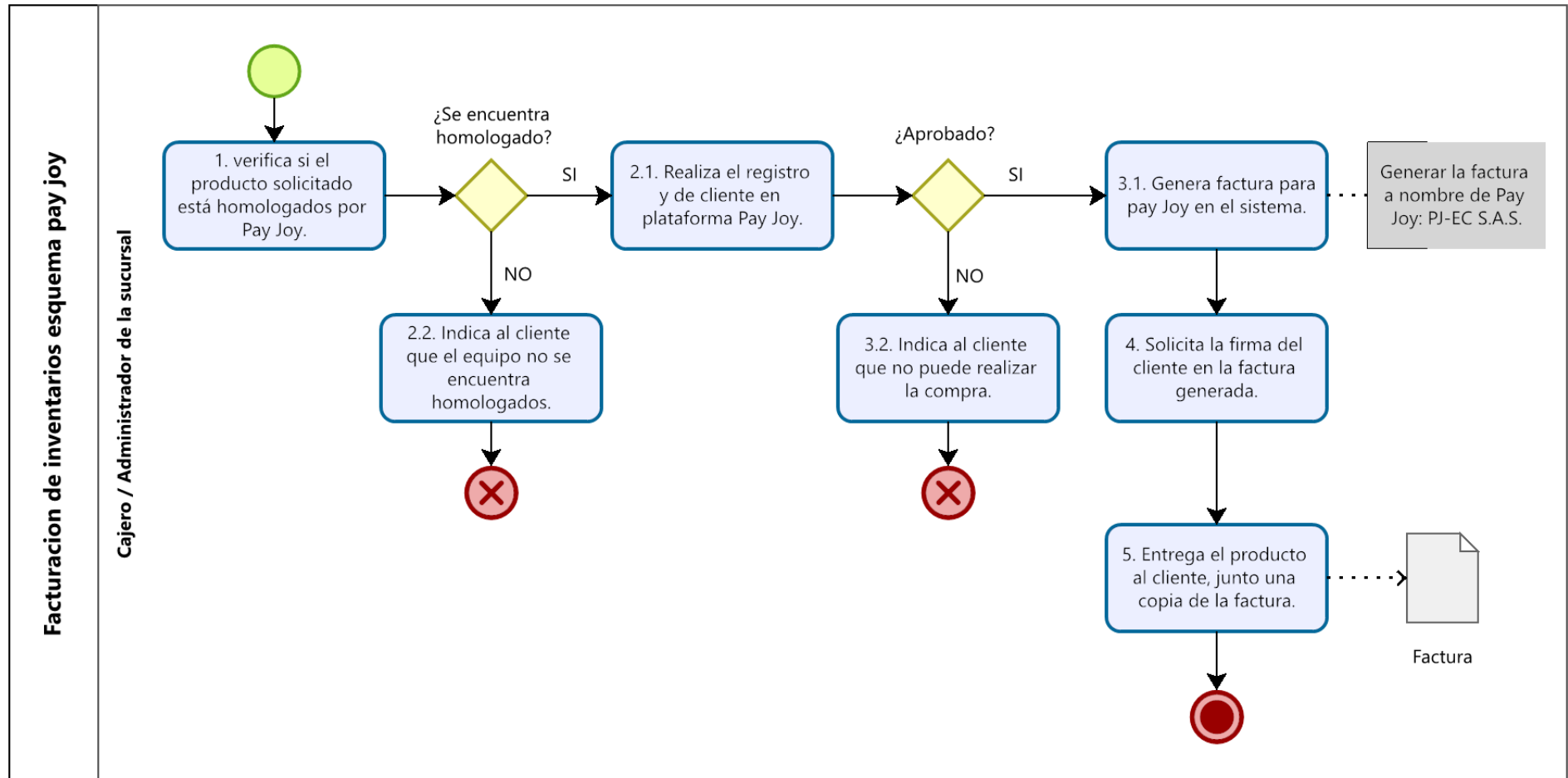
1. Todos los productos vendidos mediante el esquema PAY JOY deberán ser facturados exclusivamente a PJ-EC S.A.S.
2. Solo se permitirá la emisión de facturas electrónicas para productos previamente aprobados y homologados por Pay Joy, garantizando el cumplimiento de los convenios establecidos.
3. El precio de facturación del esquema PAY JOY se encuentra diferenciado, acorde a lo siguiente:
 - Equipos modelo ENV precio web + más el porcentaje de incremento que informe Gerencia Comercial.
 - Equipos de otras marcas precio..... más el porcentaje de incremento que informe Gerencia Comercial.
 - Si el producto tiene la etiqueta Exclusivo Web más el porcentaje de incremento que informe Gerencia Comercial.

4. La emisión de la factura del producto está condicionada a la aprobación previa por parte de la plataforma de Pay Joy; sin dicha validación, no se podrá proceder con el proceso de facturación.
 5. Cuando la plataforma PAY JOY apruebe el cliente se deberá cumplir con lo siguiente:
 - Contrato entre PJ-EC S.A.S., y el cliente final (*No es Novisolutions*).
 - Factura de venta emitida a PJ-EC S.A.S.
 - Recibo de cobro de cuota inicial (*En caso que la plataforma PAY JOY lo establezca*).
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso al sistema de facturación electrónica.
- Credenciales (*Usuarios y contraseña*) para el ingreso de la plataforma de Pay Joy.
- Listado de productos holgados para Pay Joy.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente confirma la compra y conformidad del producto para su respectivo cobro y facturación del mismo por medio de Pay Joy.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Cajero / Administrador de la tienda	- Verifica si el producto solicitado del cliente, se encuentra homologado por Pay Joy. - Ingresar al enlace de la plataforma Pay Joy (https://app.payjoy.com/merchant3/merchant-login). - Registrar el usuario y la contraseña asignados. - Verifica si el producto se encuentra homologado. <u>¿Se encuentra homologado?</u> SI: Continúa con el PASO 2. NO: Indicarle al cliente que el producto solicitado no se encuentra homologado. Finaliza el proceso.	Confirmación de productos homologados por Pay Joy.	2 min.
	Cajero / Administrador de la tienda	- Realizar el registro de cliente en la plataforma de Pay Joy. - Registrar información del cliente. - Número de cédula. - Nombre y apellidos del cliente.	Registro exitoso del cliente y del producto en la plataforma Pay Joy, con la documentación requerida	5 a 10 min. (Depende del tiempo de

		- Una vez registrado seleccionar la opción CONTINUAR. 2. Registrar información del producto solicitado: ○ Fabricante. ○ Marca del equipo. ○ Modelo del equipo. ▪ Consultar el listado de celulares homologados en el grupo de WhatsApp de Pay Joy. - En caso que el producto no se encuentre en el listado de producto, queda finalizado el proceso. ○ Precio. ▪ Agregar 24% de recargo al precio web. - Ejemplo: \$127 (<i>Precio de página web</i>) x 1.24 (<i>24% de recargo</i>) = \$157.48. ▪ Si el producto tiene la etiqueta Exclusivo Web, el recargo es del 30%. - Otro ejemplo: \$127 (<i>Precio exclusivo de página web</i>) x 1.30 (<i>30% de recargo</i>) = \$165.10. ▪ Redondear al valor superior.	cargada, contrato aceptado y validación aprobada del sistema.	<i>respuesta de la plataforma del Pay Joy).</i>
--	--	--	---	---

- Siguiendo el ejemplo 1: \$127 (*Precio de página web*) x 1.24 (*24% de recargo*) = \$157.48, se redondea al valor superior \$158.
- Siguiendo el ejemplo 2: \$127 (*Precio de página web*) x 1.30 (*30% de recargo*) = \$165.10, se redondea al valor superior \$166.
- 3. Contrato de términos y condiciones de contrato:
 - Indicarles a los clientes de forma clara y precisa los términos y condiciones del contrato que ofrece Pay Joy.
- 4. Subir imágenes en la plataforma de Pay Joy.
 - 4.1. Fotografía de frente de tarjeta de identificación (*Cédula*) del cliente.
 - 4.2. Fotografía de reverso de tarjeta de identificación (*Cédula*) del cliente.
 - 4.3. Fotografía de frente del cliente.
- 5. Registrar la dirección del cliente.
 - 5.1. Dirección principal.
 - 5.2. Vecindario.
 - 5.3. Ciudad.
 - 5.4. Código postal.
 - 5.5. Provincia/estado.

		6. Seleccionar la opción continuar para que proceda a validar la información del cliente. ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Se procede a realizar su respectiva facturación. Continúa con el PASO 2. ▪ NO: Indicarle al cliente que no puede realizar la compra del producto (<i>Por detección de irregularidades del cliente</i>) por lo que se cancela el proceso. • Importante: Debe identificar con antelación los productos homologados por Pay Joy, ya que, de no estar en el listado durante el registro, deberá informar al cliente que no es posible continuar con el proceso, lo cual genera una mala percepción del servicio de venta.		
2	Cajero / vendedor retail / Administrador de la tienda	• Realizar la facturación a Pay Joy en el sistema. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción VENTA / FACTURACIÓN. 2. Dentro del menú de VENTA / FACTURACIÓN, seleccionar la opción NUEVA FACTURA. 3. Registrar el nombre del cliente: PJ-EC S.A.S.	• Factura emitida a nombre de PJ-EC S.A.S. (<i>Pay Joy</i>), con el valor correcto del producto incluyendo el recargo, el memo detallado en la sección de referencia, y registrada	• 3 a 5 min.

		○ No se registra a nombre del cliente sino directamente a nombre de PJ-EC S.A.S. 4. Ingresar el código del vendedor correspondiente. 5. Buscar producto por código o nombre. 6. Registrar el valor producto (<i>Usar precio web + recargo</i>). 7. Registrar el memo en la sección de información adicional (<i>En la pestaña de REFERENCIA</i>). ▪ Ejemplo: VENTA PAYJOY CLIENTE (<i>NOMBRE Y APELLIDO</i>) NÚMERO DE CONTRATO #XXXXXXX. ▪ Activar "Imprimir Memo Factura". 8. Seleccionar la opción Información Fiscal, ubicar la fila "Forma de pago" y en "Código/valor", ingresar 20. 9. Seleccionar la opción IMPRIMIR Y CONFIRMAR. ▪ Seleccionar la empresa/sucursal correspondiente y generar la factura. • Importante: En caso de no disponer del sistema para generar la factura, se procede a completar la información del cliente y del producto con una factura pre impresa. ○ Una vez completada la factura, se debe enviar lo siguiente.	correctamente en el sistema o mediante factura preimpresa según corresponda.	
--	--	---	--	--

		1. Factura original (<i>Color blanco</i>) al asistente contable (<i>Cada lunes, junto con los cierres de caja</i>). 2. La copia verde se envía de manera normal con los cierres de caja (<i>Cada lunes, junto con los cierres de caja</i>). 3. La copia celeste se adjunta al contrato del Cliente Pay Joy que reposa en Tiendas.		
3	Cajero / Administrador de la tienda	• Solicitar al cliente la firma en la factura generada como constancia de conformidad. • Entregar el equipo junto con una copia de la factura.	• Factura firmada por el cliente y entrega del equipo con copia de la factura.	• 1 min.

REGISTRO Y APLICACIÓN DE ANTICIPOS DE CLIENTES EN EL SISTEMA

El proceso describe los pasos a seguir para el registro, control y aplicación de los anticipos entregados por los clientes en la compra de productos y que se liquidan con la emisión de la factura al concretar la compra.

1.- OBJETIVO

Efectuar el registro y aplicación de los anticipos otorgados por los clientes entregados en el sistema y su posterior cruce con las facturas emitidas, con el fin de garantizar el correcto control del anticipo como reserva y adelanto por una compra de un producto.

2.- ALCANCE

1. Garantizar el registro en el sistema de los anticipos entregados por los clientes, permitiendo la reserva del producto solicitado y reflejando como un adelanto en la cuenta del cliente, el cual será liquidado al momento de emitirse la factura y cancelar la diferencia de ser el caso.
2. Asegurar el adecuado control y correcto cruce entre el anticipo registrado y la factura generada, se aplique correctamente como parte del pago total, evitando errores de imputación.

3.- POLÍTICAS

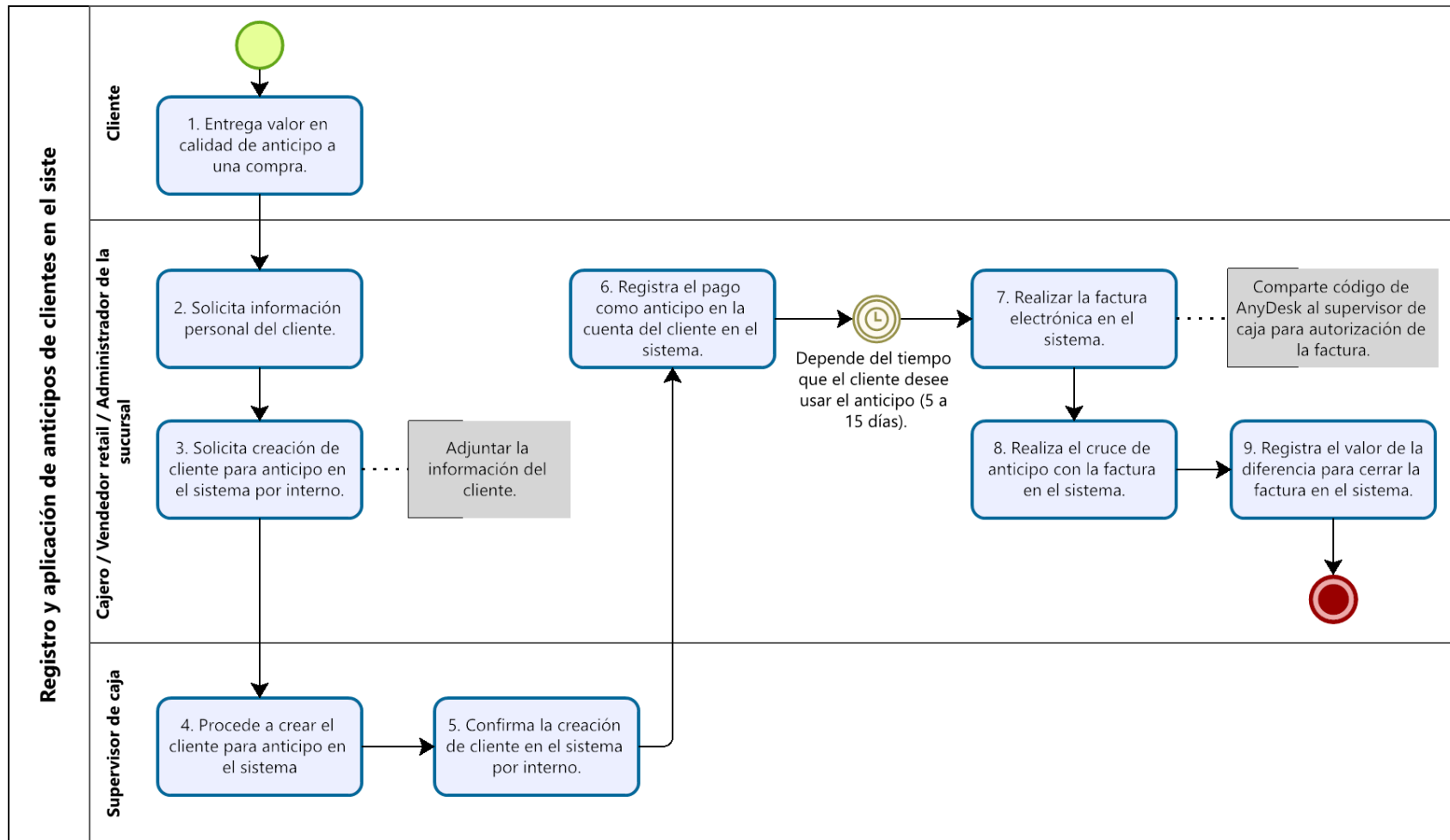
1. Una vez que el anticipo haya sido registrado en el sistema, no se permitirá su devolución en caso de que el cliente decida desistir de la compra. Por lo tanto, es obligación del vendedor informar de forma clara y anticipada al cliente que el anticipo es no reembolsable, y que su aplicación implica el compromiso de pagar el valor de la diferencia del producto seleccionado, de existir saldo por cubrir.
2. Todo anticipo recibido en un almacén debe ser procesado en el mismo momento de la recepción del dinero y se emitirá el correspondiente "Recibo de Cobro" que será entregado al cliente y una copia se mantendrá en el local.

3. La reserva del producto tiene un plazo de entre 5 y 15 días calendario. Transcurrido este período sin que el cliente concrete la compra, el producto quedará disponible para la venta a otros interesados. El valor del anticipo se mantendrá como saldo a favor del cliente, el cual podrá ser utilizado para la adquisición de otro producto dentro del mismo punto de venta.
 4. El anticipo no es transferible entre sucursales y debe usarse en la tienda donde se realizó el pago.
 5. Todo comprobante de anticipo entregado por el cliente deberá emitirse únicamente cuando se cuente con la hoja de anticipo debidamente firmada por el cliente como respaldo del registro y control de la transacción.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Contar con acceso al sistema de ventas y cobros.
2. Tener los datos personales completos y actualizados del cliente.
3. Creación del cliente para anticipo en el sistema por parte del supervisor de caja.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente entrega valor en calidad de anticipo para la reserva de un producto.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Cajero / Vendedor retail / Administrador de la tienda	- Solicitar información personal del cliente: - Nombres y apellidos completos del cliente. - Número de identificación (<i>Cédula</i>). - Número de teléfono. - Correo electrónico. - Dirección domiciliaria. - Estado civil. Importante: Esta información del cliente se utilizará exclusivamente para su registro como cliente de anticipo en el sistema, gestión que será realizada por el supervisor de caja.	Compilación de los datos personales del cliente para ser utilizada en la creación del perfil del cliente para la gestión del anticipo en el sistema	2 min.
2	Cajero / Vendedor retail	- Solicitar al supervisor de caja la creación de cliente para anticipo en el sistema por interno. - Adjuntar la información del cliente.	Envío de la solicitud de creación de cliente en el sistema, junto	2 min.

	/ Administrador de la tienda		con los datos personales del mismo, al supervisor de caja.	
3	Supervisor de caja	• Procede a crear el cliente para anticipo en el sistema en base la información del cliente proporcionado por el Cajero / Vendedor retail / Administrador de la tienda. • Notifica al Cajero / Vendedor retail / Administrador de la tienda la confirmación de creación de cliente en el sistema.	• Registro del cliente en el sistema para la gestión de anticipos, permitiendo la facturación del producto solicitado.	• 5 min.
4	Cajero / Vendedor retail / Administrador de la tienda	• Una vez confirmado la creación del cliente en el sistema, procede a 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. 4.1. Registrar el valor del bono en la sección de INFORMACIÓN DEL COBRO y ANTICIPO DE CLIENTE como un ingreso.	• Registro formal del pago de anticipo realizado por el cliente en el sistema, como un respaldo de la transacción, asegurando la documentación necesaria para el control interno y la correcta aplicación del anticipo.	• 3 min.

- 4.2. Ingresa la forma de pago que el cliente abonó sección de información del cobro (*La cancelación del cliente puede ser también con un depósito efectuado directamente en ventanilla bancaria*).
- Efectivo.
 - 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. ○ Al tratarse de un anticipo, se debe entregar una copia del Recibo de cobro al cliente.		
5	Cajero / Vendedor retail / Administrador de la tienda	• Una vez que el cliente desee usar el anticipo en la compra de un producto, se procede a realizar la factura 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 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 se comunica con la supervisora de caja para que se	• 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.	• 3 a 5 min. <i>(Depend e del tiempo de respuest a del supervis or de caja).</i>

		<i>conecte por la aplicación Anydesk y registre el código y la clave de autorización.</i> - Debe compartir el código de Anydesk para que el supervisor de caja se conecte al equipo de trabajo y registre su 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. ▪ Seleccionar el número de serie del producto que se va llevar el cliente de ser el caso. ○ 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. ○ Efectivo:		
--	--	---	--	--

- Registrar el valor de la diferencia en el detalle de forma de pago.
 - 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 (*Número de documento y tipo de documento*).
8. Seleccionar la opción CONFIRMAR para imprimir.

		○ Antes de imprimir, el sistema solicitará autorización, por lo que nuevamente el supervisor de caja (<i>Quien debe permanecer en el Anydesk</i>) debe registrar la correspondiente código y clave en el sistema para confirmar la generación de factura.		
6	Cajero / Vendedor retail / Administrador de la tienda	• Una vez que generada la factura, se procede a realizar el cruce de anticipo con la factura. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción COBROS. 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. 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.	• Confirmación y registro formal del cruce del anticipo con la factura correspondiente en el sistema, mediante la baja del anticipo como pago aplicado. Esto asegura que el anticipo queda registrado como pagado y se mantiene un control claro de las cuentas.	• 3 min.

		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.		
7	Cajero / Vendedor retail / Administrador de la tienda	• Registrar el valor de la diferencia para cerrar la factura 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. 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 (<i>Efectivo, transferencia /depósito o tarjeta de crédito</i>) en la sección de INFORMACIÓN COBRO.	• Registro en el sistema que confirma el ingreso del pago de la diferencia pendiente para completar el monto total de la factura, lo que permite cerrar correctamente la factura y mantener un control.	• 10 min.

- 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.
- Fecha del Voucher.
- Banco emisor.

6. Registrar el valor de la diferencia en la columna PAGO DOLARES.

7. Registrar el memo: DIFERENCIA DEL VALOR (*Valor de la diferencia*) FACT (*Número de la factura*), CLIENTE (*Nombre del cliente*)

- En caso de ser transferencia/depósito, se describe de la siguiente manera: TR (*Número de Transferencia*) VALOR (*Valor de la diferencia*) FACT (*Número de la factura*), CLIENTE (*Nombre del cliente*).
 - En caso de ser tarjeta, se describe de la siguiente manera: TARJETA (*Número de tarjeta*) VALOR (*Valor de la diferencia*) FACT (*Número de la factura*), CLIENTE (*Nombre del cliente*).
8. Seleccionar la opción confirmar.

APLICACIÓN NOTAS DE CRÉDITOS A FAVOR DE CLIENTE RETAIL

El proceso se centra gestionar la aplicación de la nota de crédito emitida al cliente retail, asegurando que el monto a favor se refleje adecuadamente en la nueva factura generada por el almacén, y que la entrega del producto de reemplazo cumpla con las condiciones establecidas.

1.- OBJETIVO

Emitir una nueva factura al cliente y que se la cancela mediante la aplicación de la nota de crédito recibida por parte de la Supervisora de Caja, con el fin de ajustar el monto a favor del cliente y generar una nueva factura del equipo reemplazado.

2.- ALCANCE

1. Atender los reclamos presentados por los clientes relacionados con fallas en equipos, tanto de las marcas gestionadas por el Servicio Técnico de Novisolutions como de aquellas que, por políticas del fabricante, serán atendidas directamente por los servicios técnicos de sus respectivos proveedores.
2. Gestionar correctamente la aplicación de la nota de crédito a favor del cliente, permitiendo la emisión de una nueva factura y la entrega del producto de reemplazo. Este deberá ser de igual valor o superior; en el segundo caso, el cliente deberá cubrir la diferencia correspondiente.

3.- POLÍTICAS

1. Solo se aceptarán reclamos de productos que cuenten con su respectiva factura original, dentro del período de garantía establecido por la marca o proveedor. Cualquier solicitud fuera de este plazo será rechazada.
2. Para ser considerado como defecto de fábrica, el producto no debe presentar señales de mal uso, daño externo, manipulación indebida o intervención técnica no autorizada.
3. Todo equipo que presente novedades deberá ser remitido sin excepción al área de Servicio Técnico para su respectiva revisión. En caso de que el producto cuente con

cobertura de garantía por parte de la marca, se deberá gestionar su envío al centro de atención autorizado correspondiente.

- El cliente debe ser informado del tiempo aproximado que tomará efectuar la evaluación por parte de Servicio Técnico.

4. No se podrá gestionar una nota de crédito ni realizar un cambio de producto sin el informe técnico que respalde la falla. Dicho informe podrá ser emitido por el servicio técnico interno o por terceros autorizados de otras marcas.

5. Toda solicitud de nota de crédito debe estar respaldada con la siguiente documentación:

- Informe técnico del servicio autorizado.
- Factura electrónica original del equipo.
- Anexo de solicitud de nota de crédito, debidamente llenado y validado.

6. La restitución del valor de una nota de crédito emitida a un cliente retail, procede únicamente con autorización de los siguientes funcionarios:

- Guayaquil – Gerente Comercial.
- Región Sierra y Manabí – Gerente General.

7. En los casos en que proceda un cambio por garantía, deberá entregarse al cliente un producto de iguales características, modelo y valor comercial al originalmente adquirido.

- Si el cliente desea un producto diferente, solo podrá elegir uno de igual o mayor valor, asumiendo la diferencia en caso de existir. No se permite la entrega de productos de menor valor como reemplazo.
- La nota de crédito emitida a un cliente puede ser utilizada para adquirir cualquier tipo de producto disponible en el almacén

8. En los procesos de cambio por garantía, no se contempla el reembolso en efectivo o por otros medios al cliente. La solución aplicable será la reparación del producto, su reemplazo por uno de iguales características o, en caso autorizado, la emisión de una nota de crédito para la adquisición de otro producto de igual o mayor valor.

9. La nota de crédito que han sido emitida a un cliente, únicamente se pueden utilizar para cancelar factura emitida al mismo cliente, por lo cual se encuentra terminantemente prohibido cesiones de ese derecho a terceros.
10. El esquema de envío de los equipos para evaluación técnica es la siguiente:
 - Sucursales con servicio técnico local: Se indicará al cliente la ubicación del área de servicio técnico para que ingrese a revisión técnica.
 - Si el cliente no desea dirigirse a servicio técnico, se deberá recibir en la tienda y coordinar con el centro logístico y distribución para su recolección y envío al área de servicio técnico correspondiente *(Indicar al cliente que tomará más tiempo para recibir el equipo reparado o nuevo)*.
 - Sucursales de provincia sin servicio técnico local: El equipo deberá recibirse en la tienda y coordinarse con el Centro de Logística y Distribución para su recolección y envío al área de Servicio Técnico más cercano.
 - Informar al cliente que este proceso puede tomar más tiempo para recibir el equipo reparado o nuevo.
 - En caso de que el cliente requiera el equipo con urgencia, se deberá solicitar autorización al supervisor de tienda para enviarlo mediante Courier. Si no se aprueba, se deberá seguir el esquema de envío establecido.
11. Las Notas de Crédito que hayan sido previamente autorizadas por NOVITEC no deberán pasar por el área comercial. Estas solicitudes deberán gestionarse directamente con el departamento de Cuentas por Cobrar, cumpliendo con el procedimiento de envío de correos establecido.
12. Toda solicitud de Nota de Crédito deberá contar con la confirmación por correo electrónico de la persona responsable de la custodia de la mercadería (Bodega o tienda), quien deberá confirmar que el producto se encuentra físicamente bajo su responsabilidad e indicar el número de bodega o ubicación correspondiente.
13. Cuando se detecten errores en la facturación se deberá proceder de la siguiente manera:

- Si el error se detecta el mismo día de emisión de la factura, se deberá solicitar la anulación de la factura.
- Si el error se detecta a partir del día siguiente de la emisión, se deberá solicitar una Nota de Crédito.

14. No se aceptarán solicitudes de Nota de Crédito por desistimiento del cliente cuando la factura tenga más de tres (3) días de emitida.

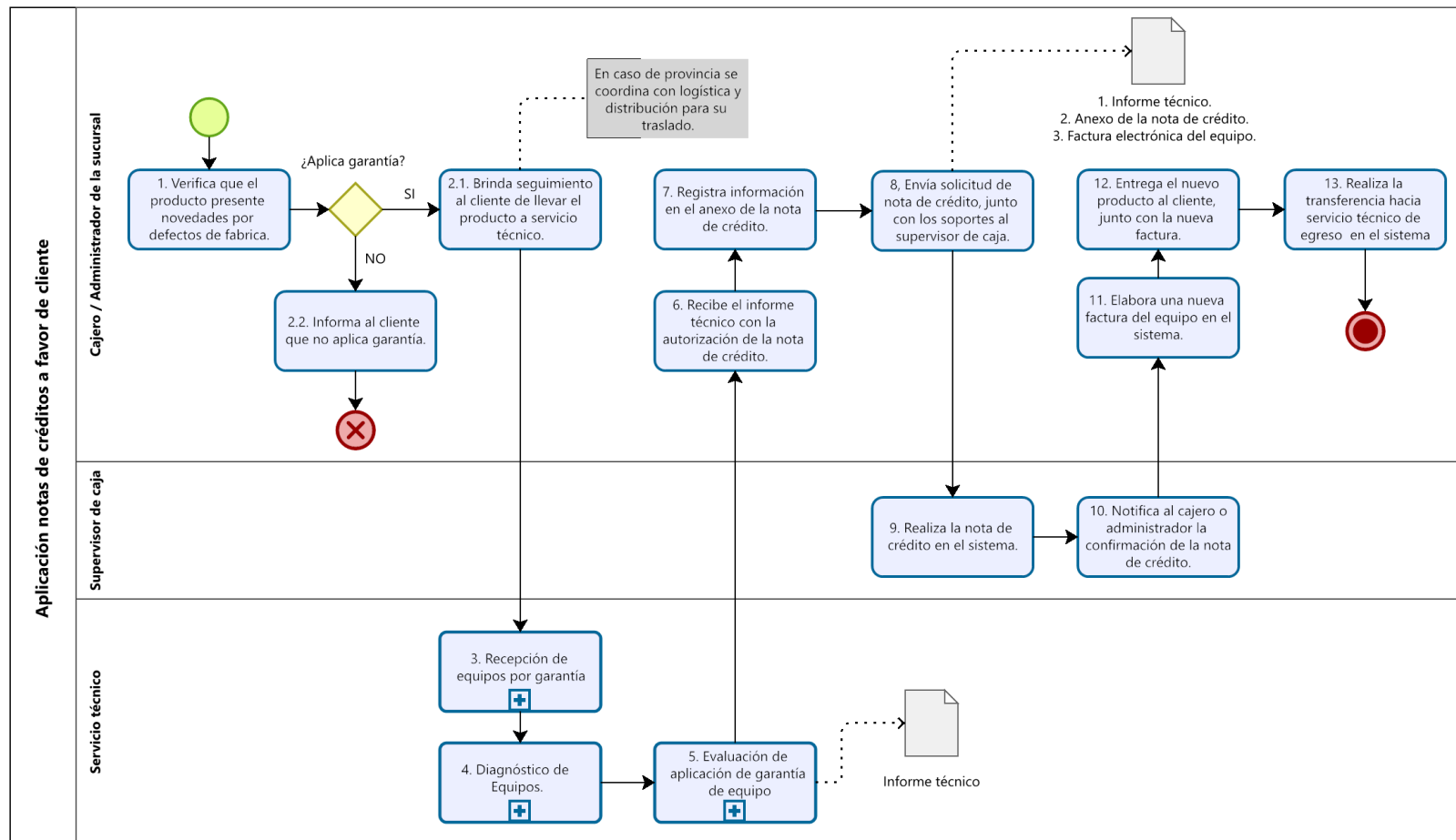
15. El formato de anexo de nota de crédito debe contener toda la información completa del producto, incluyendo serie y/o IMEI, incluso cuando en la factura conste una sola unidad.

➤ **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Email de Supervisora de caja remitiendo la Nota de Crédito.
2. Acceso al sistema para emisión de factura electrónica.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente acude a la sucursal (*Posteriormente a la compra*) solicitando un cambio de producto por motivo de garantía.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Cajero / Administrador de la tienda	- Verificar que el producto presente novedades por defectos de fábricas (<i>De forma superficial</i>). - Escuchar atentamente el reclamo del cliente y solicitar el producto junto con su factura original para iniciar el proceso. - Revisar el producto físicamente para comprobar que la falla corresponde a un defecto de fabricación y no a un daño causado por mal uso. - Ejemplos de fallas válidas: - El producto no enciende desde su primer uso.	Definir si el producto aplica o no a la garantía: si cumple las condiciones, se continúa con el proceso; de lo contrario, se informa al cliente y se finaliza el trámite.	5 min.

		▪ Presenta errores de funcionamiento sin haber sido manipulado indebidamente. ▪ Partes internas sueltas o con desperfectos sin intervención del cliente. ○ Ejemplos de falla no válidas: ▪ Golpes, rajaduras o señales visibles de caída. ▪ Humedad, quemaduras o manipulación de componentes. ▪ Instalación incorrecta del cliente. • <u>¿Aplica la garantía?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 2. ▪ NO: Informa al cliente que el producto no califica para garantía debido a que la falla no corresponde a un defecto de fábrica. Finaliza el proceso. • Importante: Validar si el reclamo está dentro del período de garantía. Si el plazo ha vencido,		
--	--	---	--	--

		informar al cliente que el equipo solo podrá ser recibido como servicio técnico con costo. ○ Es decisión del cliente de si quiere o no el servicio.		
2	Cajero / Administrador de la tienda	• Indicar al cliente que debe trasladar el producto con novedades al departamento de servicio técnico, a fin de que se registre e ingrese para revisión lo antes posible. ○ En caso de tratarse de una sucursal en provincia, se deberá recibir el producto en la tienda y gestionar con logística y distribución para el envío del equipo hacia el área de servicio técnico.	• Seguimiento al cliente o centro logísticas y distribución (<i>Caso de provincia</i>) para el traslado de equipo defectuoso al área de servicio técnico.	• 3 a 5 min.
3	Servicio técnico (UIO/GYE)	• Recibe el producto del cliente para su revisión técnica. 1. Verificar que el producto esté acompañado de la factura original.	• Ingreso de equipo al área de servicio técnico para su correspondiente revisión y emisión de informe técnico que determina si el producto aplica a garantía, requiere reparación con costo o procede a nota de crédito, dejando constancia del	• 5 a 6 días.

		2. Registrar el ingreso del equipo en el sistema correspondiente, generando una orden de trabajo. 3. Realizar la revisión técnica para confirmar la falla reportada. ○ <u>¿Aplica la garantía?</u> ▪ SI: Proceder a la reparación o reemplazo del producto según corresponda. ▪ NO: Se informará al cliente el diagnóstico, posibles costos de reparación y se solicitará su autorización para proceder. - En caso de no aceptar, el área debe cobrar la revisión técnica y el envío por Courier (<i>Si aplica</i>). Si el cliente se niega pagar, no se le devolverá el equipo.	diagnóstico, las acciones realizadas y la decisión final, todo debidamente registrado y documentado como respaldo del proceso.	
--	--	---	---	--

		4. Genera un informe técnico en donde se indica lo siguiente: ○ El equipo fue reparado: ▪ Notificar al cliente que el equipo está listo para ser retirado. ▪ Entregar el equipo al cliente junto con el informe técnico firmado y sellado. ▪ Solicitar al cliente que firme el comprobante de conformidad de entrega. - En caso de provincia, se procede enviar el producto hacia la sucursal de origen para que el cliente lo retire. ○ El equipo no fue reparado: ▪ El jefe de servicio técnico enviará el informe técnico a la sucursal, autorizando la emisión de la nota de crédito a favor del cliente por medio de email. Continúa con el PASO 3.		
--	--	---	--	--

4	Cajero / Administrador de la tienda	- Una vez que el cliente se acerque a la tienda, se le solicita la orden de trabajo de servicio técnico y buscar la autorización de la nota de crédito en el email mediante el número de la orden de trabajo. - Descargar el informe técnico. - Completar el documento de anexo de la nota de crédito (<i>Anexo</i>).	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 min.
5	Cajero / Administrador de la tienda	- Enviar al coordinador de ventas la solicitud de aplicación de la nota de crédito por email, adjuntando los siguientes documentos: - Informe de servicio técnico. - Factura electrónica del equipo. - El anexo de nota de crédito (<i>Elaborado previamente</i>). Importante: Tomar captura de pantalla y enviarla directamente al supervisor de caja para que gestione la solicitud lo más pronto posible.	- Email de solicitud de aprobación de nota de crédito enviado al coordinador de ventas (jsanchez@env.com.ec), y con copia los siguientes email: - Su Supervisor de tienda. - Gerente comercial: kalvarado@env.com.ec - Cuentas por cobrar: cuentasporcobrar1@novicompu.com	1 a 2 min.

			▪ cuentasporcobrar2@novicompu.com ▪ cuentasxcobrar3@novicompu.com ▪ f.condoy@novicompu.com ▪ ipenafiel@env.com.ec	
6	Coordinador de venta	• Recibe la solicitud de Nota de Crédito enviada por la tienda. 14. Verifica que la documentación esté completa. 15. Revisa que la solicitud cumpla con las políticas establecidas. ○ ¿La solicitud está correcta? ▪ SI: Autoriza la emisión de la Nota de Crédito en el email. ▪ NO: Devuelve el correo a la tienda indicando las correcciones necesarias.	• Email de autorización de Nota de Crédito enviado al área de Cuentas por Cobrar.	• 2 a 5 min.
7	Área de cuentas por cobrar	• Realiza la nota de crédito en el sistema según la información proporcionada por el Cajero o Administrador de la tienda.	• Nota de crédito generada en el sistema y confirmación del proceso mediante captura de pantalla enviada al cajero o	• 5 a 10 min.

		○ Una vez generada, envía captura de la aplicación de la nota de la nota de crédito al Cajero / Administrador de la tienda por interno.	Administrador de la tienda como respaldo.	
8	Cajero / Administrador de la tienda	• 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>). 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.	• Factura electrónica del nuevo equipo emitida e impresa, firmada por el cliente, junto con la entrega del producto correspondiente.	• 5 min.

		▪ Seleccionar el número serial del producto que se está llevando. ○ Precio del producto (<i>Valor sin IVA</i>). 6. Realizar el cruce de la nota de crédito en el sistema. 6.1. Seleccionar en la opción de forma de pago. 6.2. Dentro de la pestaña de forma de pago, seleccionar la opción PAGO MÚLTIPLE. 6.3. Se abrirá una nueva pestaña de pagos múltiples, en donde debe seleccionar la Opción OTROS. ○ Registrar en la columna Nota Número (<i>En la fila Nota de crédito</i>) 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. 6.4. 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. • Entregar el nuevo producto al cliente, junto con la nueva factura.		
8	Cajero / Administrador de la tienda	• Finalmente, se realiza la transferencia de egreso del equipo o equipos en custodia de servicio técnico en el sistema hacia el área mencionada. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción SIGUIENTE PÁGINA y posteriormente seleccionar la opción BODEGAS.	• Transferencia de egreso registrada en el sistema con memo que incluye número de orden y número de factura, así como el número de la nota de crédito.	• 2 min.

		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.		
--	--	--	--	--

7.- ANEXO

- **Anexo:** Formato de Anexo de nota de crédito (*Ejemplo*).

- Parte 1:

NOTAS DE CREDITO								
Fecha de solicitud de NC	FECHA DE FACTURA	SOLICITADO POR	NOMBRE DEL CLIENTE	FORMA DE PAGO	MOTIVO EMISION DE NC	DONDE ESTA EL PRODUCTO FISICAMENTE	NUMERO DE LA FACTURA	Valor total de la factura
21/12/2025	13/10/2025	KATHIUSCA	PEPITO		NC POR DESCUENTO \$0,87INC IVA POR CADA SILLA ó NC GARANTIA ó NC PARA REFACTURACION	CLIENTE	No.002-001-000000102	\$ 2.890,52

LA PERSONA QUE
CUSTODIA LA
MERCADERIA DEBE
CONFIRMAR EL RECIBIDO

- Parte 2:

NOTAS DE CREDITO										
Valor de la NC	ARTICULO	DESCRIPCION	IMEI (OBLIGATORIO PARA PRODUCTO CON SERIES)	Valor venta por articulo Antes del Iva	Con IVA	Total por articulo	Unidades facturadas	Unidades ddevueltass	PRECIO A FACTURAR (NUEVA FACTURA)	Observacion Adicional
\$ 40,52	1OENV120	Silla Gamer ENV AresRestBlack		\$ 50,27	\$ 57,81	\$ 1.445,26	25	0	40,52	NC POR DESCUENTO \$0,71+IVA POR CADA SILLA TOTAL NC \$35,23+IVA = \$40,52
	1OENV121	Silla Gamer ENV AresRestRed		\$ 50,27	\$ 57,81	\$ 1.445,26	25	0	40,52	

AQUÍ COLOCAR
EL PRECIO AL
QUE SE DEBE
FACTURAR

CIERRE DE CAJA DIARIO DE LA SUCURSAL

El proceso describe las actividades a cumplirse para el cierre diario de caja de la sucursal y la documentación que debe adjuntarse para el envío al departamento de contabilidad en Quito para revisión y archivo.

1.- OBJETIVO

Realizar el cierre de caja de la sucursal mediante la validación del arqueo con los soportes físicos y el registro del sistema, a fin de formalizar las transacciones efectuadas en el almacén relacionadas con las ventas.

2.- ALCANCE

Todos los almacenes realizan el cierre diario de caja, validando las transacciones registradas con su documentación de respaldo y enviando posteriormente los documentos originales al departamento de Contabilidad en Quito (*Una vez realizado el proceso: REGISTRO DE DEPÓSITO DEL BANCO EN EL SISTEMA*).

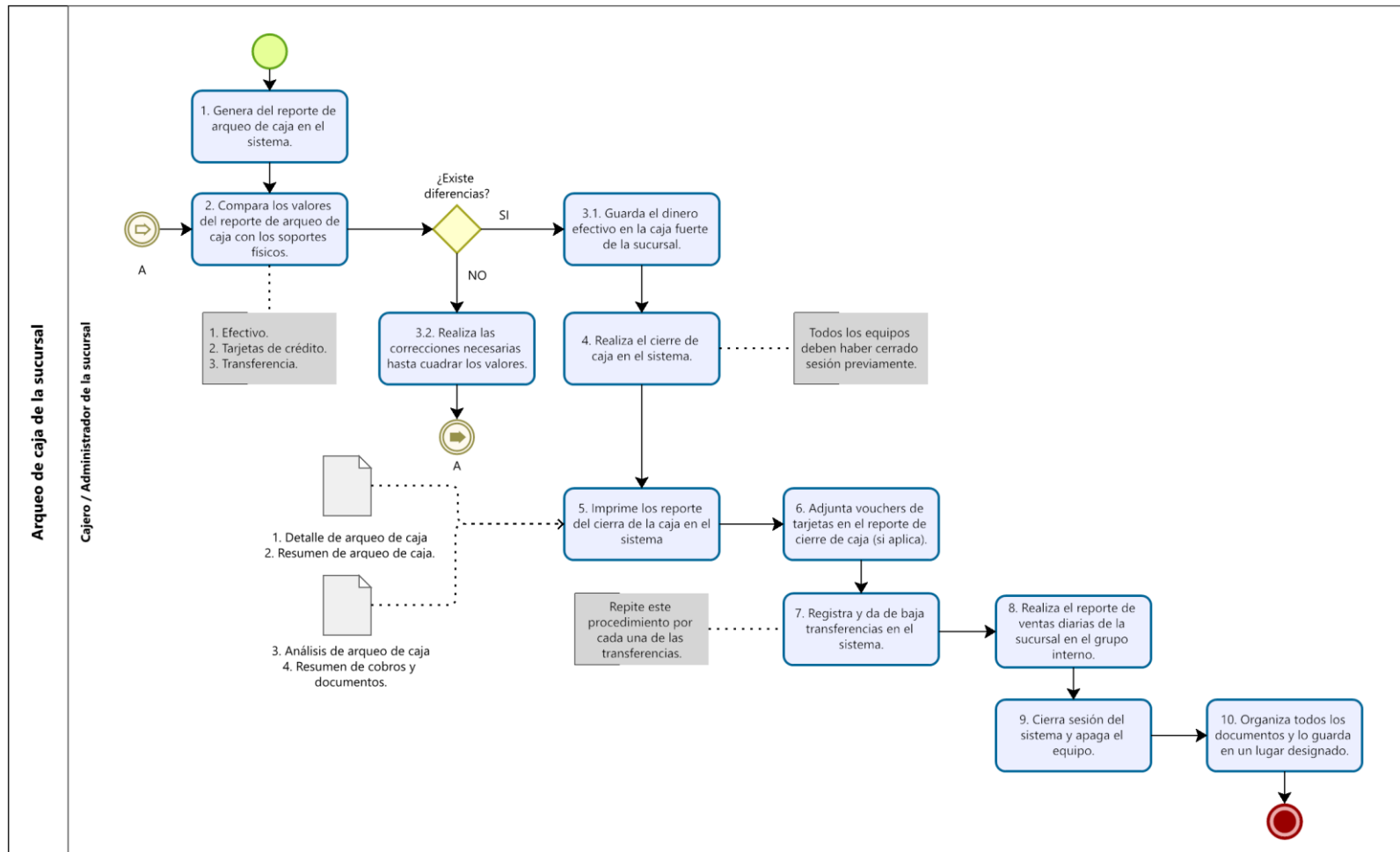
3.- POLÍTICAS

1. El proceso debe realizarse diariamente después del horario de atención al público, garantizando el registro y conciliación de todas las operaciones del día.
 2. Los reportes de cierre, vouchers y comprobantes deberán archivarlos ordenadamente para su revisión por Contabilidad al día siguiente, junto con el depósito del dinero recaudado en la cuenta de la empresa.
 3. El Administrador de la tienda debe elaborar y enviar el resumen diario de ventas según las directrices del área comercial para su análisis y seguimiento.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Equipos con acceso al sistema de facturación para realizar el arqueo y cierre de caja.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Posterior a la hora de cierre de atención al público, se debe realizar el arqueo y cierre de caja.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Cajero / Administrador de la tienda	• Generar 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.	• Documento que muestra el resumen de montos de efectivo, tarjetas y transferencias registrados en la caja durante el día, permitiendo verificar cada transacción individual.	• 2 min.
2	Cajero / Administrador de la tienda	• Comparación de la información que consta en el reporte de arqueo de caja con los soportes generados en el día. ○ Efectivo: ▪ Contar manualmente todo el dinero en caja.	• Conciliación y validación completa entre el reporte de arqueo de caja y los soportes físicos (<i>Efectivo, vouchers</i>)	• 5 min.

		○ Tarjetas (<i>Medianet y Datafast</i>): ▪ En el POS, seleccionar la opción CERRAR CAJA. ▪ Imprimir el cierre del voucher. ○ Transferencias: ▪ Verificar las confirmaciones bancarias enviadas al grupo interno de la sucursal. ▪ Sumar todas las transferencias correspondientes. ○ ¿Existen diferencias? ▪ SI: Realizar las correcciones necesarias hasta cuadrar los valores. ▪ NO: Continúa con el PASO 3.	<i>impresos y confirmaciones bancarias</i>), con los valores corregidos y cuadrados, garantizando que los montos registrados coinciden con los comprobantes reales del día.	
3	Cajero / Administrador de la tienda	• Guardar el dinero efectivo (<i>En un sobre o funda</i>) en la caja fuerte de la sucursal (<i>Este monto se depositará en la entidad bancaria al día siguiente</i>). - Nota: Los depósitos deben ser registrados en el sistema hasta las 12:00 horas del día hábil siguiente.	• Dinero efectivo resguardado en sobre o funda dentro de la caja fuerte de la sucursal, listo para su depósito en la entidad bancaria al siguiente día hábil.	• 2 min.
4	Cajero / Administrador de la tienda	• Realizar el cierre de caja en el sistema. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción CAJAS.	• Cierre de caja registrado y confirmado en el sistema, con todos los valores verificados y conciliados, y el sistema	• 1 min.

		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. • Importante: Para realizar el cierre de caja, es necesario que todos los equipos que utilizan el sistema en la sucursal hayan cerrado sesión previamente.	bloqueado para nuevas operaciones hasta el siguiente día, asegurando que todos los equipos hayan cerrado sesión previamente.	
5	Cajero / Administrador de la tienda	• 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: 1. Detalle de arqueo de caja 2. Resumen de arqueo de caja 3. Análisis de arqueo de caja. 4. Resumen de cobros y documentos.	• Impresión automática de los reportes de cierre de caja <i>(Detalle, resumen, análisis y resumen de cobros)</i>, junto con el Vouchers de tarjetas <i>(Medianet y Datafast)</i> correctamente adheridos en hoja con cinta de papel y anexados al reporte físico para su respaldo y control.	• 1 a 2 min.

		- Adjuntar los voucher (<i>Medianet y Datafast</i>) en el reporte de cierre de caja (<i>Si Aplica</i>). - Pegar los vouchers de tarjetas (<i>Medianet y Datafast</i>) en una hoja con cinta de papel.		
6	Cajero / Administrador de la tienda	- Realizar el registro y baja de transferencias en el sistema. - En el menú principal del sistema, ingresar a la opción SIGUIENTE PÁGINA → ADMINISTRATIVO. - Seleccionar DEPÓSITO – PDV. - Elegir REALIZAR PAPELETA DEPÓSITO. - Seleccionar la cuenta bancaria donde se recibió la transferencia /depósito. - Ingresar la información de la transferencia. - Número de transferencia (<i>Como referencia de banco</i>). - Memo: TR (<i>Número de transferencia</i>) CIERRE DIA/MES/AÑO SUC (<i>Número y nombre de la sucursal</i>) FAC (<i>Número de la factura</i>). - Eliminar el registro del valor en efectivo de la información de caja.	Registro en el sistema de todas las transferencias / depósitos recibidos durante el día, sustentados en los comprobantes recibidos, verificando que hayan sido aplicadas correctamente.	3 a 5 min. (<i>Depende de la cantidad de transferencia por registrar en el sistema</i>).

		7. Seleccionar el valor de cobro correspondiente a la transferencia. 8. Hacer clic en CONFIRMAR para dar de baja la transferencia. • Importante: Repetir este procedimiento por cada una de las transferencias		
7	Cajero / Administrador de la tienda	• Enviar el reporte de ventas diarias de la sucursal en el grupo interno de Administradores. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción VENTAS. 2. Dentro del menú de VENTAS, seleccionar la opción CONFIRMADOS. 3. En el buscador de documentos, ingresar la fecha actual para filtrar las ventas del día. 4. Revisar cada una de las facturas generadas en el día identificando las siguientes categorías en la que pertenece: ○ Laptops. ○ Instalación de programas.	• Reporte diario de ventas elaborado y enviado al grupo interno de administradores, que incluye la captura del arqueo de caja y un resumen detallado de las ventas por categoría (<i>Laptops, celulares, servicios técnicos, y otros productos</i>).	• 3 min.

- Celulares (*Marca*).
- Otros productos o servicios asociados.
- 5. Tomar una captura de pantalla del arqueo de caja donde se reflejen los valores totales del día.
- 6. Enviar el reporte al grupo de administradores, incluyendo:
 - Imagen del arqueo de caja.
 - Un resumen de las ventas realizadas en el día, por ejemplo:
 CIERRE DE VENTAS SUCURSAL 019 – 9 DE OCTUBRE (*VALORES SIN IVA*).
 - **Laptops:**
 - Ventas en dólares (Laptops): _____
 - Ventas en dólares (Servicio Técnico): _____
 - Total de unidades vendidas (Laptops): _____
 - **Celulares:**
 - Unidades vendidas – (marca): _____

		- Unidades vendidas bajo modalidad PayJoy:_____ ▪ Otros productos y servicios: - Unidades vendidas – Mini UPS: _____ - Unidades vendidas – Generadores: _____ - Unidades vendidas – Instalaciones de generadores: _____ • Importante: Este formato es referencial y puede variar según los productos, marcas o servicios comercializados, de acuerdo con las directrices establecidas por el área comercial.		
8	Cajero / Administrador de la tienda	• Cerrar sesión en el sistema desde todos los equipos de la sucursal y apagar correctamente el equipo de trabajo (<i>Computadora y dispositivos conectados</i>). • Organizar todos los documentos del cierre de caja de forma ordenada, asegurándose de incluir: 1. Detalle de arqueo de caja.	• Sesiones cerradas y equipos apagados. Documentos del cierre de caja organizados y archivados correctamente para su resguardo.	• 3 min.

		2. Resumen de arqueo de caja. 3. Análisis de arqueo de caja. 4. Resumen de cobros y documentos. 5. Vouchers de tarjetas (<i>Medianet y Datafast</i>) adheridos en una hoja con cinta de papel. 6. Comprobantes de transferencias impresos /depósitos (<i>Si aplica</i>). • Colocar toda la documentación en la carpeta o sobre correspondiente al día, y guardarla en el lugar designado para su resguardo.		
--	--	---	--	--



**VENDEDOR
RETAIL**

ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE ALMACENES EN APERTURA Y CULMINACIÓN DE JORNADA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Este proceso presenta los pasos a seguir para la preparación y organización de la tienda durante la apertura y cierre, asegurando un ambiente ordenado, seguro y adecuado para la atención al cliente, así como la protección de los productos y recursos de la sucursal.

1.- OBJETIVO

Realizar la apertura y cierre de la tienda, mediante actividades de organización y control, con el fin de asegurar un ambiente ordenado, seguro y listo para brindar una atención óptima al cliente, además de proteger los recursos y productos de la sucursal.

2.- ALCANCE

Asegurar la preparación y ejecución de las actividades necesarias para la apertura y cierre de la sucursal, garantizando que las instalaciones, productos y equipos estén en condiciones óptimas para la operación diaria y la seguridad fuera del horario laboral.

3.- POLÍTICAS

- **Abrir las tiendas:**

1. La apertura del local estará a cargo del personal designado (generalmente el administrador de la tienda o vendedor segundo al mando), quien deberá verificar que todo se encuentre en condiciones óptimas de operación antes de iniciar la jornada.
2. Ninguna tienda podrá abrir sin la presencia de al menos dos colaboradores del equipo de ventas, excluyendo al personal de portero /conserje.
3. El administrador de la tienda y el segundo al mando son los únicos autorizados para tener bajo su custodia las llaves de acceso a la sucursal, siendo responsables de su correcto uso, resguardo y seguridad. Queda prohibido entregar, duplicar o compartir dichas llaves con personal no autorizado.

4. La apertura del local debe realizarse puntualmente a la hora establecida por la empresa, y/o centro comercial.
5. El equipo de ventas retail debe presentarse en la tienda 15 minutos antes de la apertura para realizar las actividades de: Limpieza de mobiliario, pisos, vitrinas, ubicación de productos y limpieza de polvo, revisión de sistemas de alarmas, entre otros.
6. Queda estrictamente prohibida la colocación, exhibición o uso de material POP de financieras, marcas aliadas o terceros *(Incluyendo, pero no limitándose a: tótems, stickers, cenefas, material adhesivo, material exhibido en vitrinas o mobiliario)* sin autorización previa y expresa de la empresa.
7. Antes del horario de apertura, la sucursal deberá permanecer con las puertas cerradas al público para realizar las tareas diarias relacionadas con la presentación y limpieza. Solo el personal del área Retail o del área Administrativa podrá ingresar a las instalaciones durante este período.
8. El personal debe presentarse con el uniforme completo, en buen estado y cumpliendo con los estándares de presentación personal establecidos por la empresa.
9. Cualquier incidente, irregularidad o situación fuera de lo normal detectada durante la apertura deberá ser reportada de forma inmediata al administrador y/o supervisor de tienda.
10. El ingreso a las instalaciones está estrictamente limitado al personal autorizado. No se permite el acceso a personas ajenas a la operación, tales como amigos, familiares o acompañantes de los colaboradores.
11. Al inicio del horario de atención y antes de abrir las puertas al público, todo el personal deberá tomarse una fotografía grupal y remitirla al grupo de asistencia, con el fin de dejar constancia de la presencia del equipo al inicio de la jornada.
12. Los locales ubicados en centros comerciales no podrán otorgar ni tomar días libres los días viernes, sábados y domingos, debido a que estos corresponden a los períodos de mayor afluencia de clientes y volumen de ventas.

13. Los locales a la calle no podrán otorgar ni tomar días libres los días viernes y sábados, considerando que dichos días representan picos críticos de atención y demanda comercial.

- Cuando el cumpleaños de un colaborador coincida con viernes, sábado o domingo, el día libre adicional deberá ser coordinado y tomado exclusivamente de lunes a jueves, previa autorización del supervisor de tienda.
- No está permitido otorgar ni tomar el día libre por cumpleaños en los días restringidos establecidos en las políticas anteriores.

• **Cierre de tiendas:**

1. La tienda deberá mantenerse abierta hasta la hora de cierre definida por la empresa y/o administración del centro comercial, a excepción de los casos en que por causas justificadas se solicite al administrador el cierre prematuro de la tienda.

- Para conocer el horario oficial del cierre de cada una de la tienda, puede conocer por medio de la base Novisolutions:
 - Enlace: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GIGo5XIR65R8uAA4Cq1yClviuvKo6S6U/edit?gid=805102677#gid=805102677> (*Procurar de no editar la información*).

2. Posterior del horario de atención al público (*Deben cerrar las puertas*), el administrador o el cajero deberá realizar el cierre de la caja en el sistema y organizar el dinero efectivo (*Asegurar que no se encuentre ninguna persona no autorizada en la tienda*), los documentos físicos por pagos electrónicos con tarjeta (*Vouchers*) y comprobantes confirmados de los pagos por transferencias o depósitos.

3. Posterior del horario de atención al público (*Deben cerrar las puertas*), todos los vendedores retail en conjunto deberán resguardar los productos tecnológicos de mayor valor y fácil de transportar en la caja de seguridad como: Celulares, laptop, tablets, consolas, entre otros productos con mayor valor y/o dispuestos por gerencia general (*Esta política solo aplica para todas las sucursales que no se encuentren dentro de centros comerciales*).

4. Antes del cierre de la tienda, todo el efectivo recaudado durante la jornada debe ser resguardado en la caja fuerte para asegurar su protección hasta el día siguiente, en el cual deberá ser depositado a la entidad bancaria cercana.
 5. Al finalizar el horario de atención y cerrar las puertas de la sucursal, todo el personal deberá tomarse una fotografía grupal y remitirla al grupo de asistencia, con el fin de dejar constancia de la presencia y cierre de la tienda.
 6. La custodia y disposición de las llaves de la sucursal es responsabilidad exclusiva del administrador. En caso de ausencia por día libre, esta responsabilidad será asumida únicamente por el segundo al mando.
 7. Las llaves de la caja fuerte, donde se almacenan los productos de alto valor, deben permanecer siempre dentro de la sucursal, en un lugar seguro, discreto y de fácil acceso únicamente para los vendedores retail autorizados. Esto con el fin de permitir el retiro y la posterior colocación de los productos en la vitrina de exhibición.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

Para la correcta ejecución del proceso de apertura y cierre de tienda, el personal debe contar con los siguientes elementos y cumplir con las condiciones descritas:

1. Llaves de seguridad:
 - Llave de vitrinas de exhibición.
 - Llave de la caja fuerte.
 - Llaves de acceso al local, bodega y otras áreas restringidas.
2. Equipamiento básico de limpieza:
 - Alcohol o productos desinfectantes, Limpia vidrios, Paño seco y húmedo,
 - Basurero o bolsa para desechos.
3. Condiciones previas:
 - Uniforme completo y en buen estado.

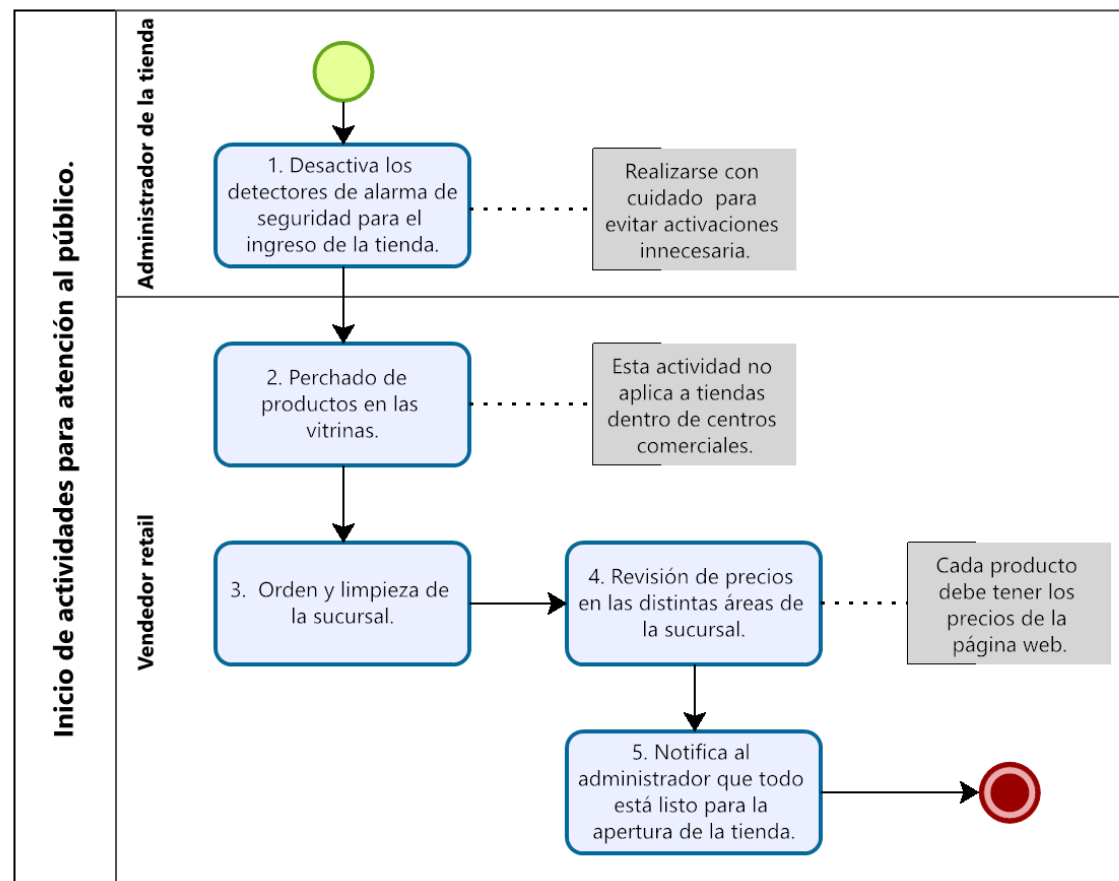
- Puntualidad para presentarse en tienda.
- Conocimiento actualizado de políticas de seguridad, presentación y atención.
- Acceso al grupo de comunicados internos para actualizaciones de precios o cambios operativos.

4. Herramientas tecnológicas:

- Dispositivo con acceso al sistema de facturación, para registrar ventas y consultar información comercial.
- Conexión estable a Internet, necesaria para el funcionamiento del sistema y otras plataformas internas.
- Cámaras de seguridad operativas, conectadas a uno o varios monitores, que permitan la vigilancia en tiempo real de las distintas áreas de la tienda.

PROCESO: INICIO DE ACTIVIDADES PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Preparación y organización de la tienda antes de la apertura, asegurando la disponibilidad y presentación adecuada de los productos.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la tienda/ Segundo al mando	- Desactivación de alarma de seguridad para el ingreso de la tienda: - Ubicarse frente a la puerta principal, sin abrirla aún. - Verificar el entorno externo, asegurándose de que no haya personas ajenas ni situaciones sospechosas en los alrededores. - Desactivar el sistema de alarma: - Pulsar el botón o ingresar el código correspondiente en el panel de control. - En caso de contar con otro tipo de mecanismo (<i>Como aplicación móvil, tarjeta de proximidad, etc.</i>), aplicar el protocolo indicado por la empresa. - Retirar los candados de seguridad externos. - Abrir la puerta e ingresar a la tienda para continuar con las actividades de apertura de manera habitual.	Tienda abierta sin activación de alarmas, con ingreso seguro del personal autorizado, permitiendo el inicio ordenado de las actividades de apertura.	3 min.

		• Importante: En caso de la tienda retail isla, se procede con los siguientes pasos: 16. Ingresar al centro comercial con la debida anticipación, antes del horario de atención al público. 17. Traslarse directamente a la isla asignada para el inicio de actividades antes de la apertura de la tienda. 18. Retirar cuidadosamente el cobertor para islas, verificando que no existan daños o irregularidades. 19. Ejecutar la limpieza general del área de exhibición, asegurando que los productos, mobiliario y vitrinas estén en condiciones óptimas de presentación para los clientes.		
2	Vendedor Retail	• Una vez abierto la tienda (<i>Sin acceso aún al público</i>), se procede a realizar el perchado de los productos en las vitrinas de exhibición (<i>Anexo</i>): 1. Retirar los productos de la caja fuerte que se encuentra ubicada en la bodega de la tienda (<i>El cual se encuentra bajo llave</i>). ○ Buscar la llave en el lugar designado. ○ Transportar los productos con cuidado hacia el área de ventas. 2. Clasificar los productos por tipo, categoría y/o modelo antes de la exhibición.	• Los productos clasificados y exhibidos adecuadamente en las vitrinas, asegurando que estén en óptimas condiciones y protegidos con llave y sistemas de seguridad.	• 10 a 15 min.

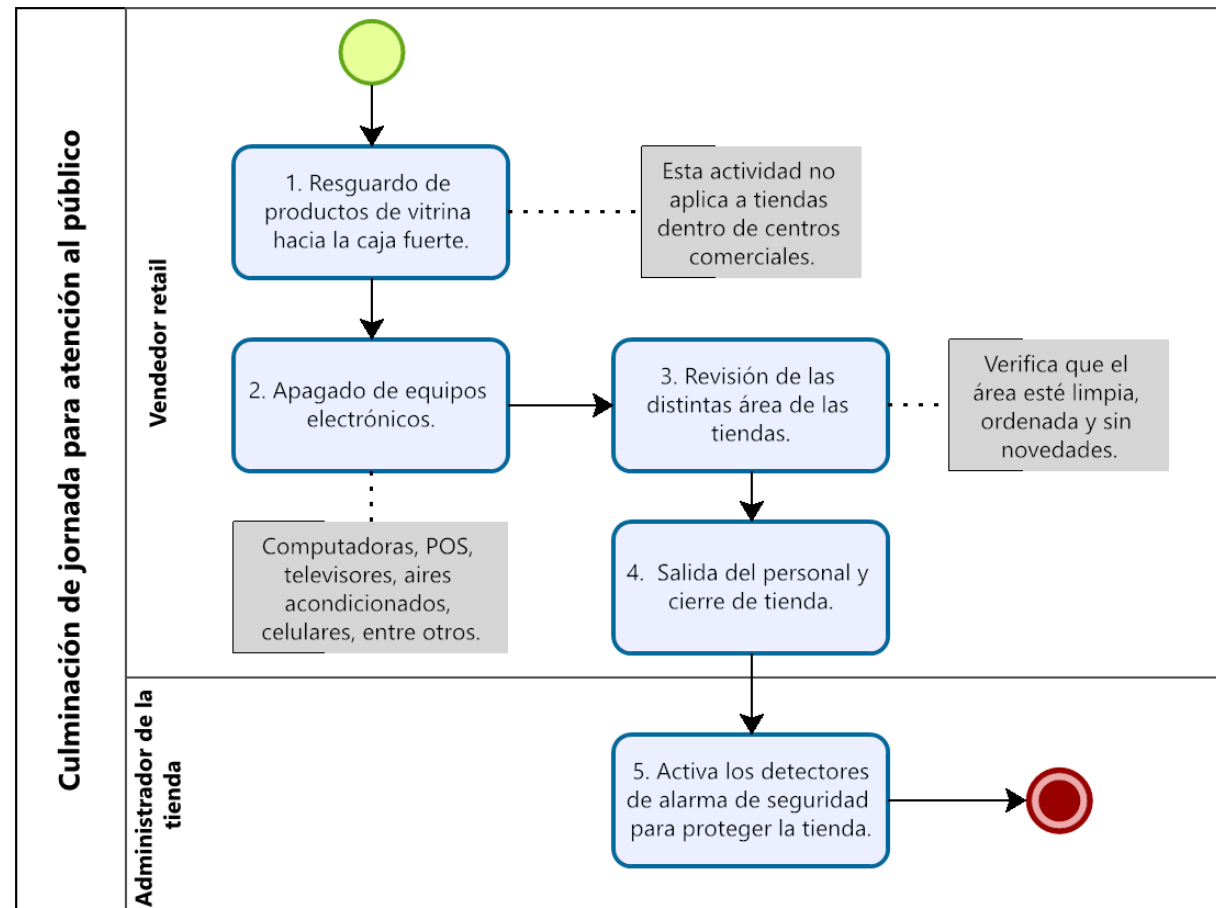
		○ Separar los artículos según su tipo (<i>Ej. celulares, laptops, Tablet, consolas, etc.</i>). ○ Agrupar por marca, modelo, color para facilitar el orden visual. 3. Verificar que los productos estén en óptimas condiciones. ○ Limpiar o desempolvar cada producto si es necesario. ○ Asegurarse de que no tengan daños visibles, etiquetas mal puestas o elementos de seguridad sueltos. ○ Reportar cualquier anomalía al supervisor o encargado de tienda. 4. Limpiar la vitrina de exhibición, en caso de ser necesario, antes de colocar los productos. 5. Colocar los productos en la vitrina según el diseño de exhibición. ○ Distribuir los productos por nivel (<i>Superior, medio e inferior</i>) priorizando los productos con mayor rotación a la vista del cliente. 6. Verificar que la información del precio esté visible y correctamente colocada. 7. Cerrar la vitrina con llave para asegurar los productos. ○ Revisar que la alarma esté funcionando correctamente. ○ Verificar que todas las puertas estén cerradas correctamente.		
--	--	--	--	--

		• Importante: Esta actividad del perchado de vitrinas, solo aplica a todas las tiendas a excepción de aquellas que se encuentran dentro de los centros comerciales, por la seguridad.		
3	Vendedor Retail	• Ordenar y limpiar en las distintas áreas de la sucursal. ○ Revisa que todos los productos estén en su lugar correspondiente, según: ▪ Tipo de producto. ▪ Talla o tamaño. ▪ Color o diseño. ○ Verificar que cada producto tenga su respectiva etiqueta de precio. ▪ Asegurar de que no haya productos sin precio visible. ▪ Supervisar que las etiquetas se encuentren bien colocadas, en buen estado y legibles. ○ Revisar el piso, estantes y vitrinas en busca de etiquetas de seguridad caídas o envoltorios. ○ Retira y desecha de forma adecuada todo residuo visual. • Importante: En caso de que la sucursal cuente con letreros de anuncios, estos deben colocarse en un punto estratégico de la tienda, asegurando que no obstruyan el paso ni la circulación de los clientes.	• El espacio asignado completamente limpio y ordenado, con todos los productos en su lugar correspondiente y etiquetas de precio legibles y bien colocadas para facilitar la experiencia del cliente.	• 5 a 8 min.

4	Vendedor Retail	- Revisar en su área asignada las etiquetas de los precios si se encuentran actualizados (<i>El administrador de la tienda designa al responsable del área correspondiente de la tienda</i>). - Revisar que todos los precios sean los mismo que se encuentran en página web. - En caso de detectar alguna diferencia, realizar su corrección de manera inmediata. Importante: En caso que se notifique en el grupo de comunicados la nueva actualización de precios de los productos en el transcurso del día, se debe realizar la corrección de manera discreta, pero sin dejar de priorizar la atención a los clientes.	Validación que los precios exhibidos coincidan con los precios oficiales publicados, realizando correcciones discretas cuando es necesario para mantener la coherencia y evitar confusiones.	10 a 15 min.
5	Vendedor Retail	- Notificar al administrador o al segundo al mando que se encuentra todo ordenado, limpio y listo para apertura la tienda ante al público. Importante: La tienda debe abrir puntualmente en el horario establecido, asegurando una atención adecuada desde el inicio de la jornada.	Confirmación sobre que la tienda está lista para abrir las puertas para el público.	2 min.

PROCESO: CULMINACIÓN DE JORNADA PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Asegurar la seguridad de los productos, el apagado adecuado de los equipos y el orden general de la tienda al finalizar la jornada.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Vendedor Retail	• Retirar productos de vitrinas para trasladarlos a la caja fuerte ubicado en la bodega de la sucursal: 1. Abrir la vitrina con la llave asignada. 2. Retirar con cuidado todos los productos exhibidos. 3. Limpiar la vitrina con paño y limpia vidrios, si es necesario. 4. Transportar cuidadosamente los productos hacia la bodega. 5. Guardar los productos (<i>De alto valor como celulares, laptops, Tablet</i>) en la caja fuerte asignada. 6. Cerrar con llave la caja fuerte y guardar la llave en el sitio designado. - Nota: Para llevar a cabo esta actividad, la puerta de acceso de la tienda deberá permanecer cerrada,	• Los productos exhibidos han sido retirados cuidadosamente y almacenados en la caja fuerte correspondiente. Las vitrinas quedan limpias, cerradas con llave y en condiciones adecuadas de orden y seguridad.	• 10 a 15 min.

		asegurando que en el interior se encuentre únicamente el personal autorizado. • Importante: Esta actividad del retiro y resguardo de los productos perchados de vitrinas, solo aplica a todos las tiendas a excepción aquellos que se encuentran dentro de los centros comerciales por la seguridad.		
2	Vendedor Retail	• Apagar los siguientes equipos electrónicos o de apoyo de la sucursal: ○ Computadora de trabajo. ○ POS (<i>Punto de venta</i>). ○ Televisores. ○ Aires acondicionados. ○ Celulares de exhibición (<i>Si aplica</i>). ○ Pantallas de vitrinas o iluminación de mostradores. ○ Cualquier otro equipo en uso durante la jornada. • Importante: Asegurarse que todos los equipos hayan quedado completamente apagados o desconectados, para	• Todos los equipos electrónicos y de apoyo han sido apagados o desconectados correctamente, garantizando el ahorro energético y previniendo riesgos de recalentamiento o fallas eléctricas.	• 5 a 8 min.

		evitar consumos innecesarios de energía, posibles recalentamientos o riesgos eléctricos durante la noche.		
3	Vendedor Retail	• Verificar que el área de la tienda asignada, se encuentre: ○ Ordenada y limpia. ○ No queden productos sueltos, mal ubicados o sin precio. ○ No haya residuos, empaques o etiquetas tiradas. ○ No debe haber productos en los pasillos. • Importante: Reportar cualquier observación o incidente al administrador o segundo al mando antes de retirarte. ○ Verificar que las cámaras de seguridad y alarmas estén correctamente en funcionamiento. ○ Verificar que los equipos exhibidos estén asegurados. ○ Verificar que la plata de la venta del día esté dentro de la caja fuerte.	• El área asignada se encuentra completamente limpia, ordenada y sin productos fuera de lugar ni residuos visibles.	• 5 min.
4	Vendedor Retail	• Retirarse de la tienda para el cierre de la sucursal: ○ Esperar la autorización del administrador o segundo al mando para Salir de la sucursal. ○ Retirarse en grupo, siguiendo el protocolo de seguridad.	• La tienda queda cerrada, con las alarmas activadas y todas las tareas de cierre debidamente cumplidas.	• 6 min.

		○ Asegurar de haber cumplido todas las tareas asignadas antes de abandonar el local. ● Importante: En caso de la tienda retail islas, se procede con lo siguiente: 1. Finalizar todas las gestiones de atención al cliente y asegurar que no existan transacciones pendientes. 2. Realizar el cierre de la caja y resguardar el dinero recaudado en la caja fuerte de la isla. 3. Ordenar y organizar los productos en exhibición. 4. Limpiar el área de la isla, asegurando que mobiliario, vitrinas y superficies queden en condiciones adecuadas. 5. Colocar correctamente la carpa o cubierta de seguridad que protege la isla, verificando que quede bien asegurada. 6. Reportar en el grupo de asistencia el cierre de la sucursal retail isla dejando constancia de la gestión realizada. 7. Retirarse del centro comercial una vez completado el procedimiento.		
5	Administrador de la tienda	● Activación de alarma de seguridad de la tienda:	● Tienda completamente cerrada y asegurada, con	● 5 min.

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurarse de que todas las puertas, vitrinas, estanterías y accesos estén correctamente cerrados. 2. Bloquear adecuadamente los accesos con los sistemas de cierre asignados (<i>candados, cerrojos, etc.</i>). 3. Activar el sistema de alarma de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> ○ Esperar la confirmación sonora o visual de que la alarma ha sido activada correctamente. ○ Confirmar en el dispositivo que el sistema se encuentra activo. 4. Tomarse una fotografía con todo el equipo y enviarla al grupo interno, confirmando el cierre de la sucursal. 5. Abandonar el sitio de forma segura y en grupo, si es posible. <ul style="list-style-type: none"> ○ Antes de retirarse del punto de venta, verificar los alrededores para asegurarse de que no existan personas sospechosas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de identificar alguna situación de riesgo, se debe contactar de inmediato a un agente de policía y solicitar su apoyo para evitar riesgos para la tienda y el personal. | <p>el sistema de alarma activado correctamente y el personal fuera del local en condiciones seguras.</p> | |
|--|--|--|--|--|

7.- ANEXO

- **Anexo:** Manual de exhibición.



EXHIBICIÓN



La **exhibición** de los productos consiste en la selección, ubicación y presentación de los productos en el punto de venta de manera que estos atraigan la atención de los clientes actuales, potenciales y se motiven a la compra. |

NI NOVICOMPU
LO MISMO PERO MÁS BARATO



PEDERNALES
ROPEZ CASTILLO

TIPOS DE EXHIBICIÓN

La exhibición debe contar con una excelente exposición de los productos para poder llamar la atención de nuestros clientes, utilizando las mejores técnicas del Trade Marketing lograremos una mayor rotación de los productos. Tomando en cuenta que por lo general los clientes toman las **decisiones de compra en el punto de venta**, y es por eso que una efectiva exhibición de los productos puede influir positivamente en la toma de decisiones.



EXHIBICIÓN VERTICAL

Ubicar los productos de manera que cubran todos los niveles de la vitrina, de pequeños a grandes, de claros a oscuros y de arriba hacia abajo





EXHIBICIÓN AGRESIVA

Los productos que están a la altura del ojo humano son los más fáciles de ubicar por el cliente. Se exhibe una sola línea de producto en las vitrinas.



EXHIBICIÓN HORIZONTAL



Los productos de categoría iguales se ubican en sus diferentes variedades a lo ancho de las estanterías de izquierda a derecha en los diferentes niveles.



EXHIBICIÓN POR BLOQUES

Los productos iguales se ubican en bloques en la estantería. |





EXHIBICIÓN ESPECIAL

Se implementará para campañas específicas o lanzamiento de productos un exhibidor o góndola diseñado única y exclusivamente para cumplir ese objetivo al cuál lo llamaremos GLORIFICADOR.



EXHIBICION DE IMPRESORAS

Se realiza en las esquinas, De forma que denote una exhibición, más no un lugar de almacenamiento.



ETIQUETAS PRECIOS



Si el producto está en góndola, siempre debe etiquetarse en la ranura.

Los productos exhibidos fuera de góndola o en vitrinas deben contar con preciadores discretos y etiquetas alineadas al mismo nivel que el resto, manteniendo uniformidad y estética visual.



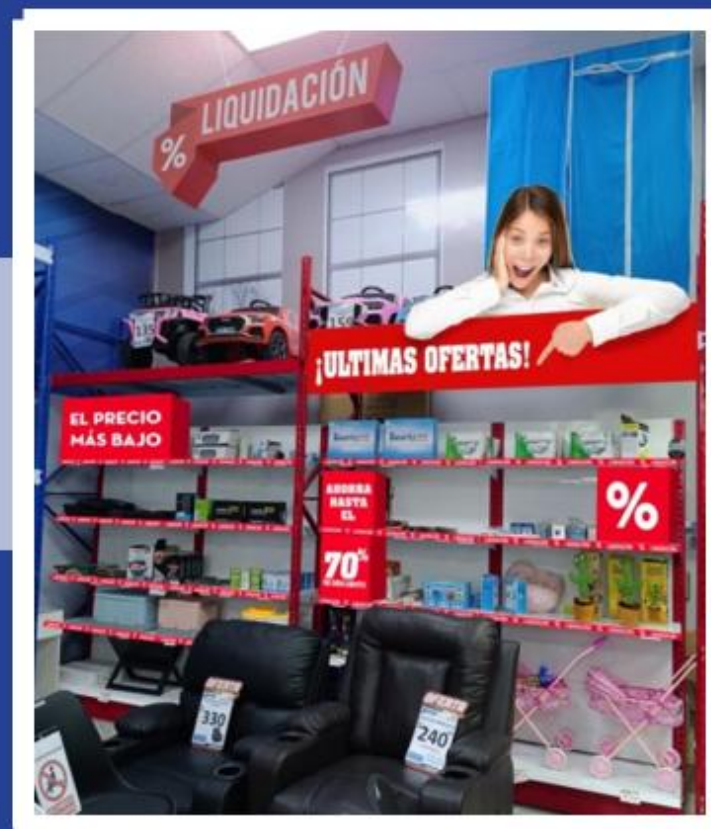
VITRINAS EXTERNAS

- ✓ Mantenerlas siempre limpias e iluminadas
- 🎯 Exhibición atractiva y sugerente que llamen la atención
- 🔄 Renovar frecuentemente los productos exhibidos
- 🧠 Mostrar productos estratégicos para impulsar ventas
- ✨ En escaparatismo: menos es más



ZONA DE DESCUENTO

NOVICOMPU
LO MISMO PERO MÁS BARATO



RECUERDA



Las correctas exhibiciones siempre se realizan de izquierda a derecha, de menor a mayor, de pequeños a grandes y de claros a oscuros.

GESTIÓN DE VENTA CANAL RETAIL

Este proceso se centra en atender a los clientes interesados en adquirir productos de la tienda, brindándoles información detallada sobre el equipo, resolviendo sus consultas y gestionando adecuadamente la facturación de la compra, hasta lograr su satisfacción por la compra.

1.- OBJETIVO

Brindar atención a los clientes interesados en los productos de la tienda, mediante asesoría personalizada y resolución de inquietudes, con el fin de realizar la facturación de los equipos solicitados y concretar una experiencia de compra satisfactoria.

2.- ALCANCE

Garantizar la finalización exitosa de la venta mediante una atención personalizada y de alta calidad, que permita identificar y satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando información clara sobre los productos, fomentando así la confianza y fidelidad hacia la tienda y las diferentes marcas que dispone la empresa.

3.- POLÍTICAS

1. Cuando un cliente requiera un producto que no se encuentre en el catálogo vigente, el vendedor o el administrador de la tienda deberá registrar la solicitud en el documento digital 'Solicitud de Nuevos Productos Fuera del Catálogo'. Esto permitirá al equipo de Compras, Importaciones y Comercial evaluar la viabilidad de incluir dichos productos en futuras adquisiciones.
 - Es responsabilidad del colaborador asegurarse de que todos los campos requeridos estén debidamente ingresados, a fin de que la información sea útil y pueda ser evaluada adecuadamente.
 - <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fXkyKmAPZOmbDOTUEWeQ4aBrz9VollvC/edit?gid=1176462779#gid=1176462779>
2. Todos los productos exhibidos en tienda deben estar correctamente etiquetados con el precio vigente publicado en la página web oficial de la empresa. Esta práctica busca

garantizar la coherencia entre los canales físicos y digitales, prevenir confusiones con los clientes y reforzar la transparencia comercial.

3. Todos los colaboradores que forman parte de la tienda (*Vendedor, cajero, bodeguero y administrador*), excepto el conserje/portero, deben manejar de forma autónoma el flujo completo de facturación en el sistema para garantizar la emisión inmediata de comprobantes y evitar depender de uno para cerrar la venta.
4. Antes de emitir la factura, se debe informar al cliente que, una vez generada, no se aceptarán cambios por motivos de preferencia o conformidad (*Por ejemplo, sustitución del mismo producto, pero de otro color*).
5. Al asesorar al cliente, las sugerencias de producto deben basarse exclusivamente en las necesidades y preferencias del cliente, priorizando siempre la mejor solución para su requerimiento. Las comisiones no deben influir en la recomendación; sólo se sugiere el equipo que realmente cumpla con los criterios de desempeño, calidad y relación costo-beneficio que el cliente solicita.
6. Cuando el volumen de clientes supere la capacidad de atención de los vendedores retail que dispone la sucursal, el administrador de la tienda y el cajero (*Si aplica*) deberá intervenir y colaborar directamente en el proceso de venta, garantizando que todos los clientes reciban un servicio ágil y completo.
 - En caso de contar con portero en la sucursal, este deberá regular el acceso, permitiendo el ingreso de nuevos clientes únicamente cuando otros se retiren, con el fin de mantener el control y minimizar riesgos de casos de hurto.
7. No está permitido que el personal utilice sus tarjetas de crédito personales para efectuar pagos en nombre de los clientes, bajo la promesa de recibir posteriormente el reembolso o depósito en sus cuentas bancarias.
8. Cuando el área comercial convoque a todas las tiendas (*Nivel nacional*) a una capacitación relacionada con productos, metodologías de pago, o gestión de ventas, la asistencia será de carácter obligatorio.

9. Queda estrictamente prohibida la venta, distribución o promoción de productos que no comercialice la empresa directamente; así como, referenciar, promocionar y/o sugerir la provisión de bienes y/o servicios por parte de terceros.
10. Cuando un asesor mayorista envíe mercadería a una tienda para la entrega a cliente final, será obligatorio registrar evidencia fotográfica del momento de la entrega. Esta evidencia deberá ser clara y permitir identificar el producto entregado y la recepción por parte del cliente.
 - En caso de que la mercadería enviada no incluya la factura correspondiente, el personal de tienda deberá solicitarla al asesor mayorista antes de proceder con la entrega, asegurando la disponibilidad de:
 - Una copia para el cliente.
 - Una copia como respaldo documental de la tienda.
 - Toda entrega de mercadería al cliente final deberá contar con la factura debidamente firmada por el cliente, incluyendo de forma obligatoria su número de cédula, como respaldo de conformidad de la recepción.
 - Una vez realizada la entrega del producto, el responsable deberá enviar un correo electrónico al asesor mayorista adjuntando todas las evidencias de respaldo, incluyendo:
 - Fotografías de la entrega.
 - Factura firmada por el cliente.
 - El original de la factura firmada por el cliente deberá ser remitido físicamente a la bodega mayorista (*Duran o quito*) correspondiente.
11. En el canal retail no existen precios mayoristas activos. Todo descuento aplicado en tienda deberá basarse exclusivamente en el volumen de compra y contar con la debida autorización previa conforme a los lineamientos comerciales establecidos.
 - El canal mayorista opera de manera independiente y mantiene una estructura de precios diferenciada respecto al canal retail, por lo que no está permitido aplicar condiciones, precios o beneficios del canal mayorista en ventas realizadas en tienda.
12. El uso de códigos RRSS (redes sociales) estará restringido exclusivamente a los siguientes casos:

- Promociones EMPRENDE.
- Ventas que incluyan más de tres (3) unidades.
- Casos excepcionales, como ventas superiores a diez (10) unidades, siempre que cuenten con autorización previa.

13. Todo proceso de portabilidad de chips Movistar y Tuenti deberá ser registrado obligatoriamente en el formulario digital que será habilitado y comunicado por el área comercial para cada periodo de gestión.

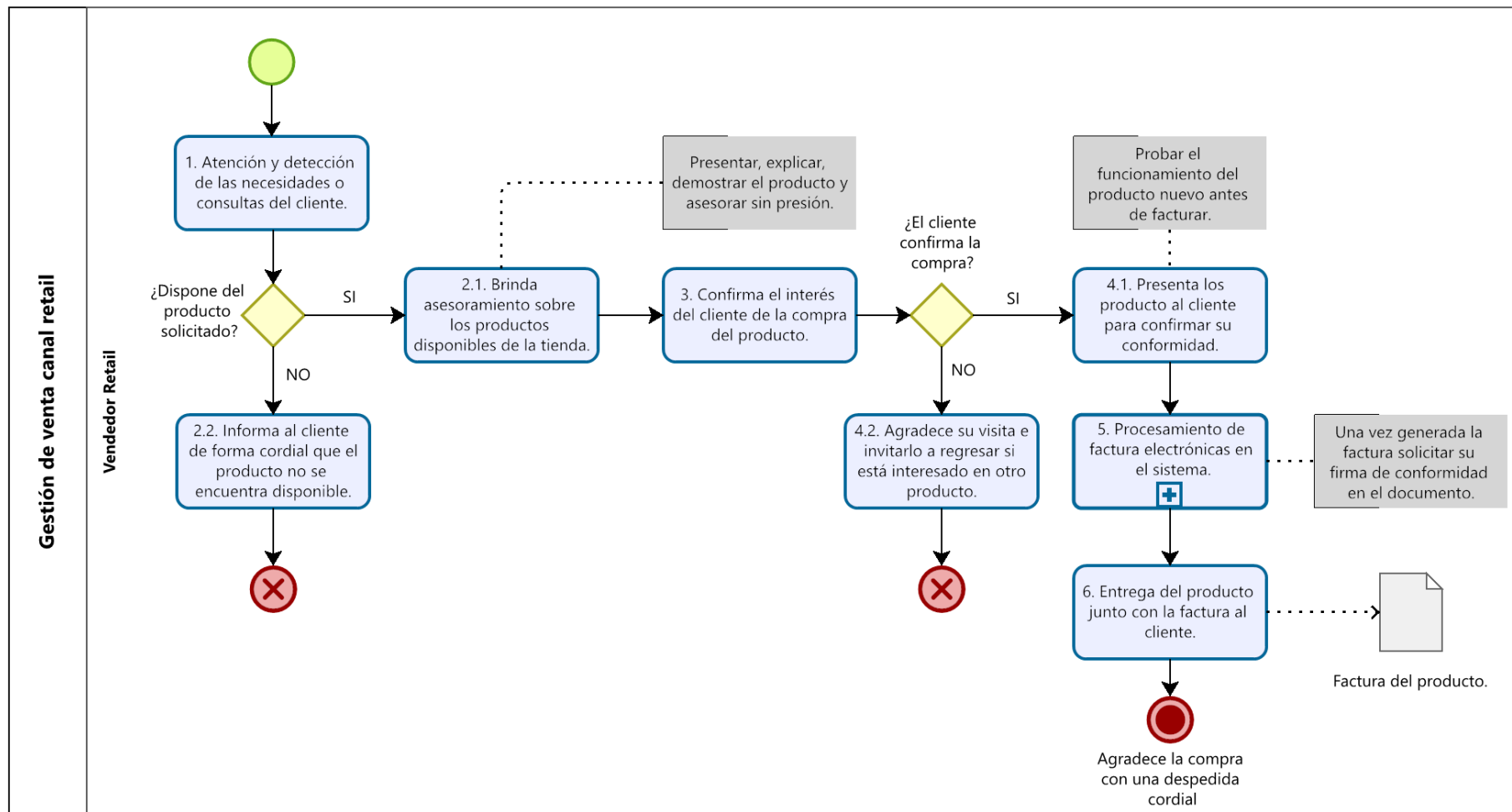
- El enlace de acceso al formulario será generado y compartido mediante comunicado oficial, por lo que podrá variar en cada emisión.
- El registro de la información deberá realizarse dentro del periodo establecido por el área comercial en cada comunicado. El incumplimiento de los plazos definidos afectará la validez del proceso y estará sujeto a control.
 - Es obligatorio adjuntar evidencia fotográfica clara y legible como respaldo del proceso de portabilidad realizado.
 - El acta de portabilidad deberá completarse con esfero azul, asegurando que la información sea correcta y legible.
 - Todo documento de portabilidad deberá contar con las firmas requeridas, siendo responsabilidad del colaborador verificar su correcta validación antes del registro.

➤ **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Conocimiento actualizado de todos los productos disponibles en la tienda, incluyendo características, precios, garantías y promociones vigentes.
2. Equipos con acceso al sistema de facturación.
3. Conexión estable a internet para consulta de precios y stock en tiempo real.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Visita del cliente a la tienda con la intención de recibir asesoramiento y/o adquirir un producto.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Vendedor Retail	• Realizar la atención al cliente sobre sus necesidades: 1. Recibir al cliente con saludo cordial y disposición de ayuda. 2. Identificar la necesidad del cliente mediante preguntas clave, como: ○ ¿Qué tipo de equipo busca? ○ ¿Para qué lo va a usar? ○ ¿Tiene una marca en mente o que le gusta? 3. Escuchar con atención y demostrar conocimiento sobre los productos disponibles. ○ <u>¿Dispone del producto solicitado?</u> ▪ Si: Continúa con el PASO 2.	• Identificar con precisión el producto de interés del cliente, incluyendo sus características, uso esperado y preferencias de marca, lo cual permite mostrar la disponibilidad del producto u orientar adecuadamente la recomendación y avanzar con el proceso de venta de forma efectiva.	• 2 a 4 min.

		▪ NO: Informar al cliente de forma cordial que el producto no se encuentra disponible. • Importante: Se recomienda que cada vendedor se familiarice con todos los productos que dispone la tienda para brindar una atención ágil, precisa y profesional al cliente.		
2	Vendedor Retail	• Brindar asesoramiento sobre los productos disponibles de la tienda. 1. Presentar las opciones disponibles según la necesidad del cliente (<i>Modelo, precio, características</i>). 2. Explicar las funciones del equipo, ventajas competitivas, garantía, servicios incluidos, etc. 3. Mostrar el producto físicamente si está en vitrina o exhibición (<i>retirarlo si es necesario</i>). 4. Permitir al cliente manipular el equipo (si aplica), siempre con cuidado y supervisión. 5. Resolver dudas de manera clara, sin presionar, y orientar hacia la mejor opción. Separar los artículos según su tipo (<i>ej. celulares, laptops, Tablet, consolas, etc.</i>).	• El cliente recibe una explicación detallada, clara y personalizada sobre las opciones disponibles, lo que le permite tomar una decisión informada y alineada con sus necesidades.	• 10 a 15 min.

3	Vendedor Retail	• Confirmar el interés de la compra del producto. 1. Verificar que el cliente está decidido a comprar el producto. 2. Confirmar modelo exacto, color, capacidad (<i>Si aplica</i>) y cualquier accesorio adicional. 3. Informar claramente el precio final y condiciones de pago (<i>Efectivo, tarjeta, crédito</i>). ○ <u>¿El cliente confirma la compra?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 4. ▪ NO: Agradecer su visita de forma cordial e indicar qué puede regresar cuando lo desee (<i>Finaliza el proceso</i>).	• Confirmación del cliente sobre el modelo, color, capacidad y condiciones de pago del producto, dejando validado el cierre de la venta o, en caso contrario, se registra una atención finalizada sin compra, manteniendo una experiencia cordial que podría motivar una futura visita.	• 5 a 8 min.
4	Vendedor Retail	• Presentación del producto solicitado del cliente para confirmar su conformidad. 1. Ir a la bodega o área de almacenamiento para retirar el producto solicitado (<i>Nuevo o en caja sellada</i>). ○ Verificar que coincida el modelo, color y especificaciones acordadas con el cliente.	• Validar que el producto cumple con lo acordado y funciona correctamente, logrando la conformidad del cliente para continuar con la facturación. Si hay	• 10 a 15 min.

		2. Abrir el producto de su empaque para evidenciar el funcionamiento del equipo. 2.1. Encender el dispositivo (<i>Celular, tablet, laptop, etc.</i>). 2.2. Mostrar que prende correctamente y responde al tacto o botones (<i>Si aplica</i>). 2.3. Revisar junto con el cliente que esté en buen estado físico (<i>Sin rayones, daños visibles</i>). ○ En caso de presentarse fallas de funcionamiento, se le reemplazará el equipo por uno nuevo. 3. Confirmar con el cliente su conformidad con el producto antes de proceder a la facturación. ○ Si el cliente no se encuentra confirmado, se procede a atender todas sus consultas, dudas o inquietudes con claridad.	inconvenientes, se brinda solución inmediata.	
5	Vendedor Retail	• Ingresar al sistema de la empresa para realizar la facturación del producto solicitado por el cliente. ○ Continuar con el proceso: FACTURACIÓN DE PRODUCTO EN EL SISTEMA.	• Factura de los productos, generada, impresa y firmada como respaldo de	• 5 min (Depende de la

		- Se imprime en dos copias: una se entrega al cliente junto con el producto, y la otra se conserva como respaldo con la firma del cliente, confirmando su conformidad con la compra realizada. Importante: En caso de que la tienda cuente con un facturador designado, redirige al cliente hacia él para que continúe con el proceso de facturación.	la venta gestionada en la sucursal.	disponibilidad del sistema).
6	Vendedor Retail	- Realizar la entrega del producto al cliente: - Entregar el producto en su empaque original, sellado, o bien empacado si fue de exhibición. - Explicar brevemente condiciones de garantía y políticas de cambio o devolución. - Agradecer la compra con una despedida cordial.	Producto entregado en su empaque original con explicación de garantías y política de devoluciones.	2 min.

NOVICOMPU

A man with a beard and short dark hair, wearing a grey polo shirt and a black tactical vest, stands in the center of the frame. He is holding a black baton in his right hand. The background is a trade show booth with glass walls and various electronic equipment on display. The lighting is bright and even.

**PORTERO /
CONSERJE**

CONTROL Y SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD EN SUCURSAL

Este proceso detalla las actividades que debe realizar el portero o conserje en una sucursal, con énfasis durante toda la jornada en el control de ingreso y salida de personas, así como en la vigilancia y resguardo de los bienes de la tienda.

1.- OBJETIVO

Controlar la entrada y salida de personas en la sucursal mediante la vigilancia permanente y la aplicación de normas internas de seguridad, con el fin de garantizar la protección de los bienes, instalaciones y el correcto funcionamiento de las actividades operativas de la tienda.

2.- ALCANCE

Asegurar la protección de los bienes y la integridad de las personas, garantizando un entorno ordenado y seguro que favorezca el desarrollo eficiente de las actividades comerciales y administrativas.

3.- POLÍTICAS

1. Todos los colaboradores que desempeñan el rol de portero o conserje deberán permanecer en su puesto de trabajo durante toda su jornada laboral. En caso de que requiera ausentarse por motivos personales o durante su período de almuerzo, deberán notificar previamente al administrador de la tienda para que se tomen las medidas de seguridad correspondientes.
2. El portero o conserje no está autorizado a armar, desarmar ni manipular equipos de inventario, ya que esta actividad representa una distracción significativa y un riesgo potencial para la seguridad y operación de la tienda.
3. Queda prohibido solicitar al portero o conserje encomiendas o cualquier requerimiento que implique salir de la sucursal.

4. El horario de almuerzo del portero/conserje deberá coordinarse y definirse en función de los horarios de mayor afluencia de clientes en la sucursal, garantizando siempre la atención continua al público y evitando interrupciones en el servicio.
5. Todos los porteros/conserjes deben vestir el uniforme completo y utilizar los equipos de seguridad asignados durante toda su jornada laboral, para mantener la imagen institucional y garantizar su propia protección.
6. Durante su turno, el portero/conserje debe evitar el uso de teléfonos, audífonos u otros dispositivos personales que distraigan su atención. El uso de dispositivos móviles está permitido únicamente para notificar rápidamente al administrador o al personal administrativo en caso de emergencias o situaciones que requieran atención inmediata.
7. En caso de robos o asaltos, el personal no debe confrontar a los delincuentes que pongan en riesgo su vida, la de sus compañeros y los clientes. La prioridad es proteger la integridad de todos y mantener la calma.
8. Ante comportamientos sospechosos de hurto, se debe notificar de forma inmediata y discreta al portero o al administrador de la tienda, quien cerrará la puerta para impedir la salida del sospechoso y contactará al 911 o a la empresa de seguridad para su intervención.
9. En caso de un hurto no detectado en el momento, el administrador de la tienda deberá descargar las grabaciones de las cámaras de seguridad y notificar al supervisor de la sucursal, al área comercial, a gerencia general y auditoría, con el fin de que se tomen las acciones correspondientes.
10. Después de un siniestro, ningún colaborador debe manipular objetos o modificar la escena del hecho. Se deben conservar videos de cámaras, testimonios y cualquier evidencia para su entrega a las autoridades para su respectiva denuncia.
11. En días feriados y fines de semana, deberá cumplir con su jornada laboral sin excepción, garantizando la continuidad de las operaciones y la atención en la sucursal.

12. El portero o conserje contará con un día libre a la semana, el cual será rotativo según las indicaciones del asistente comercial (*Quien establecerá los días libres por cada portero que dispone la empresa y asignará a otro portero/conserje designado para cubrir las funciones durante la ausencia del titular*).
13. Los porteros o conserjes deberán registrar su asistencia en el reloj biométrico y, adicionalmente, notificar en el grupo interno de porteros/conserjes su ingreso y salida en la sucursal asignada.
14. El Administrador de la tienda debe asegurarse de que el portero o conserje se encuentre en su puesto de trabajo; en caso que se encuentre de día libre, la supervisión hacia el portero corresponderá al personal de segundo al mando designado.
15. No se permitirá que familiares directos trabajen en la misma tienda. Esta medida tiene como objetivo prevenir posibles conflictos de interés, garantizar la transparencia en las relaciones laborales y salvaguardar un ambiente de trabajo justo e imparcial.
16. Los porteros o conserjes deberán presentarse desde que se abre la sucursal, en el horario establecido por el área Comercial, con el fin de garantizar la vigilancia y el control del ingreso del personal, mientras el resto del equipo de ventas realiza las actividades necesarias para la preparación y el inicio de las operaciones de la sucursal.
17. Los porteros o conserjes no deben llevar la llave de la sucursal para abrir el local al día siguiente. Esta responsabilidad corresponde al administrador de la tienda o, en caso de encontrarse de día libre, al personal de segundo al mando.
18. Los porteros o conserjes únicamente podrán ausentarse de su puesto de trabajo para atender necesidades personales básicas, como el uso del baño, o durante su hora de almuerzo. No está permitido ausentarse por requerimientos del administrador de la tienda ni de otros colaboradores. Su responsabilidad principal es garantizar la vigilancia continua en su área de asignación.
19. El portero de cada sucursal deberá disponer de un botón de pánico inalámbrico en correcto funcionamiento. En caso de detectar fallas o anomalías, deberá informarlo de

inmediato al administrador de la tienda, quien será responsable de gestionar la solicitud de reparación o el reemplazo del dispositivo.

20. Todo el personal de la tienda y área administrativa deberá pasar por un control de revisión de pertenencias al momento de su salida, el cual será realizado por el portero o conserje de la sucursal.

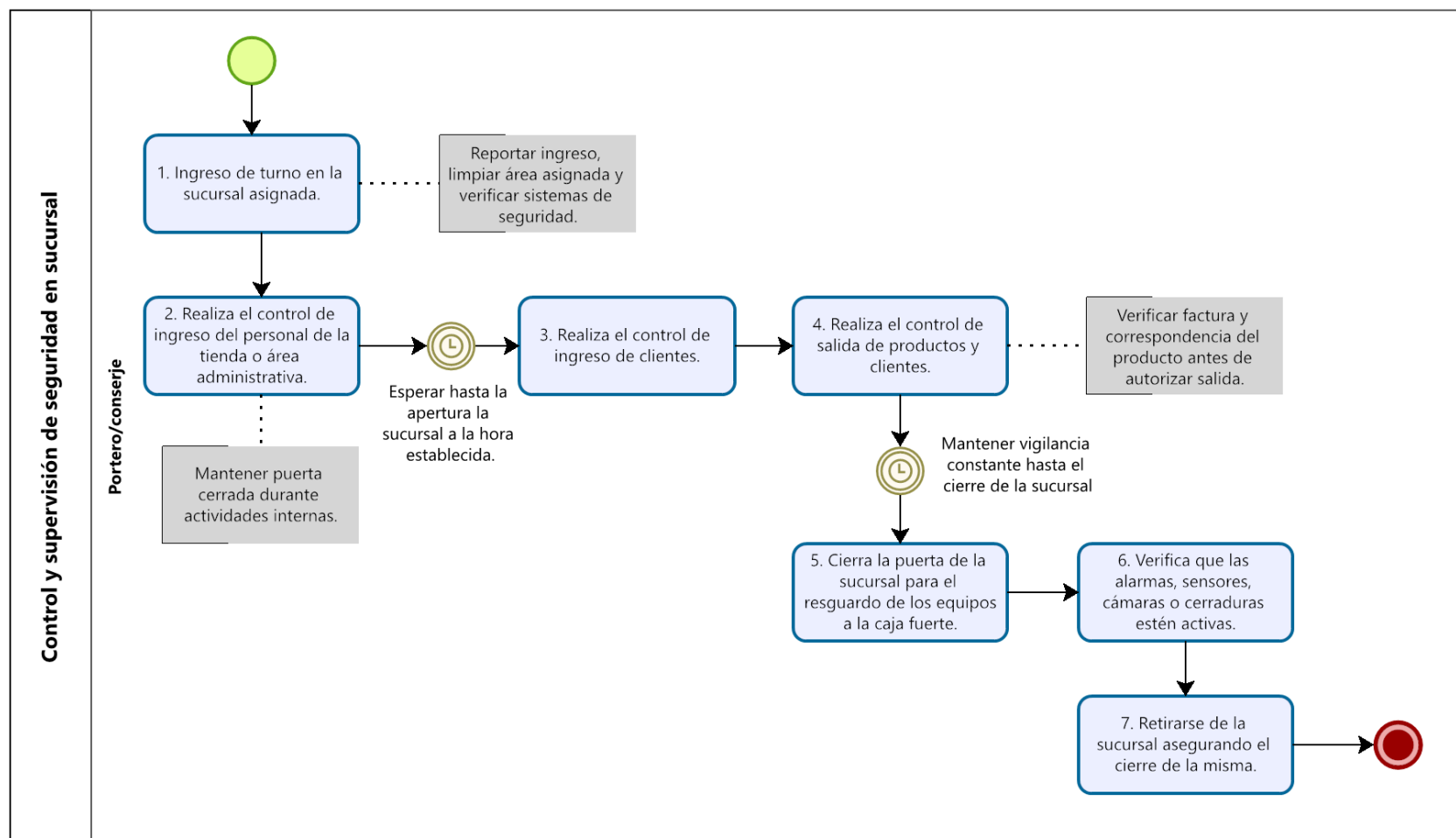
- En casos que la tienda no disponga de este cargo, la revisión deberá ser efectuada por el Administrador de la tienda y, en caso de encontrarse en su día libre, por el segundo al mando.
- El Administrador de la tienda será responsable de revisar al portero/conserje, verificando que no porte objetos ajenos a sus funciones. En su ausencia, esta tarea será asumida por el segundo al mando.

➤ **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Disponer de los accesorios de seguridad requeridos para el control de ingreso:
 1. Chaleco, Tolete de seguridad y Barra detectora de metal.
 2. Botón de pánico (*Inalámbrico*) habilitado y funcional.
 3. Pantalla que visualiza las distintas cámaras de seguridad (*Si aplica*).

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Garantizar la seguridad de la sucursal, controlando el acceso de personas y protegiendo los bienes y al personal.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Portero/conserje	• Ingreso de turno en la sucursal asignada. 1. Presentarse puntualmente y correctamente uniformado. ○ Asistir 15 minutos antes de la apertura de la tienda. 2. Reportar su ingreso en el grupo interno de asistencia de porteros. 3. Realizar la limpieza de su zona de trabajo asignada, incluyendo el área de entrada principal de la tienda. 4. Verificar que los sistemas de seguridad estén funcionando correctamente: alarmas, cámaras de seguridad y sensores. ○ En caso de que la tienda disponga de un guardia nocturno se procede a recibir novedades del turno anterior (<i>Visitantes, incidentes, etc.</i>).	• Inicio del turno puntual y uniformado, con el área de trabajo limpia y los sistemas de seguridad operativos, preparados para asegurar la protección y el orden en la sucursal.	• 10 min.
2	Portero/conserje	• Control de ingreso del personal autorizado de la tienda y/o área administrativa.	• Control estricto y ordenado del ingreso del personal	• 15 min.

		- Una vez desactivado el sistema de seguridad (<i>Candados, alarmas de seguridad, cerraduras</i>), permitir el ingreso del equipo de tienda y personal administrativo autorizado. - Luego de su ingreso, cerrar la puerta principal y mantenerla así mientras se realizan las actividades internas (<i>Limpieza, organización, etc.</i>). - En caso de que un cliente llegue antes del horario de atención, indicarle de manera cordial que deberá esperar hasta el momento de apertura. - Permanecer en el acceso principal para controlar el ingreso del resto del personal. - Conforme vayan llegando los colaboradores, permitir el ingreso verificando visualmente su uniforme. - Mantener la puerta cerrada entre cada ingreso, hasta el inicio del horario de atención al público. - Notificar al administrador si se presenta personal no autorizado o cualquier situación inusual.	autorizado a la sucursal, asegurando que solo accedan colaboradores debidamente identificados y que se mantenga la seguridad y el orden hasta el inicio de la atención al público.	
3	Portero/conserje	- Control de ingreso de clientes en la tienda. - Una vez cumplido el horario de apertura, se procede abrir la puerta de la sucursal para permitir el ingreso de clientes.	Ingreso controlado y ordenado de los clientes, garantizando una bienvenida cordial y	Jornada laboral completa

		2. Dar la bienvenida a los clientes de forma amable y profesional, manteniendo una actitud atenta y vigilante. ○ En caso de que el cliente ingrese con sombrero, gafas oscuras y mochila, se debe solicitar de forma cordial lo siguiente: ▪ Retirar el sombrero y/o gafas. ▪ Mirar brevemente hacia la cámara de seguridad ubicada en la entrada. - Nota: Esto es parte de las medidas preventivas ante robos o hurtos. ○ Si el cliente porta un bolso grande o mochila: ▪ Solicitar la revisión visual del interior del bolso o mochila antes de ingresar y pedir que lo guarde en el casillero (<i>En caso que exista</i>). ▪ Si la sucursal no cuenta con casilleros, se permite el ingreso, pero se informa que a la salida se realizará nuevamente una revisión visual del bolso. 3. Redirigir al cliente a un vendedor Retail disponible para su atención inmediata.	profesional, con medidas preventivas activas para la seguridad de la tienda.	en la tienda.
--	--	---	---	----------------------

		4. Mantener vigilancia constante dentro y fuera de la tienda, especialmente en las zonas de entrada, exhibición y áreas de alto valor. ○ Revisar las cámaras de seguridad de manera periódica. ▪ Asegurarse que no existan puntos ciegos, en caso de haber, comunicar con el Administrador de la tienda para que proceda con su respectiva gestión. ● Importante: Si durante el día llega el auxiliar de bodega o personal de mensajería (<i>Courier</i>), el portero debe notificar al administrador o al segundo al mando para que se encargue de la recepción de los equipos y/o documentos. ○ Si un mensajero, repartidor o auxiliar de bodega solicita contactar a un colaborador específico del área administrativa, el portero debe notificar directamente a dicha persona para que proceda con su atención.		
4	Portero/conserje	● Control de salida de productos y clientes: 1. Supervisar que todo cliente que retire productos de la tienda lo haga presentando su respectiva factura del equipo.	● Control riguroso y seguro de la salida de productos y clientes, garantizando que solo se retiren artículos con factura	● Jornada laboral completa

		1.1. Solicitar de manera cordial que muestre la factura del equipo. 1.2. Verificar visualmente que el artículo corresponda con lo detallado en la factura, sin manipular el producto del cliente. ○ Si el cliente lleva un bolso o una mochila, solicitar de forma amable su revisión para asegurarse de que no esté retirando uno o varios artículos adicionales sin autorización. ○ En caso de presentarse dudas o inconsistencias, se deberá contactar al vendedor responsable de la transacción o, en su defecto, al Administrador de la tienda para que realice la revisión correspondiente antes de autorizar la salida del cliente. 2. Despedirse del cliente de manera cordial, manteniendo siempre una actitud respetuosa y profesional. Continúa el PASO 5. • Importante: Observar el comportamiento de los clientes dentro y en la entrada de la tienda, especialmente cerca de vitrinas,	válida y verificando el cumplimiento de las medidas preventivas contra robos.	en la tienda.
--	--	--	--	----------------------

exhibidores y pasillos con productos de alto o bajo valor que sean vulnerables al hurto.

A) Si se detecta un comportamiento sospechoso:

1. Observar con discreción, sin intervenir directamente ni generar confrontación.
2. Notificar de inmediato al administrador o segundo al mando para que haga seguimiento estrecho al cliente.
3. Mantener a la persona identificada como sospechosa desde una distancia prudente mientras se encuentre en la tienda o en la entrada del mismo.
4. Cuando la persona se retire, verificar que no lleve artículos sin pagar en los bolsillos, mochila o bolso (Si aplica).
5. Retomar con la supervisión de la tienda con toda la normalidad.

B) Si se identifica un hurto en curso o ya realizado:

1. Cerrar la puerta de la sucursal o bloquear la puerta para evitar la salida del antisocial.
2. Notificar inmediatamente al administrador o al segundo al mando.

3. Activar el botón de pánico, para que llegue en camino la policía o agentes de servicio de seguridad externo (*Proveedor de monitoreo*).
 4. Retener a la persona dentro de la sucursal (*Sin recurrir a la violencia*).
 5. Obtener fotos del individuo que realizó el hurto y compartirla en el grupo interno de porteros /conserjes para tenerlo en cuenta.
 6. Reportar lo sucedido en el grupo interno de porteros/conserjes.
 7. Una vez que la policía o los agentes de seguridad externa hayan retirado al antisocial de la sucursal, se procede a retomar con la supervisión de la tienda con toda la normalidad.
- C) En caso de robo con amenaza (*Asaltos armados o actos hostiles*):
1. No enfrentar al agresor ni poner en riesgo la vida de los colaboradores y clientes.
 2. Activar de manera rápida el botón de pánico para alterar a los antisociales.

		○ Si los antisociales se mantienen en la sucursal, deben seguir las instrucciones del agresor para evitar confrontaciones o violencia que ponga en riesgo a los demás. 3. Memorizar detalles clave del hecho: ○ Características físicas del agresor. ○ Ropa, acento, dirección en la que se retiró, vehículos utilizados por los involucrados. 4. Mantener la calma de la situación hasta que se retiren los antisociales. 5. Una vez que la situación sea segura, brindar asistencia y apoyo a los colaboradores o clientes afectados (<i>En caso de aplicar</i>). 6. Reportar el incidente en el grupo interno de portero y conserje. 7. Colaborar con las autoridades describiendo los hechos suscitados. 8. Esperar la disposición de los superiores con respecto al hecho de robo en donde:		
--	--	---	--	--

		▪ Cerrar temporalmente la tienda para la intervención de auditoría. ▪ Continuar con la operación normal de la sucursal, si las condiciones de seguridad lo permiten y luego de haber sido autorizado por el supervisor a cargo.		
5	Portero/conserje	• Una vez finalizada la jornada laboral, se procede a cerrar la sucursal para que el equipo de la tienda realice el resguardo de los equipos de las vitrinas en la caja fuerte (<i>Lo cual el portero/conserje no debe manipular los productos</i>). ○ Verificar que la tienda se encuentre sin presencia de clientes ni personal externo (<i>Mensajeros, proveedores, etc.</i>) antes de cerrar puertas. ▪ Si hay colaboradores del área administrativa, solicitar cordialmente la revisión de mochilas o bolsos antes de su salida como medida preventiva. • Verificar que las alarmas, sensores, cámaras o cerraduras estén activas según su responsabilidad o instrucciones del administrador.	• Cierre seguro y ordenado de la sucursal, con el resguardo adecuado de los equipos en la caja fuerte y la verificación de la ausencia de personas no autorizadas.	• 15 min.

		○ Notificar al administrador o al segundo al mando si se detecta alguna falla antes del cierre final para su regularización al siguiente día. • Una vez concluidas todas las actividades y confirmada la salida de todo el personal, retirarse de la sucursal asegurando el cierre completo del local. ○ Retirar los implementos asignados (<i>Chaleco, tolete, detector de metales</i>) y dejarlos en el lugar designado de la sucursal. ○ Se procede a notificar el cierre de la sucursal en el grupo interno de Portero y conserje. • Importante: En caso de que la sucursal cuente con un guardia nocturno, el portero debe realizar el relevo correspondiente al finalizar su jornada, asegurándose de entregar cualquier novedad relevante del turno (<i>Incidentes, visitas, fallas en sistemas, etc.</i>) para la continuidad de la seguridad del establecimiento.		
--	--	---	--	--



**BODEGUERO DE LA
SUCURSAL**

RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍA EN LA BODEGA DE LA TIENDA

Este proceso se enfoca en garantizar la correcta recepción, verificación, registro y almacenamiento de los productos, asegurando su integridad y disponibilidad para la venta.

- **NOTA:** Cabe resaltar que no todas las sucursales cuentan con un bodeguero asignado; sin embargo, el presente proceso se desarrolla considerando en un contexto de sucursal grandes.

1.- OBJETIVO

Gestionar la recepción y almacenamiento de mercancía en la bodega de la tienda mediante la verificación, registro y organización adecuada de los productos, para garantizar su integridad y disponibilidad oportuna para la venta.

2.- ALCANCE

Productos correctamente recibidos, verificados y almacenados en la bodega de la tienda, con documentación actualizada y organizada, asegurando la integridad del inventario y la disponibilidad eficiente de mercancía para la venta y reposición.

3.- POLÍTICAS

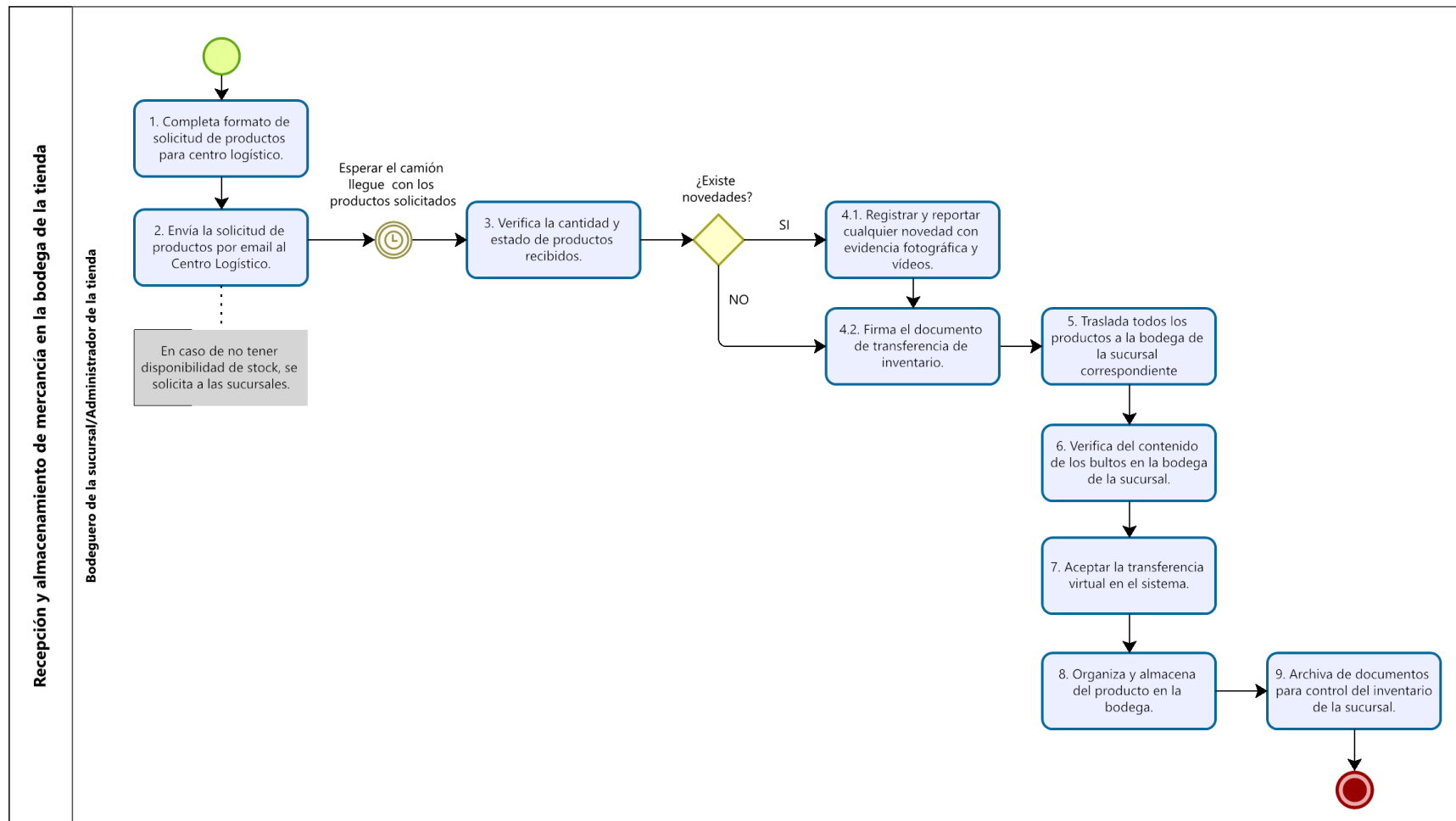
1. Las solicitudes de productos para el abastecimiento de la sucursal deben realizarse preferentemente al centro logístico, evitando así afectar el inventario de otras tiendas.
 - En caso de que el centro logístico no cuente con el stock disponible, se podrá solicitar a tiendas cercanas, asegurando que no dejar sin stock a la tienda.
 - Cuando un almacén requiera cubrir una venta puntual, podrá gestionar una solicitud de abastecimiento a otro almacén cercano sin necesidad de contar con la autorización previa del Supervisor.
2. Previo al despacho, se debe verificar que la presentación del producto sea óptima y registrar evidencia mediante fotografías y videos del estado de los ítems a enviarse. En caso de que el almacén receptor reporte daños o mal estado, la evidencia permitirá dejar constancia del estado original al momento del despacho.

3. La aceptación y registro de las transferencias de inventario se debe realizar únicamente una vez que el producto físico se encuentre en la bodega de la sucursal, garantizando así la actualización precisa del stock en el sistema.
 4. Los productos deben ser almacenados siguiendo criterios de seguridad y accesibilidad, clasificándolos por categoría, código o frecuencia de venta, y asegurando que los artículos delicados o pesados estén ubicados de manera que eviten daños.
 5. El envío de los productos debe estar obligatoriamente con la emisión de una transferencia en el sistema de computación. Es obligación del almacén que envía requerir la aceptación en sistema del envío y del local que recibe aceptar en el sistema la recepción. Debe mantenerse un archivo de los documentos gestionados en el proceso (*Transferencia, guía, email*).
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Formato de solicitud de pedido de producto para centro logístico y/o sucursal.
2. Documento de transferencia de inventario generado por la otra sucursal o centro logístico correspondiente.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Necesidad de reposición de productos para tener la disponibilidad de productos o para ventas puntuales.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero de la sucursal	- En base a las indicaciones que realiza el Administrador de la tienda, se completa el formato de solicitud de productos para centro logístico (<i>Anexo 1</i>), en el que se debe incluir: - Fecha de solicitud. - Código del producto. - Nombre del producto. - Categoría del producto. - Stock centro logístico (<i>UIO/GYE</i>) acorde a la ubicación del local que lo solicita. - Cantidad de stock solicitado. - Sucursal que solicita.	Formato de solicitud de productos debidamente completado con la información requerida, que documenta de manera clara y estructurada la necesidad de reposición de productos desde el centro logístico acorde a la ubicación del local que lo solicita, permitiendo su revisión, aprobación y posterior despacho.	5 min.

		○ Observación de la solicitud (<i>Si aplica</i>).		
2	Bodeguero de la sucursal	• Enviar la solicitud de productos por correo electrónico al Centro Logístico UIO y/o GYE, adjuntando el formato de solicitud de productos debidamente (<i>Anexo 1</i>) completado. • Importante: En caso de que el centro logístico (<i>UIO/GYE</i>) no disponga del producto requerido, se deberá completar el formato de solicitud de producto a tienda (<i>Anexo 2</i>) y enviarlo por email a la sucursal correspondiente. ○ Las solicitudes de abastecimiento (<i>Reposición</i>) deben sustentarse en requerimientos de aquellos productos con mayor rotación que permitan atender los pedidos de clientes.	• Correo electrónico enviado al Centro Logístico (<i>UIO/GYE</i>) con el formato de requerimiento de productos adjunto, Incluyendo copia a los responsables de cada centro logístico: ○ Personal en CL UIO ▪ cluio@novicompu.com. ▪ mcarrizo@novicompu.com. (<i>Bodega Mayoristas UIO</i>). ○ Personal en CL GYE ▪ jleyton@novicompu.com. ▪ fvilla@novicompu.com. ▪ igalarza@novicompu.com. ▪ egomez@novicompu.com.	• 5 min.
3	Bodeguero de la sucursal	• Una vez que los productos solicitados llegan a la tienda, se procede con la recepción de bultos, cajas	• Recepción de productos correctamente verificada, registrada y documentada, con su transferencia	• 10 a 15 min.

		o productos enviados desde otra sucursal o centro logístico (<i>UIO/GYE</i>). ○ La verificación de las mercaderías debe realizarse dentro del local, teniendo en cuenta no obstruir el espacio destinado al tránsito de los clientes. • Inspeccionar junto con el personal de transporte la cantidad de bultos o equipos recibidos. ○ Verificar que el número de bultos coincida exactamente con lo indicado en el documento. ▪ Si hay diferencia (<i>Faltante o sobrante</i>), anotar en la guía antes de firmar y comunicar a logística o supervisión. ○ Validar el estado físico de los equipos enviados. ○ ¿Existen novedades? ▪ SI: Tomar evidencia fotográfica y video de la novedad (<i>Daños visibles, errores en cantidades, productos no solicitados, etc.</i>) y	de inventario firmada. En caso de identificar diferencia se procede a registrar y notificar las novedades a la sucursal o centro logístico (<i>UIO/GYE</i>) correspondiente por medio de email.	
--	--	--	--	--

		notificar de inmediato a la persona responsable de logística. ▪ NO: Proceder con la firma el documento de transferencia de inventario.		
4	Bodeguero de la sucursal	• Una vez recibido y validado los productos se procede a trasladar todos y cada uno hacia la bodega de la sucursal correspondiente. • Verificación del contenido de los bultos en la bodega de la sucursal. 1. Abrir los bultos dentro de la bodega de la tienda. ○ Debe abrir frente a una cámara de seguridad <i>(Que debe estar ubicada dentro de la bodega de la tienda)</i>. 2. Verificar que el contenido de cada bulto corresponda con lo indicado en los documentos: ○ Nombre y código del producto. ○ Cantidad. ○ Estado físico individual.	• Productos ingresados a la bodega de la sucursal con verificación interna completada, evidencias fotográficas registradas en caso de novedades, documentos de transferencia física y virtual actualizados, y, de ser necesario, devolución formalizada al origen para garantizar el control y exactitud del inventario.	• 20 a 30 min. <i>(Depende de la cantidad de productos por revisar).</i>

		▪ Si se detectan errores en esta etapa (<i>Producto cambiado, faltante interno, etc.</i>), se debe documentar y comunicar como novedad mediante email. • Importante: Realizar la revisión de los bultos frente a la cámara de seguridad, con el fin de dejar evidencia visual del estado en que llegaron los productos. ○ Si detecta que el producto se encuentra dañado o defectuoso, se procede: 1. Toma fotografías y videos del desperfecto o novedad. 2. Se comunica inmediatamente con la tienda remitente indicando la novedad. 3. Procede a devolver el equipo a la tienda de origen. ▪ Debe aceptar la transferencia virtual e inmediatamente efectuar la transferencia		
--	--	--	--	--

		de egreso hacia la sucursal de origen en el sistema.		
5	Bodeguero de la sucursal	• Aceptar la transferencia virtual en el sistema, lo cual formaliza el ingreso del producto a la tienda receptora. 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. Dentro del menú de transferencias, Seleccionar la opción NUEVO INGRESO. 4. Verifica que la bodega destino corresponda al número y nombre de la sucursal. 5. Revisar en el listado de transferencia la que corresponda con el que recibió de la sucursal. 6. Una vez identificado, se procede a seleccionar la transferencia correspondiente y registrar en el	• Registro formalizado de la transferencia virtual aceptada en el sistema con la impresión y archivo del documento físico correspondiente, asegurando la correcta actualización del inventario en la bodega de la sucursal destino y la trazabilidad del responsable de la recepción.	• 2 min.

		memo el nombre completo del responsable de aceptar la transferencia. 7. Seleccionar confirmar e imprimir el documento de transferencia. ○ Archivar el documento físico en la carpeta correspondiente de transferencia (<i>Ingresos y egresos</i>). • Importante: La transferencia solo debe ser aceptada una vez que el producto físico se encuentre en la bodega de la sucursal de destino.		
6	Bodeguero de la sucursal	• Organización y almacenamiento del producto. 1. Productos para Exhibición: ○ Los artículos que están disponibles para venderse (<i>Ej. teléfonos, accesorios, impresoras</i>) se colocan en: ▪ Góndolas: Para accesorios pequeños (<i>Fundas, audífonos, cables</i>).	• Productos organizados y almacenados adecuadamente en las áreas de exhibición y bodega, con etiqueta visible, clasificación por categoría, y siguiendo prácticas de apilamiento seguro y protección para garantizar la integridad y fácil localización de los inventarios.	• 10 a 15 min.

		▪ Exhibidores: Para productos destacados (Ej. modelos de celulares o laptops en vitrinas). ○ Se verifica que tengan etiquetas visibles (Precio, código, características). 2. Almacenamiento de productos grandes o de alto volumen. 2.1. Clasificación en bodega: ○ Separar los productos grandes de los pequeños para facilitar la organización y evitar daños por manipulación indebida. 2.2. Control de espacio: ○ Apilamiento Seguro: ▪ Cajas pesadas abajo, frágiles arriba (Evitar daños). ▪ Uso de estanterías metálicas o bins plásticos para optimizar espacio.		
--	--	--	--	--

		○ Protección de Productos: ▪ Electrónicos en sus cajas selladas (<i>Evitar humedad/polvo</i>). ▪ No almacenar en suelo directo (<i>Usar tarimas o estantes</i>).		
7	Bodeguero de la sucursal	• Archivar los documentos para control del inventario de la sucursal. ○ Organizar y archivar físicamente todos los documentos relacionados con la recepción de productos, tales como transferencias de inventario firmado, evidencias de novedades y registros de transferencias.	• Documentación de respaldo (<i>Transferencias, registros y evidencias</i>) organizada y archivada, garantizando control del inventario en la sucursal.	• 2 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato de requerimiento de productos a centro logístico UIO/GYE.

FECHA DE SOLICITUD	CÓDIGO	PRODUCTO	CATEGORÍA	STOCK C.LOG. UIO/GYE	CANTIDAD SOLICITADA	SUCURSAL QUE SOLICITA	OBSERVACIÓN

- **Anexo 2:** Formato de requerimiento de productos a otras sucursales.

FECHA DE SOLICITUD	CÓDIGO	PRODUCTO	CATEGORÍA	STOCK DE LA SUCURSAL	CANTIDAD SOLICITADA	SUCURSAL QUE SOLICITA	OBSERVACIÓN

DESPACHO DE INVENTARIOS SOLICITADOS POR OTRO ALMACÉN

El proceso se centra en atender las solicitudes de abastecimiento de las sucursales, garantizando la preparación, transferencia virtual y el envío de los productos solicitados de forma correcta y ordenada.

1.- OBJETIVO

Gestionar la preparación de productos para envío hacia otras sucursales mediante el embalaje, transferencia virtual en el sistema y coordinación logística, con el fin de asegurar un abastecimiento de inventario para la sucursal de destino de manera correcta y controlada.

2.- ALCANCE

Asegurar que los productos solicitados por otras sucursales sean preparados, embalados, registrados y enviados correctamente, garantizando la integridad de los productos, la trazabilidad del inventario y la entrega puntual a la sucursal destino.

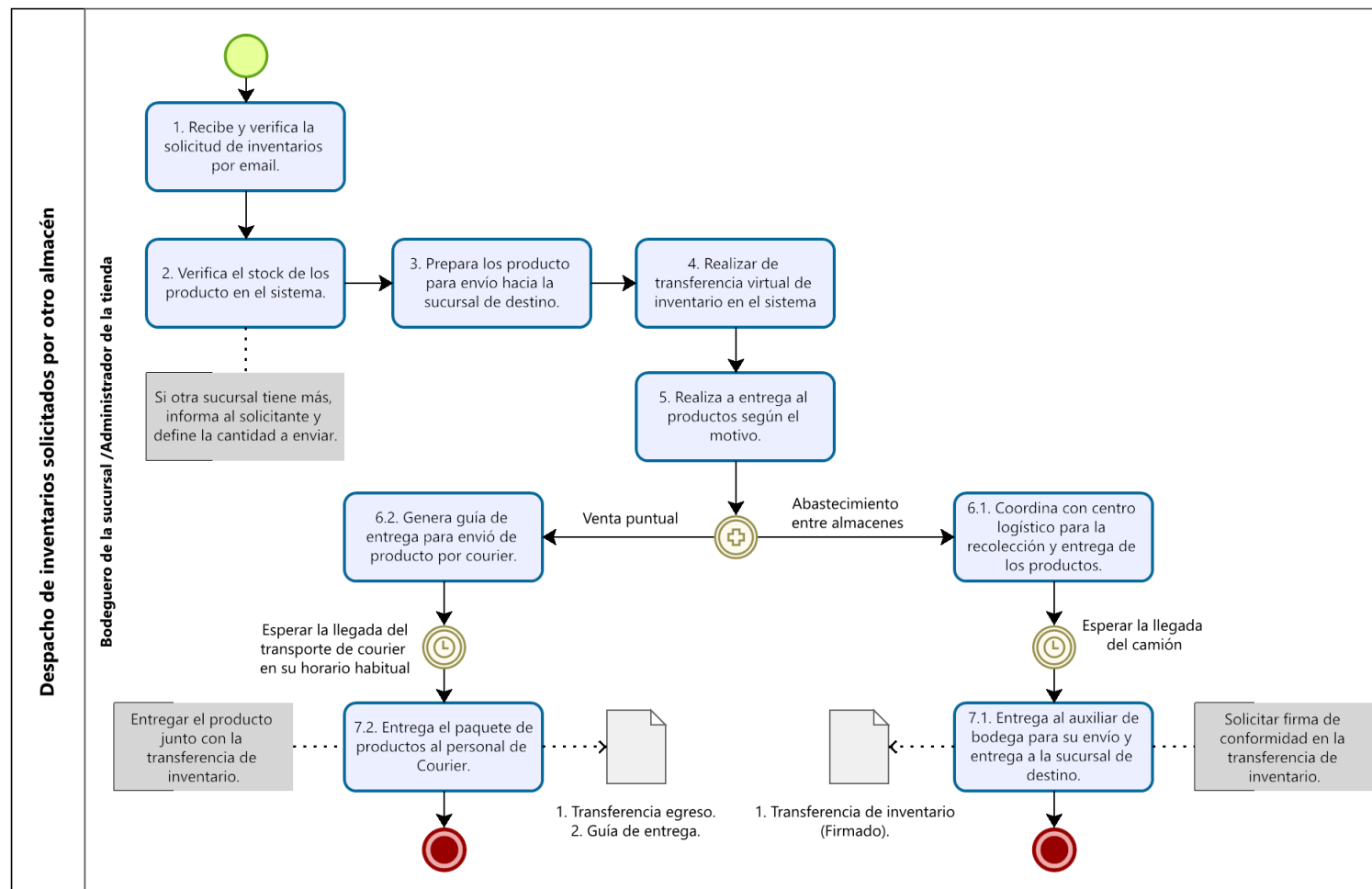
3.- POLÍTICAS

1. Toda solicitud de abastecimiento debe coordinarse con el centro logístico para el traslado de productos a la sucursal. Para ventas puntuales, el envío se realizará directamente vía Courier, cuyo costo será asumido por la empresa, garantizando la entrega oportuna.
 2. Todas las sucursales deben mantener un control riguroso de su inventario para evitar quedarse sin stock. En las reposiciones de inventarios debe tenerse en cuenta principalmente los siguientes aspectos:
 - Montos de cobertura de seguros de los Inventarios, rotación de los inventarios, espacio físico de almacenamiento y frecuencia en días de reabastecimiento.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud formal de abastecimiento emitida por la sucursal.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recepción de solicitudes de productos de otras sucursales, ya sea para mantener inventarios óptimos o atender ventas puntuales que requieren despacho inmediato.
 - **Documento:** Email de solicitud de productos.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	• Recibe solicitudes de productos provenientes de otras sucursales en el email. ○ Verifica que la solicitud contenga la siguiente información: - Código del producto. - Nombre del producto. - Categoría del producto. - Bodega. - Cantidad de stock disponible - Cantidad de stock solicitado. ○ Identificar el motivo por el cual se está solicitando el envío de producto.	• Determinar la cantidad de productos para preparación y despacho, asegurando que la tienda no se quede sin stock.	• 5 min.

		▪ En caso que sea una venta puntual, en el email debe estar adjuntado la información de serviclip del servicio de Courier (<i>Id. cliente, id. destinatario, cod. cliente, razón social, nombre y apellidos y ciudad</i>). • Verifica el stock de los productos en el sistema. ○ Revisar en el sistema la cantidad de stock disponible en la sucursal que recibe la solicitud y compararla con el stock de las demás sucursales, para validar si esta es la que tiene mayor disponibilidad del producto. ▪ Si se identifica que otra sucursal dispone de mayor cantidad del producto solicitado, se notifica al solicitante para que gestione el abastecimiento directamente con dicha sucursal. ○ Analizar si es factible realizar la transferencia de toda la cantidad solicitada desde la sucursal que recibió la solicitud, considerando que esta acción no debe comprometer su stock mínimo.		
--	--	--	--	--

		○ Determinar la cantidad de stock que puede otorgar a la sucursal. ● Importante: En caso que sea para una venta puntual, se le entrega todos los productos solicitados sin requerir autorización.		
2	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	● Preparación del producto para envío hacia la sucursal de destino: - Selección del producto solicitado: 1.1. Ubica el producto exacto en la bodega según el código y descripción de la solicitud. 1.2. Verifica que el producto esté completo y corresponda al modelo/marca solicitada. 1.3. Revisa que esté en buen estado físico y funcional (<i>Sin golpes, rayones, piezas sueltas o mal funcionamiento</i>). y que el empaque se encuentra en óptimas condiciones. 1.4. Asegurar que incluya todos los accesorios necesarios o componentes originales (<i>Cables, cargadores, manuales, soportes, etc.</i>), si corresponde. - Empaque del producto solicitado:	● Producto seleccionado, verificado y embalado conforme la solicitud, asegurando su integridad y correcta identificación mediante etiquetas claras que incluyen datos del producto, sucursal destino, fecha de envío y precauciones de manejo.	● 15 a 30 min.

		2.1. Limpia el producto antes de embalarlo si presenta polvo o suciedad superficial. 2.2. Envolver el producto mediante una cinta de protección. ○ Asegura el paquete con cinta adhesiva resistente, sellando todas las uniones para evitar aperturas durante el traslado. 2.3. Etiquetado del paquete: ○ Coloca una etiqueta legible en la parte superior del bulto, que incluya: ▪ Nombre y código del producto. ▪ Cantidad. ▪ Sucursal destino. ▪ Fecha de envío. ▪ Nombre del encargado del embalaje. ▪ Si el producto requiere manipulación especial (<i>Frágil, mantener en posición vertical, no apilar</i>), colocar etiquetas visibles de advertencia.		
--	--	--	--	--

3	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	- Realizar de transferencia virtual de inventario en el sistema: - En el menú principal del sistema, seleccionar la opción SIGUIENTE PÁGINA y posteriormente seleccionar la opción BODEGAS. - Dentro del menú de BODEGAS, seleccionar la opción TRANSFERENCIAS. - Dentro del menú de transferencias, seleccionar la opción NUEVO EGRESO. - Registrar los productos que serán transferidos. - Debe seleccionar el número serial que corresponde el producto de ser el caso. - Verifica que la bodega destino corresponda al número y nombre de la sucursal. - Revisar en el listado de transferencia la que corresponda con el que recibió de la sucursal. - Una vez identificado, se procede a seleccionar la transferencia correspondiente y posteriormente seleccionar confirmar en el sistema de computación.	Transferencia de inventario firmada por parte del Administrador del local que recibe el inventario en señal de conformidad de la revisión de cantidades y estado de la mercadería.	2 a 5 min. <i>(Depende de la cantidad de producto por registrar en el sistema).</i>
---	---	--	--	---

4	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	- Una vez realizada la transferencia de inventario, coordinar para el envío de los productos, dependiendo del motivo de solicitud. - Abastecimiento de la tienda: - Coordinar con centro logístico para la recolección de los productos y enviarlos hacia la sucursal de destino. - Venta puntual: - Generar una guía de entrega para enviar el producto: - Acceder al módulo correspondiente en la página web del servicio Courier: - Ingresar al sistema con credenciales autorizadas. - Ir a la sección de “Guías de Entrega” - Completar los datos de la guía de entrega: - Fecha de emisión. - Origen: nombre de la sucursal remitente. - Destino: nombre de la sucursal o área receptora. - Detalle de los productos (<i>Código, descripción, cantidad</i>).	- Abastecimiento de la tienda: Coordinación confirmada con el centro logístico para la recolección y envío de productos hacia la sucursal de destino, garantizando el abastecimiento oportuno. - Venta puntual: Guía de entrega generada, validada e impresa, que respalda el envío del producto mediante el servicio Courier, asegurando la correcta entrega y registro del traslado.	10 a 15 min.
---	---	--	---	--

		▪ Nombre del receptor o encargado que recibirá el producto. ▪ Medio de transporte y persona responsable del envío <i>(Si aplica)</i>. ▪ <i>Valor del producto que se está enviando.</i> 2.3. Revisar y validar la información: ▪ Verificar que todos los datos del destinatario sean correctos. ▪ Asegurarse de que los productos listados coincidan con lo enviado. 2.4. Generar e imprimir la guía de entrega: ▪ Descargar e imprimir una copia de la guía para que acompañe al paquete. - En caso que el servicio Courier requiera de otros documentos adicionales <i>(Por ejemplo, el manifiesto de Servientrega)</i> se debe generar para cumplir con los requerimientos. ○ Conservar una copia física para archivo interno.		
--	--	---	--	--

4	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	- Realizar la entrega de los productos al personal responsables (<i>Según el caso</i>) para el envío correspondiente de inventario. - Entrega al auxiliar de bodega del centro logístico. - Verificar que el auxiliar de bodega revise el paquete y firme de conformidad en el documento de transferencia de inventario. - Entrega al personal de Courier. - Entregar el producto junto con el acta de transferencia y la guía de entrega (<i>Y los documentos adicionales en caso que se requiera, por ejemplo, del documento Manifiesto de Servientrega</i>).	Registro firmado de la entrega del producto al asistente de bodega o al personal de Courier, junto con la guía de entrega y acta de transferencia, garantizando la trazabilidad y control del envío de inventario.	5 a 10 min.
---	---	---	--	---

CONTROL DE INVENTARIO DE LA SUCURSAL

Este proceso se centra en controlar y verificar el inventario físico de la sucursal para identificar oportunamente faltantes productos en mal estado o incompletos, inventarios en proceso de entrega, devoluciones de inventarios de los clientes mayoristas, permitiendo tomar acciones correctivas.

1.- OBJETIVO

Efectuar control de inventario de la sucursal mediante la descarga y comparación del reporte de existencias con el stock físico en la bodega, para garantizar la exactitud del inventario y evitar pérdidas o faltantes.

2.- ALCANCE

Stock del almacén verificado y corregido, garantizando que coincida con el Kardex y que los productos estén en condiciones óptimas para la venta, incluyendo la identificación de faltantes, errores o inventario obsoleto.

3.- POLÍTICAS

1. Todas las sucursales deben realizar un control de inventario mensual, asegurando la veracidad y exactitud del mismo de manera autónoma; Este inventario es independiente del que realiza auditoría interna.
2. El inventario se realizará preferentemente entre semana, evitando los fines de semana y días feriados, con el fin de no afectar la operatividad de la tienda ni la atención a los clientes durante los periodos de mayor afluencia y ventas.
3. El conteo de inventario debe realizarse en horarios de baja afluencia de clientes, o cuando la tienda esté en menor actividad, con el fin de minimizar riesgos de hurto y asegurar un proceso ordenado y seguro.
4. Se realizará un inventario físico adicional por parte del Administrador y/o el bodeguero de la sucursal en los siguientes casos:

- Cambio de ubicación física del almacén.
- Cambio o desvinculación de personal que maneje inventario, incluyendo vendedores, cajeros o bodegueros, según lo determine el almacén.
- Ausencias prolongadas del personal responsable de inventario, como maternidad, paternidad, vacaciones o duelo.

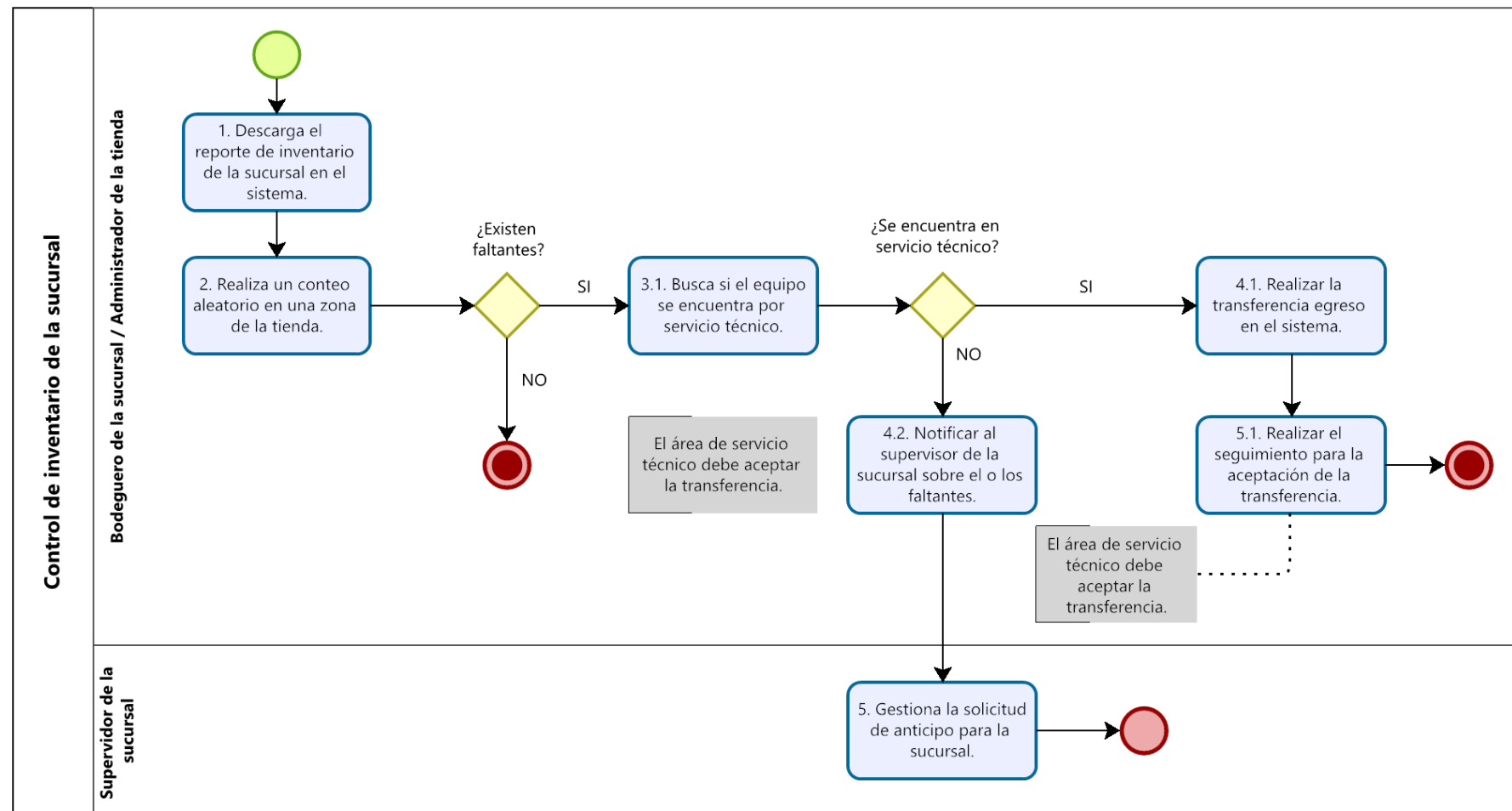
5. Ante la detección de faltantes de inventario, es obligatorio notificar de inmediato a su respectivo supervisor de la tienda, quien será responsable de coordinar las acciones necesarias para determinar las responsabilidades del o los equipos faltantes.

➤ **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Reporte de inventario físico de la sucursal en el sistema.
2. Saldo de Kardex del sistema de computación.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Efectuar toma física del inventario físico y comparación con saldos del Kardex para asegurar que no existan faltantes en la sucursal.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	• Descargar el reporte de inventario de la sucursal en el sistema MBA3. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción de Inventario. 2. Seleccionar la opción de Reporte de inventario. 3. Seleccionar la sucursal correspondiente. 4. Presionar la opción confirmación para descargar en formato Excel.	• Reporte de inventario de la sucursal en formato Excel, generado desde el sistema MBA3, que contenga el detalle actualizado de las existencias de productos.	• 5 min. (Depend e de la disponibilidad en el sistema).
2	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	• Realizar un conteo en las diferentes zonas de la tienda. 1. Seleccionar una zona de la tienda de forma aleatoria para realizar el conteo físico.	• Documento que refleja el resultado del conteo físico realizado en una zona o área específica de la tienda, donde se compara el stock físico con el reporte de inventario, registrando cualquier	• 30 min a 1 hora.

		2. Comparar las cantidades registradas en el reporte de inventario con el stock físico presente. 3. Utilizar el escáner de código de barras (<i>Lector de códigos de barras</i>) para agilizar y asegurar la precisión en el conteo, en aquellos productos que disponen de series. 4. Una vez contado todo el inventario, se procede a analizar el resultado. ○ <u>¿Existen faltantes?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 3. ▪ NO: Finaliza el proceso.	discrepancia o faltante detectado para su posterior análisis y determinación del resultado definitivo.	
3	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	• Verificar si el producto faltante se encuentra en el área de servicio técnico por garantía. ○ <u>¿El equipo se encuentra en servicio técnico?</u> ▪ SI: Realiza la transferencia de egreso hacia el área de servicio técnico. ▪ NO: Notifica al supervisor de la sucursal sobre la novedad.	• Registro en el sistema de la transferencia de egreso del producto hacia el área de servicio técnico y solicitar la aceptación de la transferencia de inmediato por parte de esa área. En caso de no encontrar el producto en servicio técnico, notifica al supervisor de la sucursal sobre la novedad para su	• 10 a 20 min.

		• Importante: Cuando un cliente presenta un producto para garantía y el jefe de servicio técnico autoriza la nota de crédito, el artículo regresa a la sucursal de origen de manera virtual. En estos casos, el inventario debe ser transferido nuevamente al área de servicio técnico.	gestión de solicitud de anticipo para la sucursal.	
4	Supervisor de la sucursal.	• Gestiona la solicitud de anticipo para la sucursal. ○ Analizar la información proporcionada por el Bodeguero y confirmar el estado del faltante. ○ En caso de pérdida confirmada, se debe gestionar una solicitud de anticipo en el sistema. ▪ La solicitud deberá especificar claramente: - El monto total a cubrir. - El valor proporcional será descontado a cada colaborador involucrado. - El motivo y referencia de la incidencia para respaldo documental. ○ Remitir la solicitud al área de Recursos Humanos respectiva gestión de anticipo al responsable.	• Emisión del anticipo correspondiente y que detalla los montos que serán asumidos por los responsables del local, y que dispongan de su correspondiente soporte. Los documentos deben disponer de firma y huella y deben ser enviados al área de RRHH en Quito para registro y aplicación.	• 10 a 15 min.

ARMADO DE PRODUCTOS PARA EXHIBICIÓN

El proceso se enfoca en el armado del mobiliario destinado a la exhibición de aquellos productos que se haya dispuesto ese tratamiento, verificación y correcta ubicación de los productos, asegurando su adecuada presentación al público.

1.- OBJETIVO

Efectuar el armado de productos para exhibición mediante la apertura, ensamblaje y verificación funcional conforme a las instrucciones del fabricante, con el fin de asegurar que esté operativo y listo para su presentación al público facilitando así su promoción y venta.

2.- ALCANCE

Garantizar que todos los productos destinados a exhibición estén correctamente armados, verificados y ubicados según las instrucciones del fabricante y del plan de exhibición, asegurando su funcionalidad, presentación atractiva y disponibilidad para el público, generando interés y oportunidades de ventas.

3.- POLÍTICAS

1. Los productos destinados a exhibición deben ser armados y revisados minuciosamente, siguiendo al pie de la letra las indicaciones del fabricante, para asegurar su correcto funcionamiento y presentación ante los clientes.
 - Si se detecta una mala práctica o instalación incorrecta que afecte el funcionamiento del equipo, la sucursal será responsable de cubrir el costo del producto afectado.
2. Solo se deben abrir los productos que formen parte del Invoice China, a menos que el área comercial autorice explícitamente la apertura de otros productos como excepción justificada.
3. Únicamente se permite el armado de equipos de la categoría Mobiliario y Hogar, tales como escritorios, sillas de oficina, mesas de centro, muebles modulares, bicicletas estáticas, caminadoras, elípticas, bancos, multifuerzas, motos, entre otros.

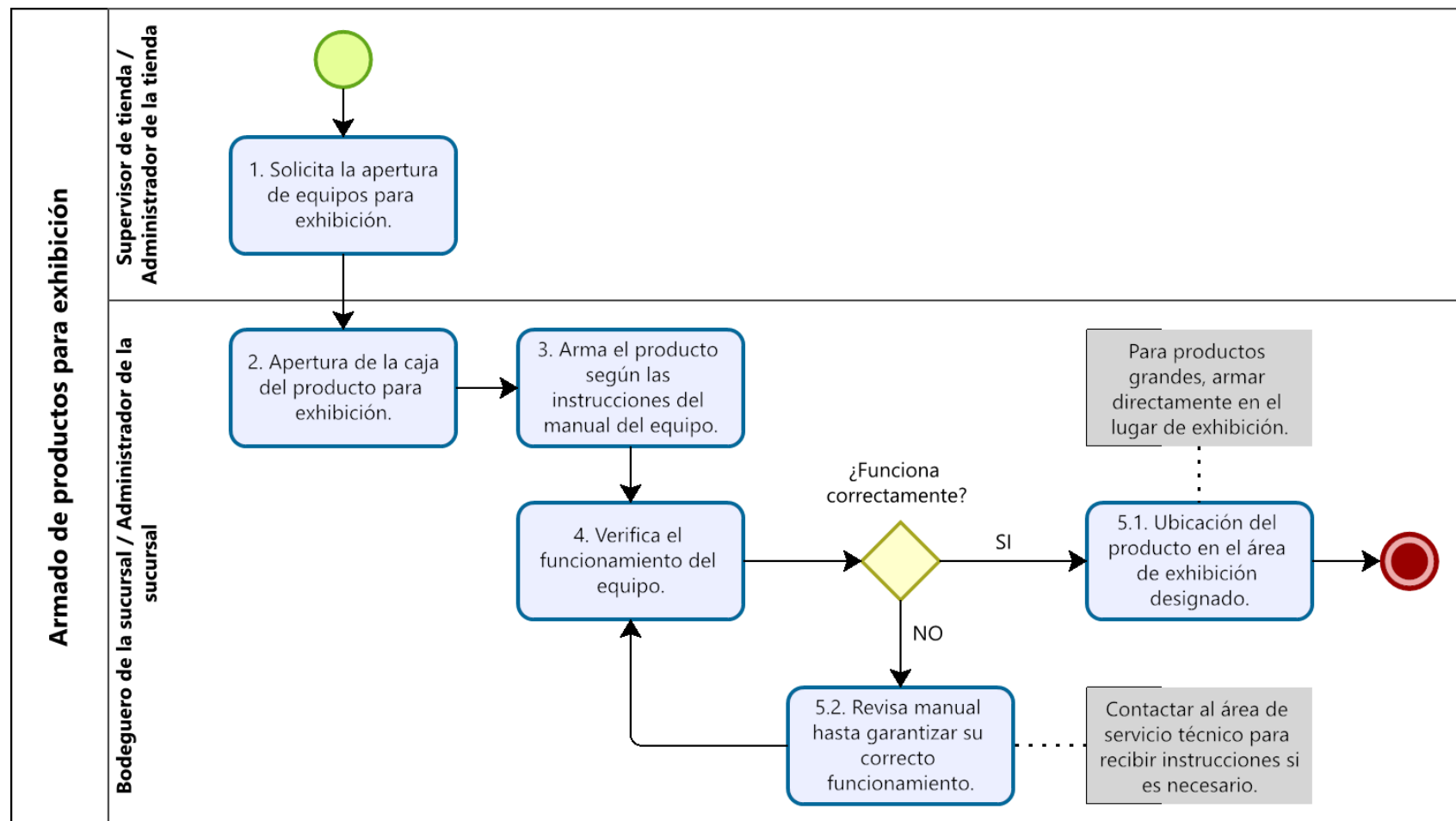
4. Si no hay un bodeguero disponible en la sucursal, la responsabilidad recae en el Administrador de la tienda en el armado o ensamblaje de los equipos para exhibición.

➤ **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Productos con su respectivo manual de Ensamblaje y de uso.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El supervisor de la tienda y/o Administrador de la tienda solicita exhibición de productos de la sucursal.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	- Identificación del producto para exhibición. - Recibir la solicitud de exhibición enviada por el supervisor o Administrador de la tienda (<i>Según corresponda</i>). - Revisar la solicitud de exhibición para confirmar el código, nombre y cantidad del producto solicitado. - Localizar el producto en la bodega, verificando que esté disponible y en buen estado.	Identificación y revisión de productos para exhibición según solicitudes internas.	5 min.
2	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	- Apertura de la caja del producto para exhibición. - Colocar la caja sobre una mesa o superficie limpia y estable. - Retirar cuidadosamente todos los elementos del interior, colocando las piezas sobre una superficie acolchada o limpia.	Producto desempaquetado y preparado para exhibición, con todos sus componentes	5 a 8 min.

		3. Retirar plásticos protectores, etiquetas temporales y cintas de embalaje que impidan la visibilidad o manipulación del producto. 4. Limpiar la superficie del equipo con paños secos o ligeramente humedecidos, según el tipo de material.	organizados y la superficie limpia, listo para el siguiente paso de armado o instalación.	
3	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	- Armar el equipo según las instrucciones del manual de usuario. - Leer las instrucciones del fabricante antes de iniciar el ensamblaje. - Seguir cada paso indicado, asegurando que todas las piezas estén bien encajadas y ajustadas. - Utilizar únicamente las herramientas recomendadas y, de ser necesario, pedir apoyo a otro colaborador para equipos de gran tamaño o peso.	Equipo ensamblado correctamente siguiendo las instrucciones del fabricante, asegurando su integridad y funcionalidad para exhibición.	10 a 20 min.
4	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	- Verificación de funcionamiento del equipo. - Encender el equipo y realizar pruebas básicas para confirmar que está operativo (por ejemplo, encendido, pantalla, sonido, conexión de red, etc.). <u>¿Funciona correctamente?</u> SI: Continúa con el PASO 5.	Verificación completa del funcionamiento del equipo, confirmando su operatividad mediante pruebas básicas; en caso de	10 a 15 min.

		▪ NO: Volver a revisar el manual de instrucciones y realizar acciones correctivas hasta garantizar su funcionamiento. - Si el inconveniente persiste, contactar al servicio técnico para solicitar soporte y seguimiento hasta garantizar el correcto funcionamiento.	fallas persistentes, se ha gestionado soporte técnico para garantizar su correcto funcionamiento.	
5	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	• Ubicación del producto en el área de exhibición designado. 1. Colocar el equipo en la posición designada por el administrador o supervisor de la sucursal. 2. Asegurar que esté visible, accesible y, en caso necesario, conectado a la corriente o redes para demostración. 3. Mantener el área libre de polvo y en orden, retirando cajas y restos de embalaje para almacenamiento. • Importante: Para productos de gran volumen o peso, se recomienda realizar el armado directamente en el lugar designado para exhibición, evitando traslados innecesarios que puedan dañar el equipo o afectar la seguridad del personal.	• Producto ubicado en el área de exhibición asignada, asegurando su visibilidad, accesibilidad y conexión cuando sea necesario.	• 5 min.

ENTREGA – RECEPCIÓN DE INVENTARIOS DE ALMACÉN PARA PUBLICIDAD (UNBOXING O PROMOCIÓN DE EQUIPO)

Este proceso se centra en gestionar el préstamo y la devolución de inventario nuevo y en buen estado solicitado por el área de Marketing –Creación de Contenido, para desarrollar las actividades relacionadas a marketing.

1.- OBJETIVO

Gestionar el préstamo y devolución de inventario solicitado por Marketing – Creación de Contenido, mediante la entrega y control de productos, con el fin de garantizar su uso adecuado y retorno en condiciones óptimas.

2.- ALCANCE

Garantizar la entrega y control eficiente del inventario prestado, asegurando que los productos sean utilizados correctamente en actividades de unboxing y devueltos en buen estado dentro del plazo máximo establecido, contribuyendo al cumplimiento de la estrategia de marketing establecida.

3.- POLÍTICAS

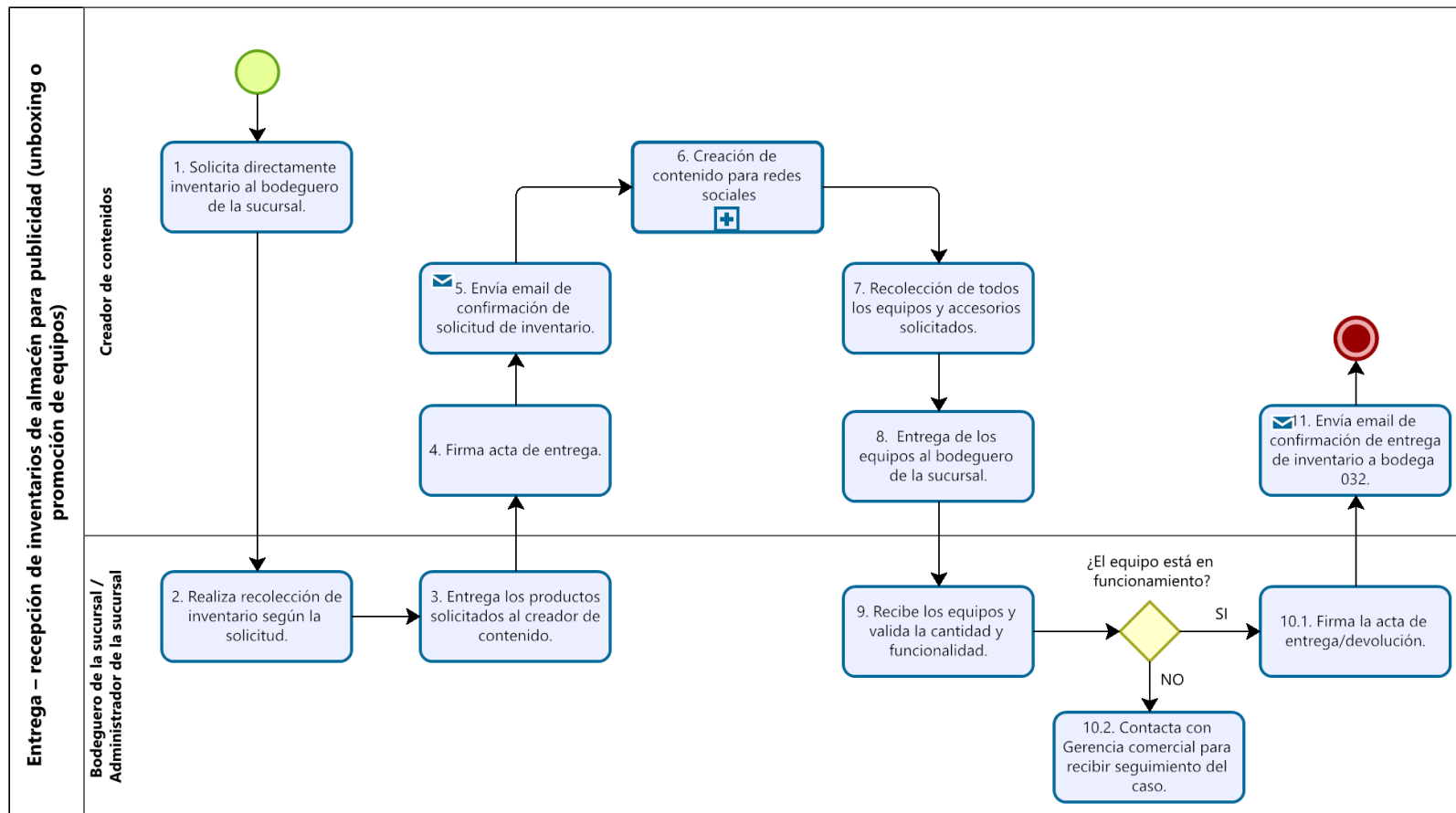
1. Si un cliente solicita un equipo que se encuentra en la bodega de Creación de Contenido y es el único disponible, se debe priorizar la venta. En este caso, el equipo deberá ser devuelto a la bodega de la sucursal para su gestión venta.
2. El área que utilice los equipos es responsable de su cuidado. En caso de daño o pérdida, dicha área deberá asumir la responsabilidad de reposición o compensación correspondiente.
3. El área de Creación de Contenido deberá devolver todos los equipos a la bodega de la sucursal todos los días viernes, independientemente del día en que se haya solicitado el equipo.

4. Bajo ninguna circunstancia el equipo de la bodega 032 Orellana puede salir de la tienda para grabaciones, salvo que exista una solicitud y autorización expresa por parte de presidencia ejecutiva para grabar productos.
 - En estos casos, se entregará al portero de la sucursal 032 Orellana una copia del acta de entrega del producto (*Firmada*), como constancia de la salida del equipo, bajo la responsabilidad del equipo de creación de contenido.
- **Nota:** El incumplimiento parcial y/o total de cualquiera de los numerales de esta sección estará sujeto a la aplicación de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de préstamo de inventario junto con la información del equipo (*Código, nombre y cantidad del producto*).

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El área de Marketing – Creadores de Contenido solicita en calidad de préstamo el inventario para la realización de actividades de marketing.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Creador de contenidos	- Se acerca directamente a la bodega 032 Orellana 2, Solicitando inventario al bodeguero de la sucursal. - En la solicitud se debe especificar: - Nombre o descripción del producto. - Código del producto (<i>Si dispone de la información para una mayor precisión</i>). - Cantidad.	Solicitud de inventario presentada al bodeguero, con especificaciones completas y precisas de los productos requeridos.	3 a 5 min.
2	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	Procede a recolectar los productos según la lista de productos solicitados por el área de creación de contenido.	Productos recolectados y entregados conforme a la solicitud, con acta de entrega de inventario debidamente firmada y registrada como respaldo interno.	10 a 15 min. (<i>Depend e de la disponibil</i>

		○ En caso de no disponer uno de los productos de la lista, se le indica al creador de contenido sobre la indisponibilidad en la bodega. • Una vez recolectado los productos, solicita el acta de entrega de inventario de la bodega para firmar. ○ Ambos actores involucrados en el proceso deben tener una copia del acta de entrega firmada como respaldo interno. • Entrega al integrante del equipo de creación del equipo los equipos solicitando. • Importante: En caso que el bodeguero no se encuentre disponible, el Administrador de la tienda debe atender y continuar con el proceso.		<i>idad del sistema).</i>
3	Creador de contenidos	• Elaborar un email de confirmación de solicitud de inventario de la bodega 032 Orellana, siguiendo el formato formal (<i>Anexo 1</i>): ○ Detallar lo siguiente:	• Envío de email de confirmación de solicitud de inventario al bodeguero de la sucursal orellana 2	• 3 min.

		▪ Número de oficio. ▪ Número de ítems. ▪ Código. ▪ Descripción del producto. ▪ Cantidad. ○ Adjuntar el acta de entrega firmado en el email.	(bodega.orellana2@novicompu.com), con copia los siguientes: ○ Administrador de la tienda (ventas.orellana2@novicompu.com). ○ Gerente comercial (kalvarado@novicompu.com). ○ Auditoría Interna (johanna.mendoza@novicompu.com). ○ Gerente general (gerencia@novicompu.com). ○ Presidencia ejecutiva (presidencia@novicompu.com).	
3	Creador de contenidos	• Una vez enviado el email de confirmación, se procede con la preproducción, producción y post producción de contenido de los productos, se procede a devolver el equipo al bodeguero de la sucursal. ○ Recolectar todos los equipos solicitados a la bodega de la sucursal.	• Inventario utilizado en la producción, debidamente devuelto a la bodega de la sucursal Orellana 2 (032), con equipos y accesorios completos, verificados y en óptimas condiciones.	• 10 a 15 min.

		▪ Asegurar que se encuentre todo intacto y con su respectivo accesorio (<i>Si aplica</i>). • Entrega personalmente el inventario al bodeguero de la sucursal o al Administrador de la tienda de manera personal para su respectiva revisión.		
4	Bodeguero de la sucursal / Administrador de la tienda	• Recibe el equipo y valida la cantidad y el funcionamiento de los equipos recibidos. ◦ <u>¿El equipo está en funcionamiento?</u> ▪ SI: Firma el acta de entrega/devolución (<i>Anexo 3</i>). Continúa con el PASO 9. - Almacenar la copia de acta de entrega/devolución en una carpeta destinada para el control de entrega y recepción de equipos prestados al área de creación de contenido. ▪ NO: Se comunica con la gerencia comercial para la determinación de acciones y el seguimiento correspondiente.	• Equipos recepcionados y verificados; acta de entrega/recepción firmada como constancia o, en caso de daño, solicitar seguimiento del caso al gerente comercial.	• 5 min.

5	Creador de contenidos	- Elaborar un email de confirmación de entrega de los equipos a la bodega 032 Orellana (<i>Anexo 2</i>). - En el email se adjunta el acta de entrega/recepción, en donde se visualiza la firma del bodeguero de la sucursal Orellana 2. Importante: Debe responder al email de la solicitud de inventario para evidenciar el inicio y fin del proceso.	- Envío de email de confirmación de entrega de inventario a la bodega 032 sucursal orellana 2 (bodega.orellana2@novicompu.com), con copia los siguientes: - Gerente comercial (kalvarado@novicompu.com). - Auditoría Interna (johanna.mendoza@novicompu.com). - Gerente general (gerencia@novicompu.com). - Presidencia ejecutiva (presidencia@novicompu.com).	3 min.
---	-----------------------	---	---	--

7.- ANEXO

- **Anexo 1:** Formato de confirmación de solicitud de inventario:

Guayaquil, ____ de ____ 2025

Oficio N.º 000

Para:

Bodeguero de la sucursal

_____ (nombre y apellido)

Estimado

Por medio del presente, me permito confirmar la recepción de mi solicitud de los siguientes productos requeridos para el desarrollo de las actividades del área:

#	Código	Producto	Cantidad
1			
2			
3			
4			
5			
		TOTAL	

Agradezco su apoyo en la entrega de los equipos.

Sin más que indicar, quedo atento a cualquier novedad u observación.

Atentamente.

Nombre y apellido

Creador de contenido

- **Anexo 2:** Formato de confirmación de entrega de inventario:

Guayaquil, ____ de _____ 2025

Oficio N.º 000

Para:

Bodeguero de la sucursal

_____ (nombre y apellido)

Estimado

Por medio del presente, me permito dejar constancia de la entrega formal de los siguientes equipos, destinados al desarrollo de las actividades del área:

#	Código	Producto	Cantidad
1			
2			
3			
4			
5			
		TOTAL	

Sin más que indicar, quedo atento a cualquier novedad u observación.

Atentamente.

Nombre y apellido

Creador de contenido

- **Anexo 3:** Formato de acta de entrega y devolución de producto.

ACTA DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO MKT CONTENIDO									
Mes:	00/00/2025								
Código	Producto	IMAI	Cantidad	Fecha de entrega	Firma	Fecha de devolución	Firma	Venta Anticipada	Observaciones