


| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V. | |
| | Tipo de documento: | Procedimiento Especifico |
| | Título: | Fallas eléctricas en tienda |
| | Código: | PECRS118 |

CONTROL DE CAMBIOS

Cambio en Formato a partir del PGCRC02 Elaboración de información Documentada
Organización de la información

1. OBJETIVO

Establecer y mantener un procedimiento de contingencia en caso de que falle la energía eléctrica en alguna de las sucursales de la empresa Comercializadora Rápido S.A. de C.V., en el momento en que encuentren realizando una transacción de corresponsales y/o venta con tarjeta de crédito o débito.

2. ALCANCE

| | | | |
|--|--|--|---|
| Elaboró: | Vo. Bo. | Revisó: | Aprobó: |
| <u>Elías Rodríguez Alejandro</u> Soporte de tiendas | <u>Pitol Pimentel Carlos Adrián</u> Gerente de Sistemas | <u>Martínez Ponce Janely</u> Gestión de Calidad | <u>Montes Barrera Elliioth Abdel</u> Gerente General |

3. REFERENCIAS

ISO 27001:2022 Sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 UPS:

Un UPS es una fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo en el caso de interrupción eléctrica. Los UPS son llamados en español SAI (Sistema de alimentación ininterrumpida). UPS significa en inglés Uninterruptible Power Supply. Los UPS suelen conectarse a la alimentación de las computadoras, permitiendo usarlas varios minutos en el caso de que se produzca un corte eléctrico.

4.2 POS724:

Sistema de Punto de Venta desarrollado y utilizado por la cadena Comercializadora Rápido S.A. de C.V. para el cobro de mercancías generales, cobro de Corresponsales y venta con tarjeta de Crédito o Débito.

4.3 Operador de tienda (OP tienda):

Es la persona que se asigna para realizar ciertas funciones dentro de una sucursal de Comercializadora Rápido S.A. de C.V. entre ellas el uso del sistema POS724.

4.4 SICA:


Sistema Integral de Control de Actividades

4.5 Sub Líder de tienda (SB Tienda):

Es la persona que se asigna como responsable temporal de una sucursal de Comercializadora Rápido S.A. de C.V. cuando no se encuentra dentro de la sucursal el Líder. De igual forma tiene ciertas funciones dentro de la sucursal entre ellas el uso del sistema POS724.

| | | |
|--|-----------------------|--------------------------|
| Vigente a partir de: 30-ABR-2023 | Revisión: 3 | Página: 1 de 3 |
|--|-----------------------|--------------------------|

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V. | |
| | Tipo de documento: | Procedimiento Especifico |
| | Título: | Fallas eléctricas en tienda |
| | Código: | PECRSI18 |

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerente General

Aprobar la información documentada del SGC, asegurando que los recursos necesarios estén disponibles para lograr sin problema la implementación efectiva del documento.

5.2 Soporte técnico

Dar solución a los problemas que se generaren en los activos de la información.

5.3 Gestión de Calidad

Gestionar el cumplimiento documental según lo establecido en el SGC, asegura su adecuada implementación, manteniendo la eficacia, así como la mejora continua de estas, resguardando y emitiendo la documentación controlada.

6. DESARROLLO

6.1 Generalidades

La sucursales de Comercializadora Rápido S.A. de C.V., cuentan con una UPS la cual alimenta de energía eléctrica a las 2 computadoras que se encuentran situadas dentro del área denominada "Punto de Venta", por lo tanto, en el caso de que la energía eléctrica fallara mientras se tiene un ticket en proceso, generara que los 2 equipos de cómputo sigan prendidos y operando de forma normal durante un lapso de tiempo el cual puede variar de 15 minutos a 120 minutos, dependiendo de que tanto uso se le den a los equipos mientras existe la ausencia de energía eléctrica.

6.1 Fallo de Energía Eléctrica mientras se tiene un ticket en proceso

El Operador, Sub Líder o Líder de Tienda debe terminar de realizar la transacción y una vez terminada la transacción deberá suspender la venta en el punto de venta e iniciar con el apagado de los equipos de cómputo para evitar que estos puedan sufrir de alguna falla debido a un mal apagado del mismo.

Una vez apagados los equipos del Punto de Venta deberán reportar de inmediato el evento al Supervisor para que este informe de la falla eléctrica al Departamento de Sistemas y al departamento Eléctrico.

En el tiempo que se presenta la falla de energía eléctrica, el Operador, Sub Líder y Líder de Tienda, podrán vender únicamente los productos que no requieran de un proceso por parte del equipo de cómputo. Tales como el Tiempo Aire Electrónico, Servicios, Corresponsales, Venta con tarjeta de crédito o Débito entre otros.


Una vez que la energía eléctrica se restablezca deberán prender sus equipos de cómputo y retomar la venta mediante el sistema punto de venta "POS724".

6.2 Fallo de Energía Eléctrica mientras se tiene un ticket en proceso y la UPS Falla

En el caso de que la energía eléctrica en la sucursal falle y la UPS de la sucursal, igualmente falle, esto ocasiona que los 2 equipos de cómputo del Punto de Venta se apaguen de forma inmediata a la falla de la energía eléctrica.

| | | |
|--|-----------------------|--------------------------|
| Vigente a partir de: 30-ABR-2023 | Revisión: 3 | Página: 2 de 3 |
|--|-----------------------|--------------------------|

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

| | | | |
|---|---|------------------------------------|--|
|  | COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V. | | |
| | Tipo de documento: | Procedimiento Especifico | |
| | Título: | Fallas eléctricas en tienda | |
| | Código: | PECRSI18 | |

Si esto ocurre, el operador, Sub Líder o Líder deben comunicarse de forma inmediata al número telefónico de soporte de acuerdo a la **Matriz de Escalamiento PECRSI30_AV01(3)** y levantar el reporte en el Sistema Integral de Control de Actividades (SICA) y solicitar al Monitorista que le apoye en confirmar la transacción que se estaba generando, ya que la transacción estaba esperando la confirmación y si en ese momento se presentó la falla eléctrica, al momento de que regrese el suministro de energía eléctrica se generará el reverso del ticket, sin embargo es necesario validarlo con el Monitor en el área de soporte para confirmarle al cliente que su transacción fue aprobada y que debido a la desconexión eléctrica se realizara una cancelación automática.

Si este es el caso donde la transacción se realizó y se canceló por la falla eléctrica, deberá informarle al cliente que se canceló la transacción y en caso de que requiera se realice nuevamente deberán esperar a que la energía eléctrica se restablezca.

En el caso en que se apagó el equipo del Punto de Venta y la transacción no se ve reflejada en el sistema de acuerdo a información del Monitor, entonces, deberá informarle al cliente que la transacción no pudo ser enviada y que deberán esperar a que la energía eléctrica se restablezca para volver a intentar la transacción.

En el caso de que ocurriera otro tipo de evento distinto a estos, deberá seguir las instrucciones que le proporcione la persona que está dándole soporte telefónico para evitar generar un proceso incorrecto para el cliente y/o para la sucursal.

Posteriormente deberán reportar el evento a su supervisor para que este pueda canalizar la falla eléctrica tanto al área de sistemas como al departamento Eléctrico.

En el transcurso de la falla de energía eléctrica, podrán seguir vendiendo únicamente los productos que no requieran de un proceso por parte del equipo de cómputo tales como el Tiempo Aire Electrónico, Servicios, Corresponsales, Venta con tarjeta de crédito o Débito entre otros.

Una vez que la energía eléctrica se restablezca deberán prender sus equipos de cómputo y retomar la venta mediante el sistema punto de venta "POS724".

7. DIAGRAMA DE FLUJO

| Puesto involucrado | Puesto involucrado | Puesto involucrado | Puesto involucrado |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| NA | NA | NA | NA |

8. ANEXOS

| TIPO | CODIGO | TITULO |
|---------------------------|------------------|------------------------|
| Formato | NA | NA |
| Ayuda visual | NA | NA |
| Políticas | NA | NA |
| Otros (documento externo) | PECRSI30_AV01(3) | Matriz de Escalamiento |

| | | |
|--|-----------------------|--------------------------|
| Vigente a partir de: 30-ABR-2023 | Revisión: 3 | Página: 3 de 3 |
|--|-----------------------|--------------------------|

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"