

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN



SUPER PROMOCIONES DE ACAYUCAN S.A DE C.V

SPA-AO-01

Agosto 2018

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 2 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

Hoja de autorización de tienda

SUPER PROMOCIONES DE ACAYUCAN S.A DE C.V.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>Mayte Sheila Martínez de la Cruz</p> <p>Residente</p>	<p>Cristina Linares Pérez</p> <p>Gerente de tienda</p>	<p>LIC. Alejandro Soriano Morales</p> <p>Gerente general</p>

Modificaciones		
Edición	Fecha	Descripción del motivo de la modificación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 3 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

ÍNDICE

Introducción.....	5
Objetivo del manual.....	6
Objetivos específicos:	6
Alcance del manual:.....	6
Simbología de los diagramas	7
Tienda	8
Descripción de procedimientos	9
Recibir productos de proveedores.....	9
Captura de compras.....	13
Solicitud de pedidos de sucursal a proveedores.....	17
Solicitud de pedidos de sucursal a almacén	20
Recibir mercancía de almacén	24
Captura para reposición de compras o gastos.....	28
Elaboración de facturas	32
Realizar la consolidación de ventas al mostrador.....	35
Venta a clientes contribuyentes	38
Cobro en efectivo.....	41
Cobro con tarjeta	44
Cobro a crédito de mercancías a trabajadores.....	48
Realizar recargas	51
Corte de caja	54
Hacer platos de carnes frías con emplaye	57
Corte de carnes frías con la rebanadora.....	60
Preparación de tortas	63
Recibir productos de carnes frías.....	66
Elaboración de platos de frutas con emplaye.....	69
Poner precios a los productos.....	72
Acomodar productos	75
Almacén	78

Codificar productos en las facturas	79
Estibar la mercancía	82
Acomodar mercancía	85
Surtir sucursales	88
Transferencia de mercancías	91
Consolidación de la transferencia de mercancías.....	94
Capturar ofertas.....	97
Cotización de precios con proveedores	100
Dar de alta un producto en Wincaja	103
Captura de las facturas de compras en Wincaja.....	107
Captura de las facturas de compras en bitácora digital-SPA	111
Reporte de compras en almacén	114
Anexos.....	116
Anexo 1. Vale provisional de caja	116
Anexo 2. Formato de tabular de corte de caja	118
Anexo 3. Corte parcial X de Wincaja	120


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 5 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

Introducción

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar como una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades dentro del área de operación de SUPER PROMOCIONES DE ACAYUCAN S.A DE C.V, para la mejora y estandarización de sus procesos y procedimientos.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo y operativo dentro de esta área. Este manual cuenta con todos los procesos y procedimientos que se realizan en el área de ventas, el encargado de esta área, los responsables de cada proceso, el desarrollo de cada procedimiento y los formatos utilizados en ciertos procesos.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, y en la estructura o especificaciones de la norma ISO 9001:2015, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 6 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

Objetivo del manual


Guiar a los empleados en el trabajo para garantizar la optimización de los procesos y procedimientos dentro del área de operación

Objetivos específicos:



- Proporcionar a todos los empleados el manual de procedimientos para que tengan una guía de cómo deben realizar cada uno de sus funciones
- Capacitar a cada empleado nuevo o empleado con antigüedad, en la manera que debe ocupar el manual de procedimientos; dando una introducción de la estructura, distribución del contenido y desarrollo de los procedimientos del manual.
- Implementar el manual de procedimientos dentro del área de operación
- Realizar un análisis cada 2 meses para ver los resultados obtenidos dentro de cada área de la empresa

Alcance del manual:

Este manual de procedimientos será aplicado dentro de los procesos administrativos y operativos del área de operación SUPER PROMOCIONES DE ACAYUCAN S.A DE C.V

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 7 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

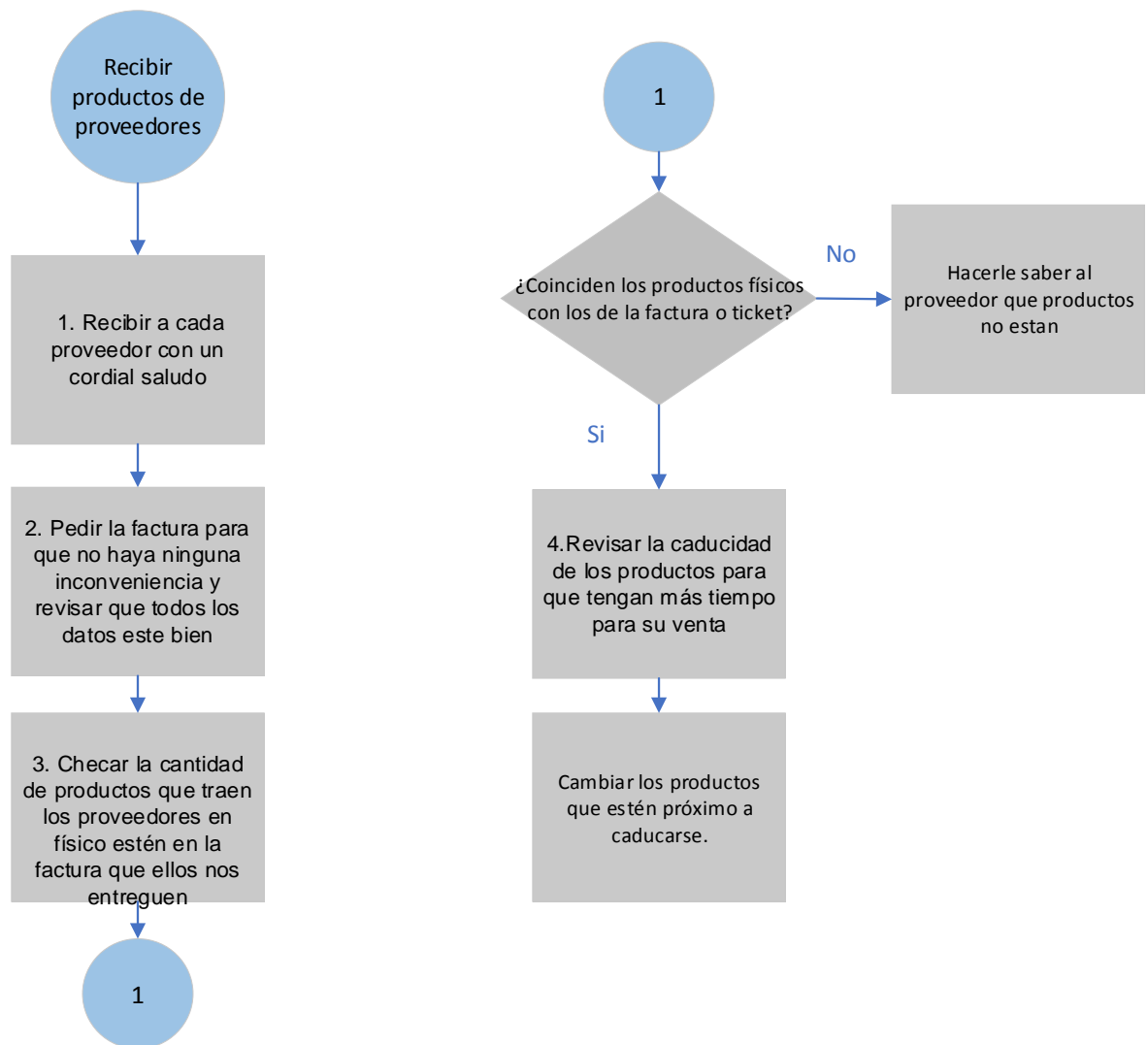
Simbología de los diagramas


Símbolo	Representa
	Línea de flujo. Proporciona indicación sobre el sentido de flujo de proceso
	Operaciones, fases del proceso, método o procedimiento
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
	Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo
	Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción
	Entrada de bienes. Productos o material que ingresa al proceso
	Almacenamiento. Deposito y/o resguardo de información o productos
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Conector. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página.
	Conector de página. Representa la continuidad del diagrama en otra página

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 8 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/1

Tienda

Diagrama de flujo	
procedimiento	Recibir productos de proveedores
Puesto	Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 9 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/1

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Recibir productos de proveedores

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es frecuente ya que todos los días el súper recibe mercancía de diferentes proveedores

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Identificar que los productos que entregan los proveedores son lo que se pidieron anteriormente

ALCANCE:

Aplica que el personal del área de operación (gerente de tienda), así como el área de finanzas tengan la información de los productos comprados diariamente

POLITICAS:

El gerente de tienda es el responsable de recibir a cada proveedor en caso de que este no se encuentre; deberá el gerente en entrenamiento realizar dicha actividad.

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda estar pendiente de cuando lleguen los productos de proveedores para recibirlos y checar que lleguen todos.


Es responsabilidad del gerente en entrenamiento recibir y revisar los productos de proveedores que llegan en caso de que el gerente de tienda no se encuentre o no pueda recibirlos.

DEFINICIONES:

Factura: Cuenta en la que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.

CFDI: (Comprobante Fiscal Digital por Internet) en México es un documento XML que cumple con la especificación proporcionada por el SAT

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 10 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/1

PROCEDIMIENTO: RECIBIR PRODUCTOS DE PROVEEDORES		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Recibir a cada proveedor con un cordial saludo	
2	<p>Pedir la factura para que no haya ninguna inconveniencia y revisar que todos los datos fiscales de la factura este bien:</p> <p>*RFC</p> <p>*Uso de CFDI debe ser G01</p> <p>*Forma de pago</p> <p>-Trasferencia electrónica</p> <p>-99 (otros)</p>	
3	<p>Checar la cantidad de productos que traen los proveedores en físico esté en la factura que ellos nos entreguen.</p>	
4	<p>Revisar la caducidad de los productos para que tengan más tiempo para su venta</p>	


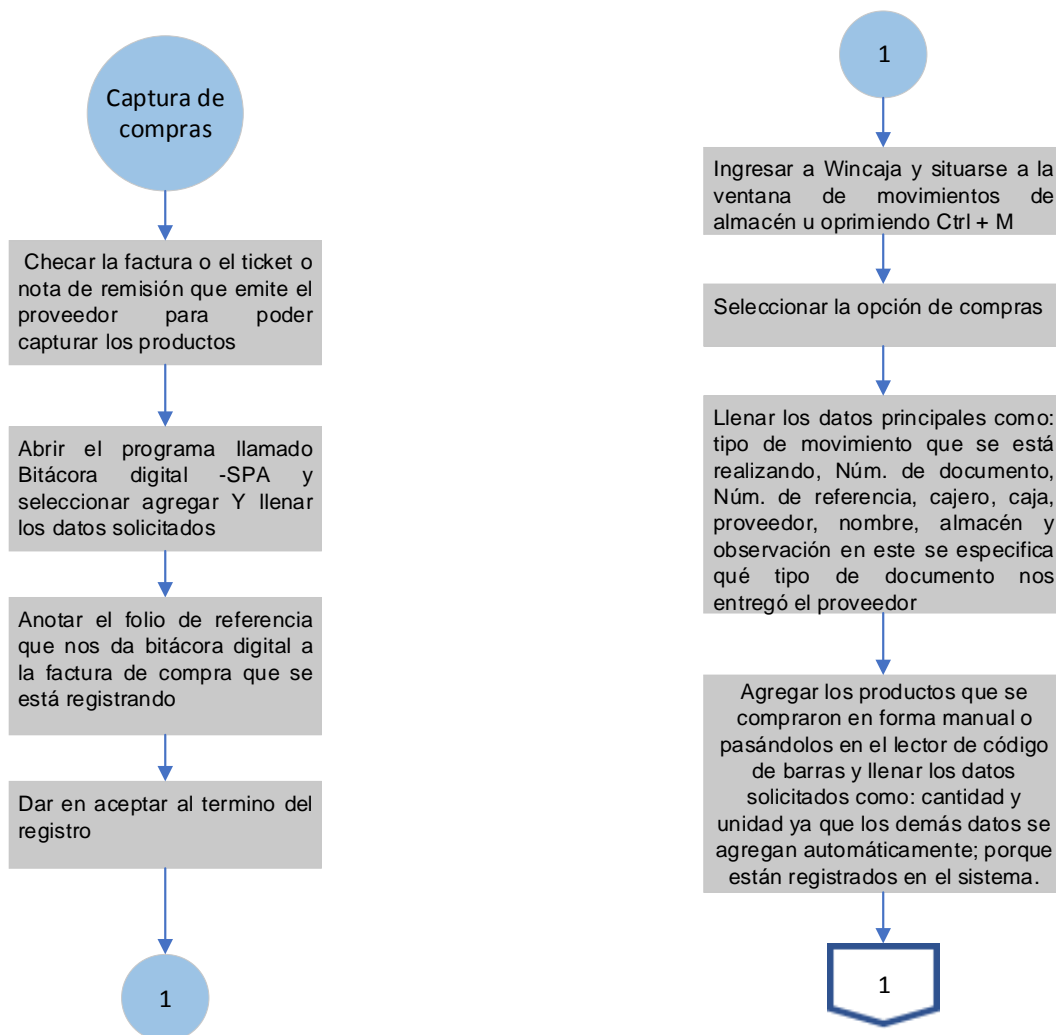
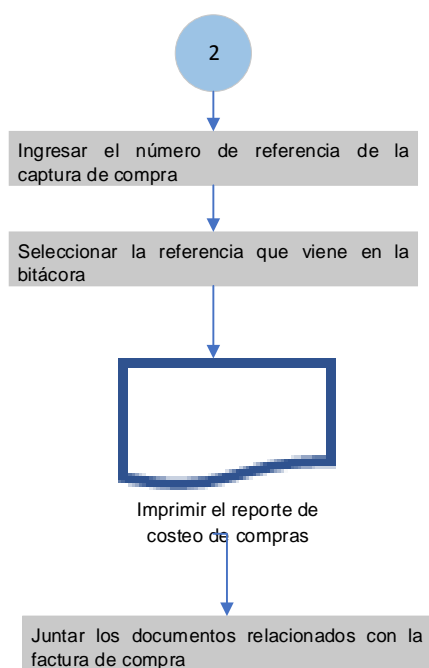
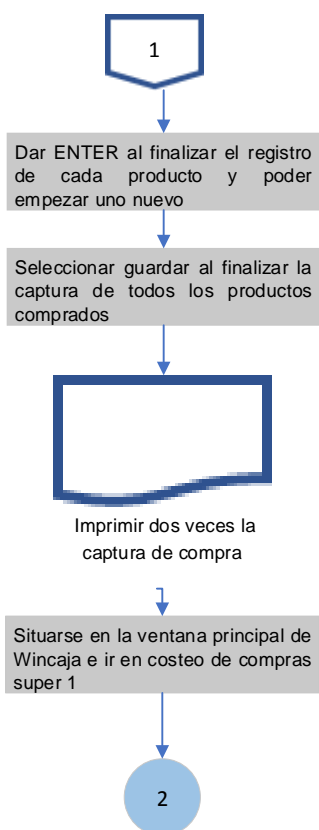

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 11 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/2

Diagrama de flujo	
procedimiento	Captura de compras
Puesto	Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 13 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/2

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda/Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Captura de compras

FRECUENCIA:

La realización de dicha actividad es prácticamente diaria; esto depende de las compras que se reciban en el día y el número de proveedores que lleguen a surtir.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Identificar y controlar las compras realizadas a cada proveedor

ALCANCE:

Aplica al área de operación y al área de tecnología de información; tengan a su cargo el control de las capturas de compras realizadas en el súper.

POLITICAS:

Registrar la captura de compras en el día que llegue la mercancía

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda realizar todas las capturas de las compras realizadas cada día en la tienda de cada proveedor


Es responsabilidad del gerente en entrenamiento realizar las capturas de compras realizadas cada día en la tienda a cada proveedor en el caso de que no se encuentre el gerente de tienda

Es responsabilidad del personal de mantenimiento revisar los programas ocupados para la captura de compras


DEFINICIONES:

Programa: Es una secuencia de instrucciones, escritas para realizar una tarea específica en una computadora.

Lector de código de barras: Dispositivo electrónico que por medio de un láser lee el código de barras y emite el número que muestra el código de barras, no la imagen.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 14 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/2

PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE COMPRAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Checar la factura, el ticket o nota de remisión que emite el proveedor para poder capturar los productos	
2	Abrir el programa llamado Bitácora digital-SPA y seleccionar agregar y llenar los datos solicitados	
3	Anotar el folio de referencia que nos da bitácora digital a la factura de compra que se está registrando	
4	Dar en aceptar al termino del registro	
5	Ingresar a Wincaja y situarse a la ventana de movimientos de almacén u oprimiendo Ctrl + M	
6	Seleccionar la opción de compras	*Anexo 1. Vale de caja provisional
7	Llenar los datos principales como: tipo de movimiento que se está realizando, Núm. de documento, Núm. de referencia, cajero, caja, proveedor, nombre, almacén y observación en este se especifica qué tipo de documento nos entregó el proveedor	*Nota de remisión, factura o ticket *Captura de compra *Reporte de costeo de compras
8	Agregar los productos que se compraron en forma manual o pasándolos en el lector de código de barras y llenar los datos solicitados como: cantidad y unidad ya que los demás datos se agregan automáticamente; porque están registrados en el sistema. Estos datos se irán modificando de acuerdo a los datos que agreguemos manualmente	
9	Dar ENTER al finalizar el registro de cada producto y poder empezar uno nuevo	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 15 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/2

PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE COMPRAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
10	Seleccionar guardar al finalizar la captura de todos los productos comprados	
11	Imprimir dos veces la captura de compra	
12	Situarse en la ventana principal de Wincaja e ir en costeo de compras súper 1	
13	Ingresar el número de referencia de la captura de compra	
14	Seleccionar la referencia que viene en la bitácora	
15	Imprimir el reporte de costeo de compras	
16	Juntar los documentos relacionados con la factura de compra	


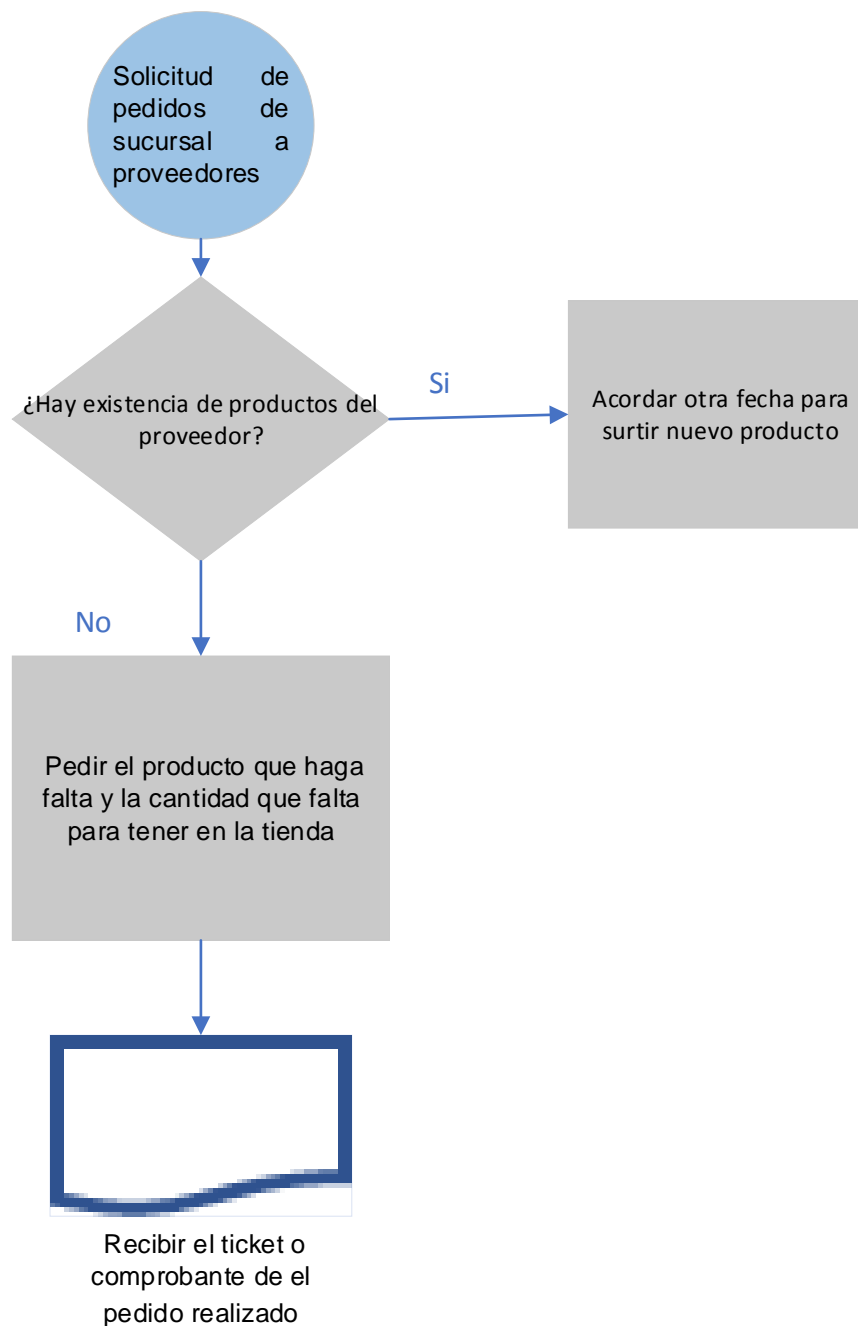

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 16 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/3

Diagrama de flujo

Procedimiento	Solicitud de pedidos de sucursal a proveedores
---------------	--

Puesto	Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento
--------	---



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 17 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/3

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda/Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Solicitud de pedidos de sucursal a proveedores

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es diaria; ya que cada proveedor pasa a tienda en días diferentes para el levantamiento de los pedidos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Mantener la existencia de todos los productos que se tiene a la venta realizando los pedidos con los proveedores directos.

ALCANCE:

Aplica al área de operación tener el control de las mercancías pedidas para la tienda

POLITICAS:

La tienda debe tener la mercancía mínima siempre en existencia.

Revisar los productos cuando estos lleguen para que no estén en mal estado

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda realizar los pedidos necesarios a cada proveedor


Es responsabilidad del gerente en entrenamiento realizar los pedidos necesarios a cada proveedor en el caso de que no se encuentre el gerente de tienda o que esté realizando otra actividad

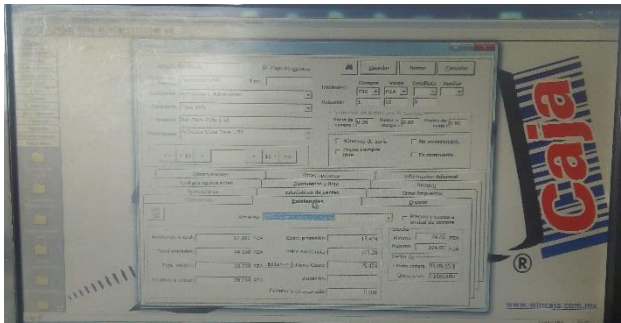
DEFINICIONES:

Wincaja: Es un programa tan versátil que usted tendrá el control de todo lo que ve en pantalla, imprimir todo lo que ve en ellas, además de tener un número ilimitado de pantallas de información.

Mínimo: Es la cantidad más baja de productos que debe haber en tienda

Máximo: Es la cantidad más alta de productos que debe haber en tienda

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 18 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/3

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PEDIDOS DE SUCURSAL A PROVEEDORES		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	<p>Checar si hay existencias en el sistema de los productos que cada proveedor surte:</p> <p>*Ingresar a wincaja</p> <p>*Oprimir Ctrl +P</p> <p>*Buscar el producto</p> <p>*Dar clic en existencias</p>  <p>*Checar en la parte que dice mínimo y máximo ver que haya más productos de lo mínimo que debe haber</p>	
2	<p>Realizar el pedido de los productos que haga falta</p> <p>*Cuando el proveedor venga a levantar pedido</p>	
3	<p>Recibir el ticket o comprobante del pedido realizado</p>	


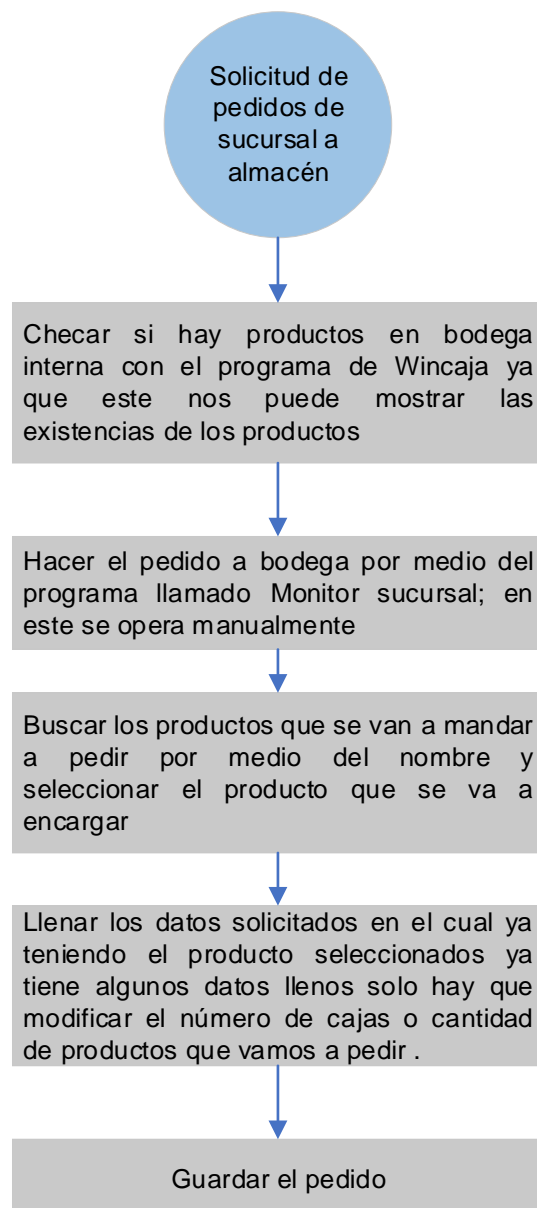
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 19 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/4

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Solicitud de pedidos de sucursal a almacén
Puesto	Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 20 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/4

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda/Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Solicitud de pedidos de sucursal a almacén

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento no tiene un número definido porque se realiza cada vez que hace falta producto del que se encuentra en almacén

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener en existencia productos de toda clase; realizando pedidos al almacén para que no haga falta en tienda

ALCANCE:

Aplica al área de operación tener el control de las mercancías pedidas a bodega para la tienda por medio del programa de monitor sucursal; así como la transferencia de las mercancías recibidas

POLITICAS:

La tienda debe tener la mercancía mínima siempre en existencia.

Revisar los productos que se piden; para ofrecer lo que el cliente necesita

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda realizar los pedidos necesarios a almacén

Es responsabilidad del gerente en entrenamiento realizar los pedidos necesarios a almacén en el caso de que no se encuentre el gerente de tienda o que esté realizando otra actividad

Es responsabilidad del capturista de transferencias estar pendiente de los pedidos de tienda o sucursales

DEFINICIONES:

Wincaja: Es un programa tan versátil que usted tendrá el control de todo lo que ve en pantalla, imprimir todo lo que ve en ellas, además de tener un número ilimitado de pantallas de información

Existencia: Son la mercancía comprada por la empresa que aún no ha sido vendida

Monitor sucursal: Es un programa de control de las mercancías existentes en almacén

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 21 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/4

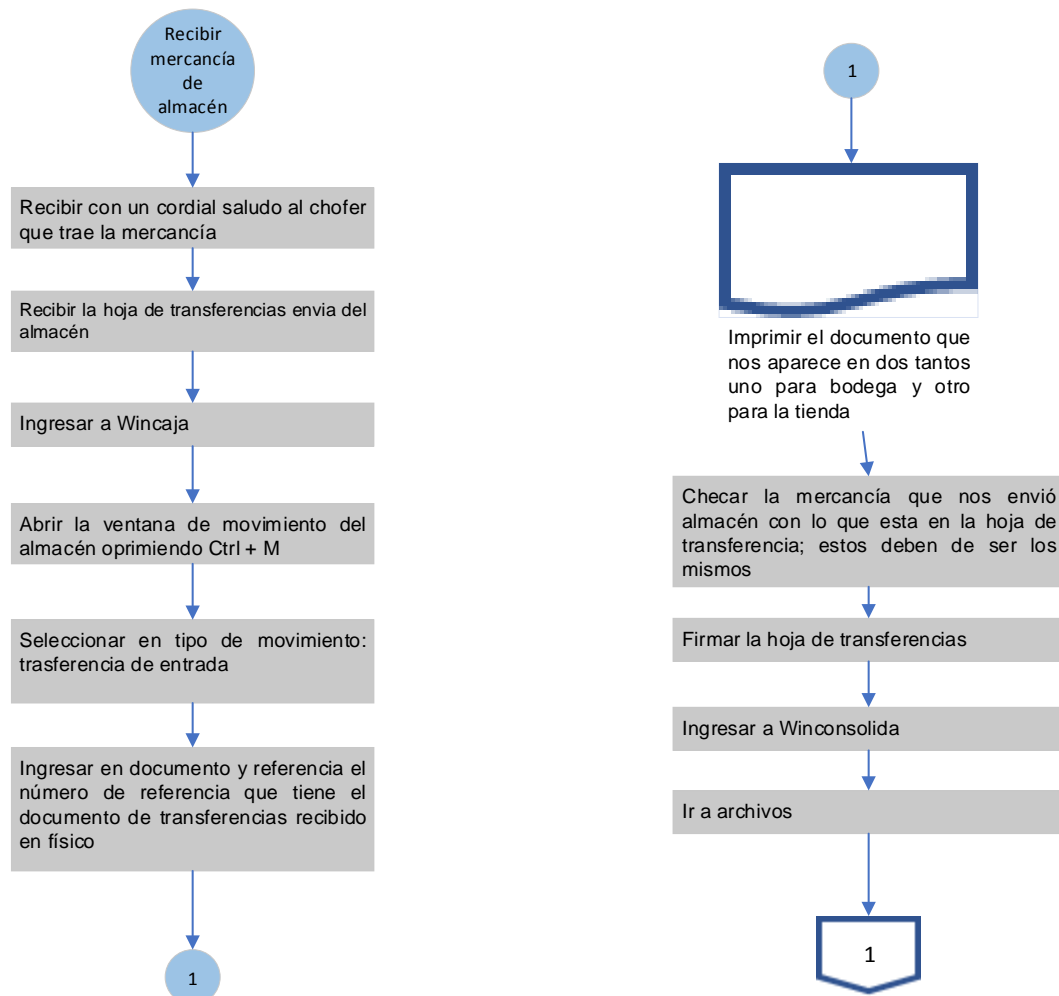
PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PEDIDOS DE SUCURSAL A ALMACÉN		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	<p>Checar si hay productos en bodega interna de la sucursal; con el programa de wincaja ya que este nos puede mostrar las existencias de los productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Ingresar a wincaja *Oprimir Ctrl +P *Buscar el producto *Dar clic en existencias 	
2	Hacer el pedido a almacén por medio del programa llamado Monitor sucursal; en este se opera manualmente	
3	Buscar los productos que se van a mandar a pedir por medio del nombre y seleccionar el producto que se va a encargar	
4	Llenar los datos solicitados en el cual ya teniendo el producto seleccionado ya tiene algunos datos llenos solo hay que modificar el número de cajas o cantidad de productos que vamos a pedir	
5	Guardar el pedido	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 22 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/5

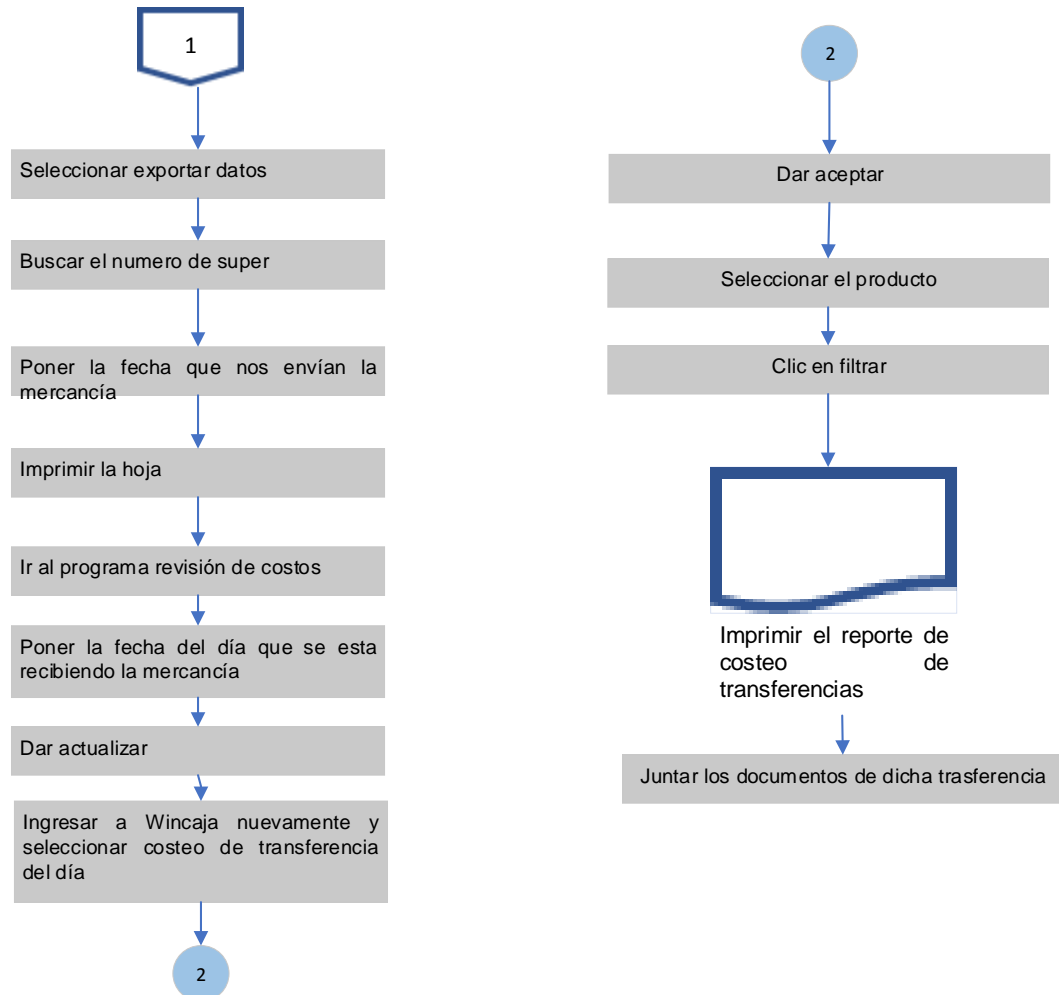
Diagrama de flujo


Procedimiento Recibir mercancía de almacén

Puesto Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 23 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/5



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 23 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/5

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda/Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Recibir mercancía de almacén

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento no tiene un número definido porque se realiza cada vez que se recibe la mercancía pedida a almacén

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener en existencia productos del almacén siempre, aunque sea en mínimas cantidades

ALCANCE:

Aplica al área de operación tener el control de las mercancías enviadas del almacén a la tienda así como de la autorización de ingresar a los programas de Wincaja y Winconsolida

POLITICAS:

La tienda debe tener la mercancía mínima siempre en existencia.

Revisar los productos que se reciben en tienda

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda recibir la mercancía pedida al almacén

Es responsabilidad del gerente en entrenamiento recibir la mercancía pedida al almacén en el caso de que no se encuentre el gerente de tienda o que esté realizando otra actividad

Es responsabilidad del capturista de transferencias estar pendiente de los pedidos de tienda o sucursales

DEFINICIONES:

Wincaja: Es un programa tan versátil que usted tendrá el control de todo lo que ve en pantalla, imprimir todo lo que ve en ellas, además de tener un número ilimitado de pantallas de información

Existencia: Son la mercancía comprada por la empresa que aún no ha sido vendida

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 25 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/5

PROCEDIMIENTO: RECIBIR MERCANCIA DE ALMACÉN		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Recibir con un cordial saludo al chofer que trae la mercancía	
2	Recibir la hoja de transferencias envía del almacén	
3	Ingresar a Wincaja	
4	Abrir la ventana de movimiento del almacén oprimiendo Ctrl + M	
5	Seleccionar en tipo de movimiento: trasferencia de entrada	
6	Ingresar en la parte que dice documento y referencia: el número de referencia que tiene el documento de transferencias recibido en físico	
7	Imprimir el documento que nos aparece en dos tantos uno para bodega y otro para la tienda	
8	Checar la mercancía que nos envió almacén con lo que está en la hoja de transferencia; estos deben de ser los mismos	
9	Firmar la hoja de transferencias	*Transferencia de mercancías
10	Ingresar a Winconsolida	
11	Ir a archivos	*Transferencia de mercancías de Winconsolida
12	Seleccionar exportar datos	
13	Buscar el número de súper	
14	Poner la fecha que nos envían la mercancía	
15	Imprimir la hoja	*Reporte de costeo de transferencias
16	Ir al programa revisión de costos	
17	Poner la fecha del día que se está recibiendo la mercancía	
18	Dar actualizar	
19	Ingresar a Wincaja nuevamente y seleccionar costeo de transferencia del día	
20	Dar aceptar	
21	Seleccionar el producto	
22	Clic en filtrar	
23	Imprimir el reporte de costeo de transferencias	
24	Juntar los documentos de dicha transferencia	


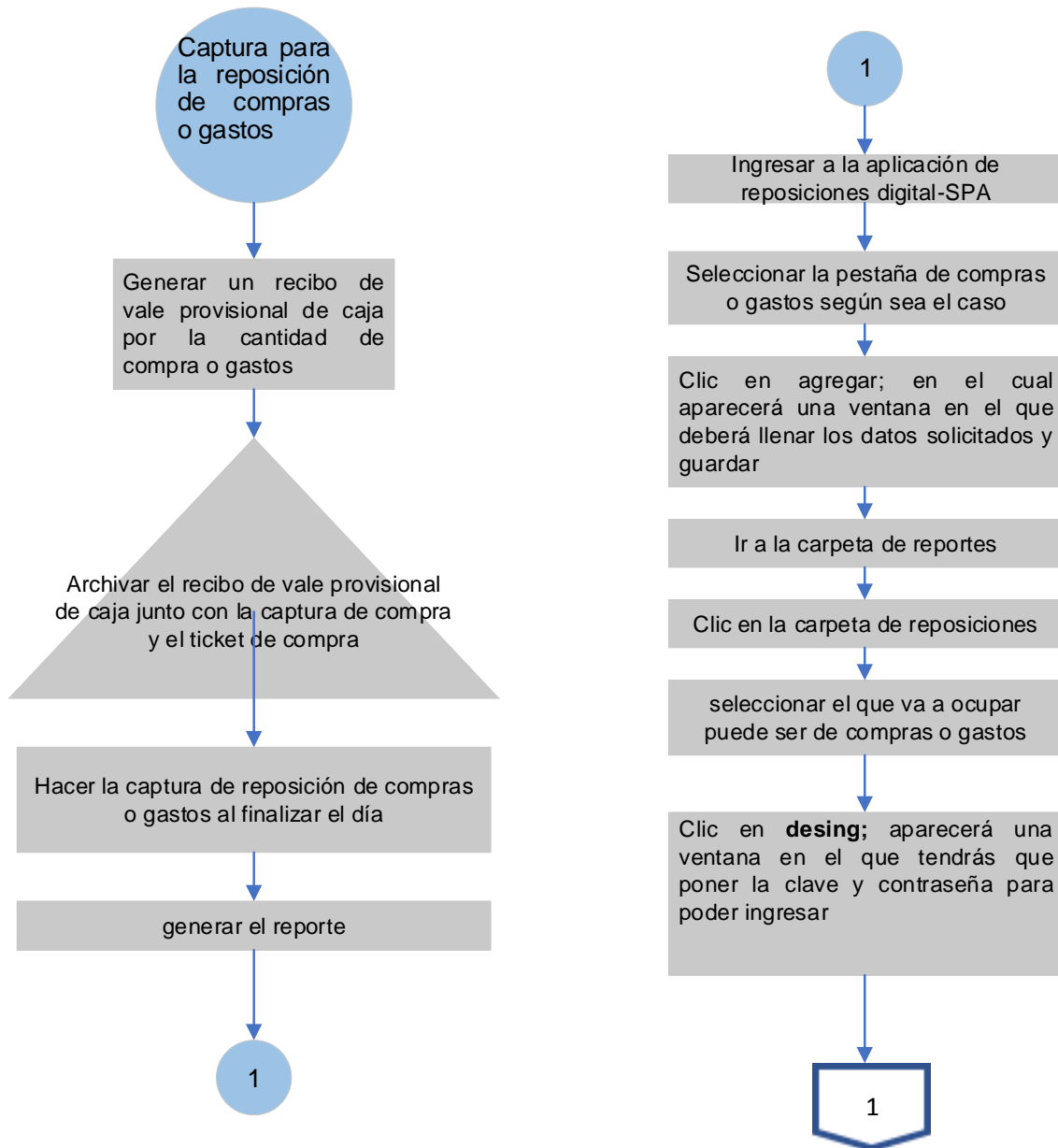
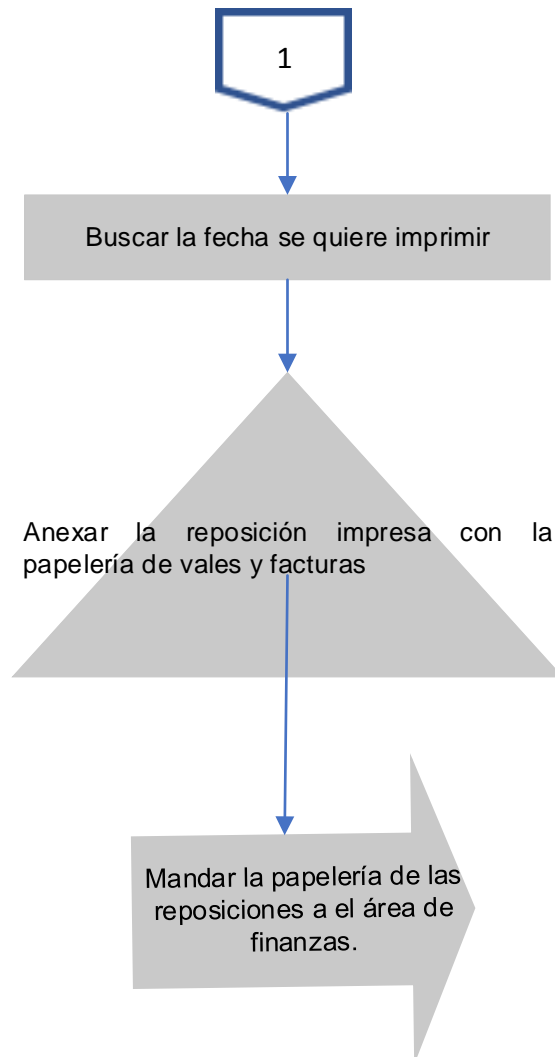

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 26 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/6

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Captura para la reposición de compras o gastos
Puesto	Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 27 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/6



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 28 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/6

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda/Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Captura para reposición de compras o gastos

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es diariamente al finalizar el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Reponer el efectivo gastado para poder seguir cubriendo los gastos y pagos de las compras en tienda

ALCANCE:

Aplica al área de operación tener el control de las mercancías pedidas a bodega para la tienda por medio del programa de monitor sucursal; así como la transferencia de las mercancías recibidas

POLITICAS:

Todas las compras o gastos hechos en el día se deberán de registrar para poder; hacer la reposición de estos.

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda realizar la captura para la reposición de compras o gastos del día

Es responsabilidad del gerente en entrenamiento realizar la captura para la reposición de compras o gastos del día en el caso de que no se encuentre el gerente de tienda o que esté realizando otra actividad

DEFINICIONES:

Vale provisional de caja: Es un documento que sirve para la comprobación de las compras o gastos menores en tienda

Folio interno: Es la numeración emitida por el programa bitácora digitar registrar un documento

Gastos: Cantidad de dinero gastada u ocupada

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 29 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/6

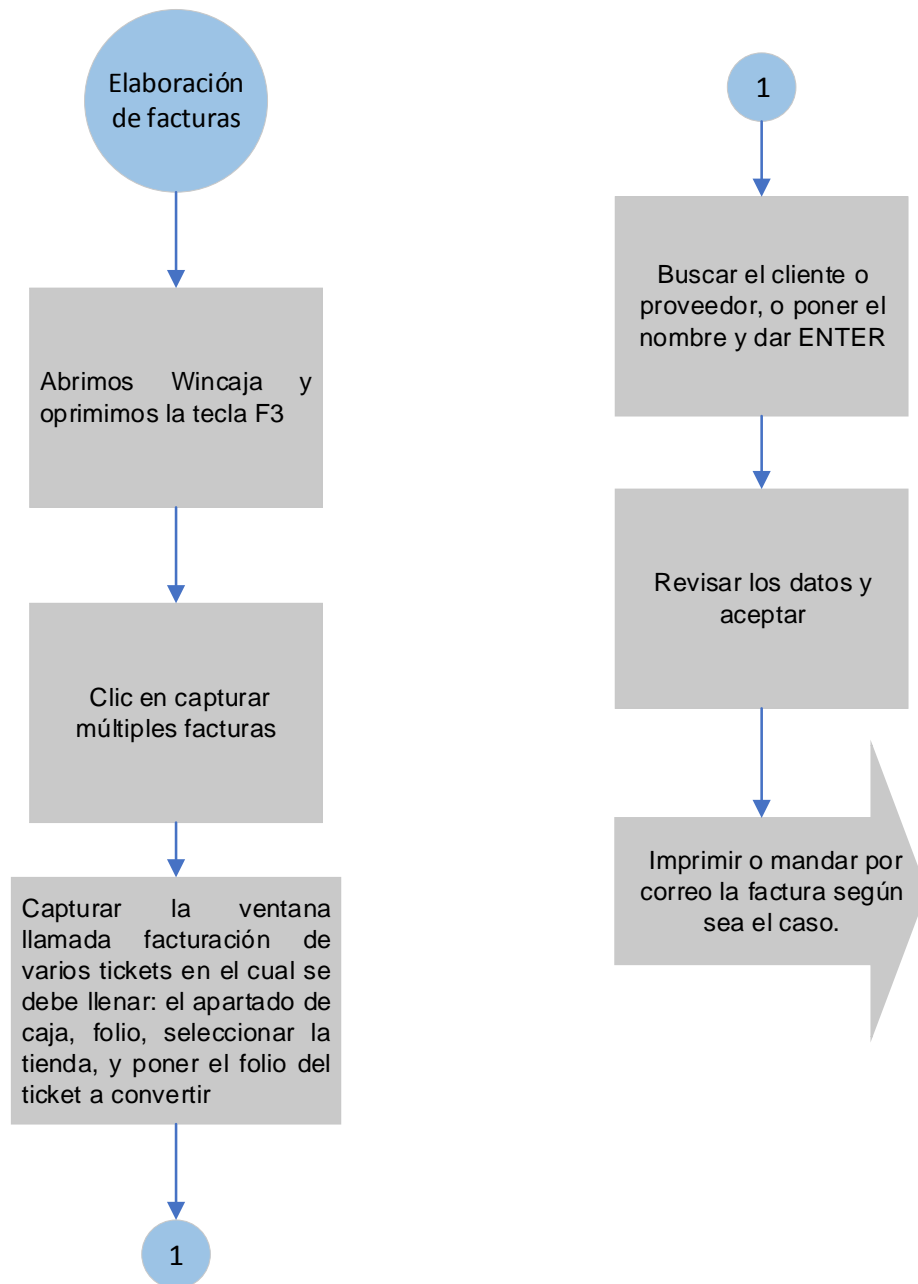
PROCEDIMIENTO: CAPTURA PARA REPOSICIÓN DE COMPRAS O GASTOS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Generar un recibo de vale provisional de caja por la cantidad de compra que viene en la factura o captura de compra antes realizada el día que el proveedor va a cobrar en efectivo o gasto efectuado	
2	Archivar el recibo de vale provisional de caja generado anteriormente, junto con la captura de compra y el ticket de compra que nos entrega el proveedor; ponerle el folio interno generado en el programa de bitácora digital al ticket, el nombre y la firma del proveedor	
3	<p>Hacer la captura de reposición de compras o gastos al finalizar el día para agregar todos las compras y los gastos pagados en el día y posteriormente generar el reporte de cada caso para esto se tiene que hacer lo siguiente:</p> <p>*Ingresar a la aplicación de reposiciones digital-SPA</p> <p>*Seleccionar la pestaña de compras o gastos según sea el caso</p> <p>*Clic en agregar; en el cual aparecerá una ventana en el que deberá llenar los datos solicitados y guardar</p> <p>*Cerrar la aplicación e ir a la carpeta de reportes en el podremos ver las capturas realizadas en el día e imprimir, para estos sigue los siguientes pasos:</p> <p>*Dar doble clic en la carpeta de reportes</p> <p>*Clic en la carpeta de reposiciones en el cual aparecerá las reposiciones existentes; seleccionar el que va a ocupar puede ser de compras o gastos.</p>	<p>*Anexo 1. Vale provisional de caja</p> <p>*Reposición de compras o gastos</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 30 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/6

PROCEDIMIENTO: CAPTURA PARA REPOSICIÓN DE COMPRAS O GASTOS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
4	<p>*Clic en desing; aparecerá una ventana en el que tendrás que poner la clave y contraseña para poder ingresar</p> <p>* Buscar la fecha se quiere imprimir; en el cual se debe checar que en el reporte generado estén todos los vales generados en el día para después ya imprimir la reposición.</p> <p>* Anexar la reposición impresa con la papelería de vales provisionales de caja y sus facturas de dicha reposición</p> <p>Mandar la papelería de las reposiciones al área de finanzas.</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 31 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/7

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Elaboración de facturas
Puesto	Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 32 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/7

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda/Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Elaboración de facturas

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es continuamente ya que hay varios clientes que piden este comprobante en el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Proporcionar al cliente un comprobante fiscal en el momento que lo requiere

ALCANCE:

Aplica al gerente de tienda y jefe de almacén tener el acceso al sistema de wincaja para poder generar las facturas necesarias para el área de operación.

POLITICAS:

Todo gerente de tienda o en entrenamiento debe estar pendiente de las necesidades del cliente; así como el caso de requerir algún comprobante fiscal como la factura electrónica.

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda elaborar facturas si el cliente lo requiere

Es responsabilidad del gerente en entrenamiento elaborar facturas si el cliente lo requiere en el caso de que no se encuentre el gerente de tienda o que esté realizando otra actividad

Es responsabilidad del encargado de almacén elaborar facturas si el cliente lo requiere

Es responsabilidad del encargado de mantenimiento tener el sistema de wincaja en buenas condiciones.

DEFINICIONES:

Factura: Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 33 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/7

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE FACTURAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Abrir Wincaja y oprimir la tecla F3	
2	Clic en capturar múltiples facturas	
3	Capturar la ventana llamada facturación de varios tickets en el cual se debe llenar: el apartado de caja, folio, seleccionar la tienda, y poner el folio del ticket a convertir	
4	Buscar el cliente o proveedor, o poner el nombre y dar ENTER	
5	Revisar los datos detalladamente y aceptar	
6	Imprimir o mandar por correo la factura según sea el caso.	


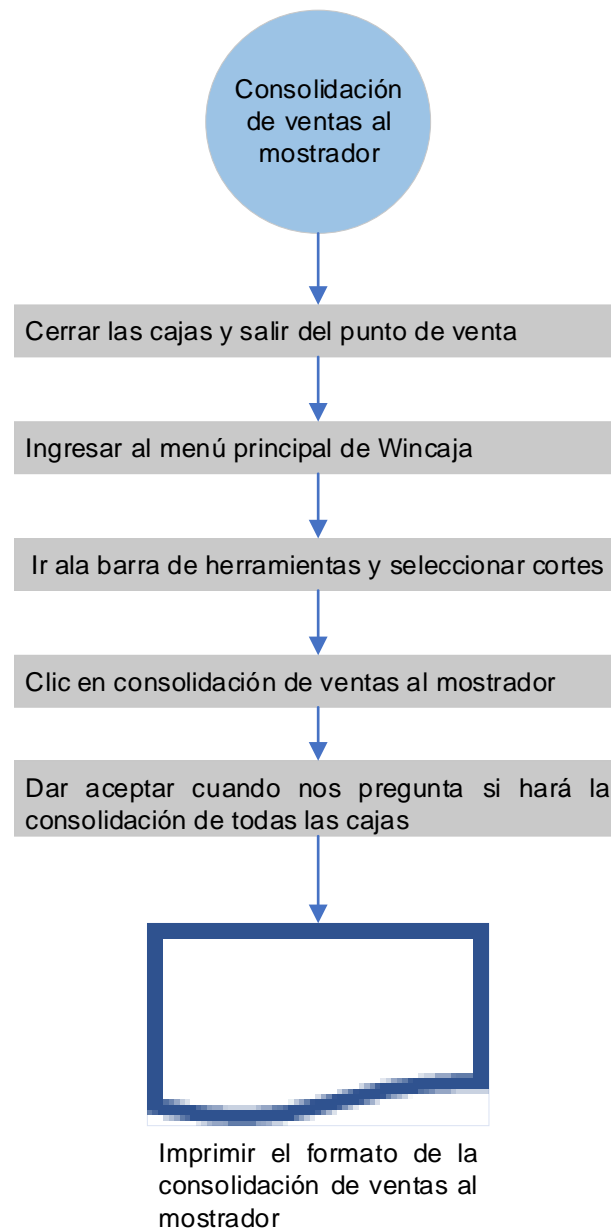
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 34 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/8

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Realizar la consolidación de ventas al mostrador
Puesto	Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 35 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/8

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda/Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Realizar la consolidación de ventas al mostrador

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es diaria al finalizar el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener un control de los folios efectuados de las facturas en el día

ALCANCE:

Aplica al gerente de tienda y gerente en entrenamiento tener el acceso al programa de Wincaja para realizar la consolidación de ventas al mostrador diariamente

POLITICAS:

Todo gerente de tienda o en entrenamiento debe estar pendiente de las necesidades del cliente; así como el caso de requerir algún comprobante fiscal como la factura electrónica.

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda elaborar facturas si el cliente lo requiere; así como llevar un control de los folios de las facturas emitidas

Es responsabilidad del gerente en entrenamiento elaborar facturas si el cliente lo requiere en el caso de que no se encuentre el gerente de tienda o que esté realizando otra actividad

Es responsabilidad del encargado de mantenimiento tener el sistema de Wincaja en buenas condiciones.

DEFINICIONES:

Factura: Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público

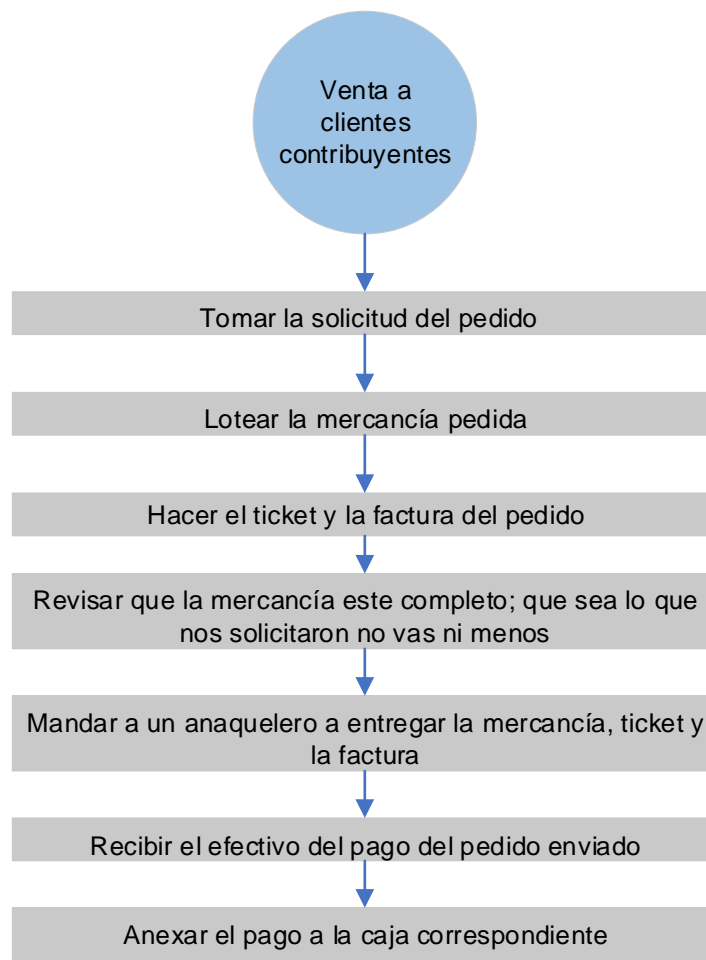
Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 36 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/8

PROCEDIMIENTO: REALIZAR LA CONSOLIDACIÓN DE VENTAS AL MOSTRADOR		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Cerrar las cajas y salir del punto de venta	Consolidación de ventas al mostrador
2	Ingresar al menú principal de Wincaja	
3	Ir a la barra de herramientas y seleccionar cortes	
4	Clic en consolidación de ventas al mostrador	
5	Dar aceptar cuando nos pregunta si hará la consolidación de todas las cajas	
6	Imprimir el formato de la consolidación de ventas al mostrador	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 37 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/9

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Ventas a clientes contribuyentes
Puesto	Gerente de tienda / Gerente en entrenamiento



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 38 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/9

Descripción de procedimientos

PUESTO: Gerente de tienda/Gerente en entrenamiento

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Venta a clientes contribuyentes

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es diaria; se lleva acabo cada vez que otras tiendas o negocios cercanos nos piden mercancía

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Otorgar un servicio de calidad a nuestros clientes contribuyentes

ALCANCE:

Aplica al gerente de tienda y gerente en entrenamiento tener el acceso de las llamadas a tienda y a las cajas para realizar la venta a los clientes contribuyentes

POLITICAS:

Todo gerente de tienda o en entrenamiento debe estar al pendiente de los pedidos de los clientes contribuyentes .

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del gerente de tienda atender las solicitudes de pedidos de los clientes contribuyentes y de dar un servicio de calidad

Es responsabilidad del gerente en entrenamiento atender las solicitudes de pedidos de los clientes contribuyentes y de dar un servicio de calidad en caso de que el gerente de tienda no se encuentre en disposiciones de atender

Es responsabilidad del encargado de mantenimiento tener el sistema de Wincaja en buenas condiciones.

DEFINICIONES:

Factura: Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio

Cliente contribuyente: Persona física que compra en el súper pero que realiza una actividad económica o laboral que genera el pago de un impuesto

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 39 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/9

PROCEDIMIENTO: VENTA A CLIENTES CONTRIBUYENTES		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Tomar la solicitud del pedido	
2	Lotear la mercancía pedida	
3	Hacer el ticket y la factura del pedido	
4	Revisar que la mercancía este completo; que sea lo que nos solicitaron no vas ni menos	
5	Mandar a un anaquelero a entregar la mercancía, ticket y la factura	
6	Recibir el efectivo del pago del pedido enviado	
7	Anexar el pago a la caja correspondiente	


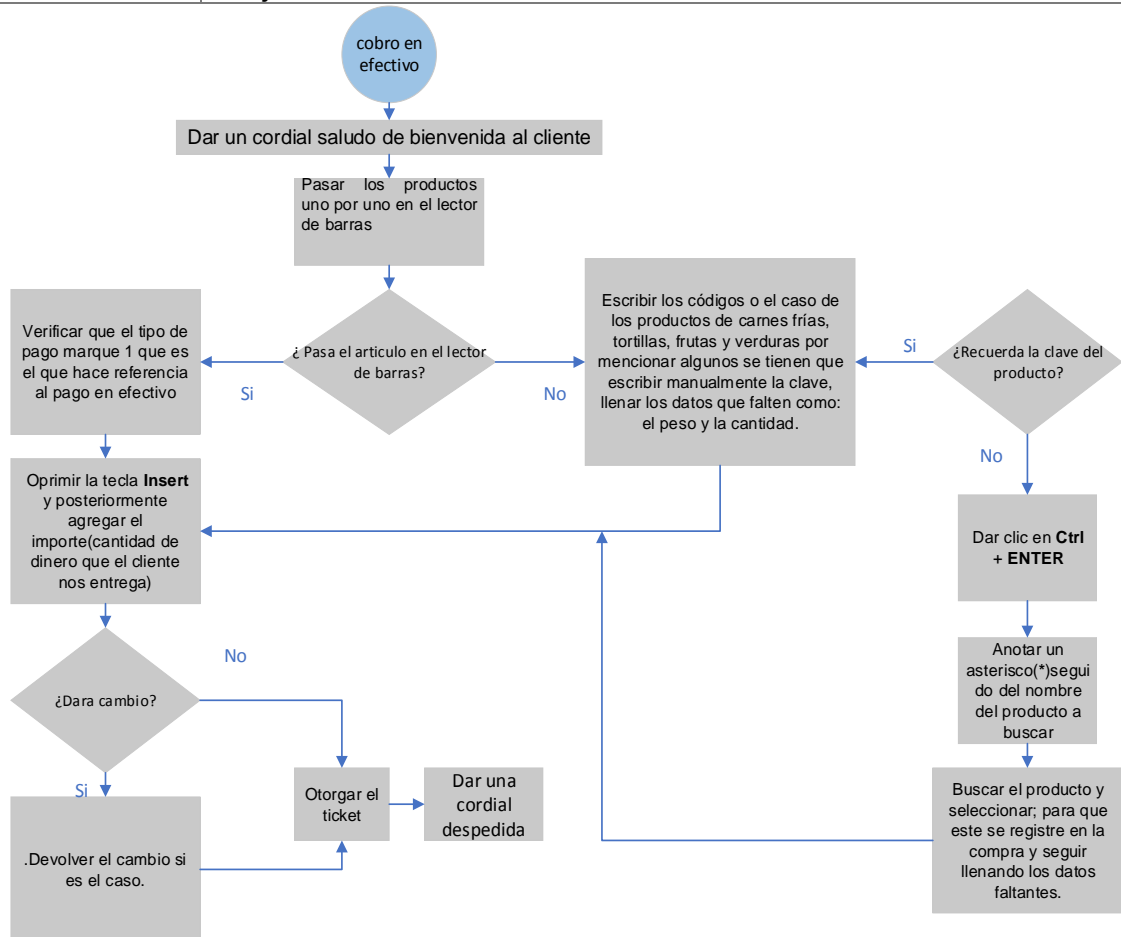

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 40 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/10

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Cobro en efectivo
Puesto	Cajero



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 41 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/10

Descripción de procedimientos

PUESTO: Cajero

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Cobro en efectivo

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es muy frecuente en el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Atender al cliente brindando un buen servicio en la modalidad de cobro en efectivo

ALCANCE:

Aplica al área de operación tener el acceso de las ventas en tienda en la modalidad de cobro en efectivo

POLITICAS:

*Ningún cajero deberá tener la caja abierta solo cuándo este tenga que dar cambio al cliente o dar cuentas al gerente de tienda.

*Cada cajero tendrá una cuenta para ingresar al sistema de wincaja de no ser así no podrá cobrar.

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del cajero atender a los clientes y cobrar en efectivo la mercancía este quiera


Es responsabilidad del gerente de tienda /gerente en entrenamiento estar al pendiente del cajero al cobrar al cliente en modalidad de efectivo

DEFINICIONES:

Lector de código de barras: Es un dispositivo electrónico que por medio de un láser lee el código de barras y emite el número que muestra el código de barras, no la imagen

Factura: Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 42 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/10

PROCEDIMIENTO: COBRO EN EFECTIVO		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dar un cordial saludo de bienvenida al cliente	Ticket de venta
2	<p>Pasar los productos uno por uno en el lector de código de barras</p> <p>En dado caso de que haya productos que no pasen se debe escribir el código o en el caso de los productos de carnes frías, tortillas, frutas y verduras por mencionar algunos se tienen que escribir manualmente la clave, llenar los datos que falten como: el peso y la cantidad.</p> <p>*En caso de no acordarse de la clave</p> <p>-Dar clic en Ctrl + ENTER</p> <p>*Anotar un asterisco (*) seguido del nombre del producto a buscar</p> <p>*Buscar el producto y seleccionar; para que este se registre en la compra y seguir llenando los datos faltantes.</p>	
3	Verificar que el tipo de pago marque 1 que es el que hace referencia al pago en efectivo	
4	Oprimir la tecla Insert y posteriormente agregar el importe; es decir lo que el cliente da para pagar	
5	Oprimir ENTER para que el sistema nos arroje la cantidad de cambio.	
6	Devolver el cambio si es el caso.	
7	Otorgar el ticket	
8	Dar al cliente una cordial despedida	


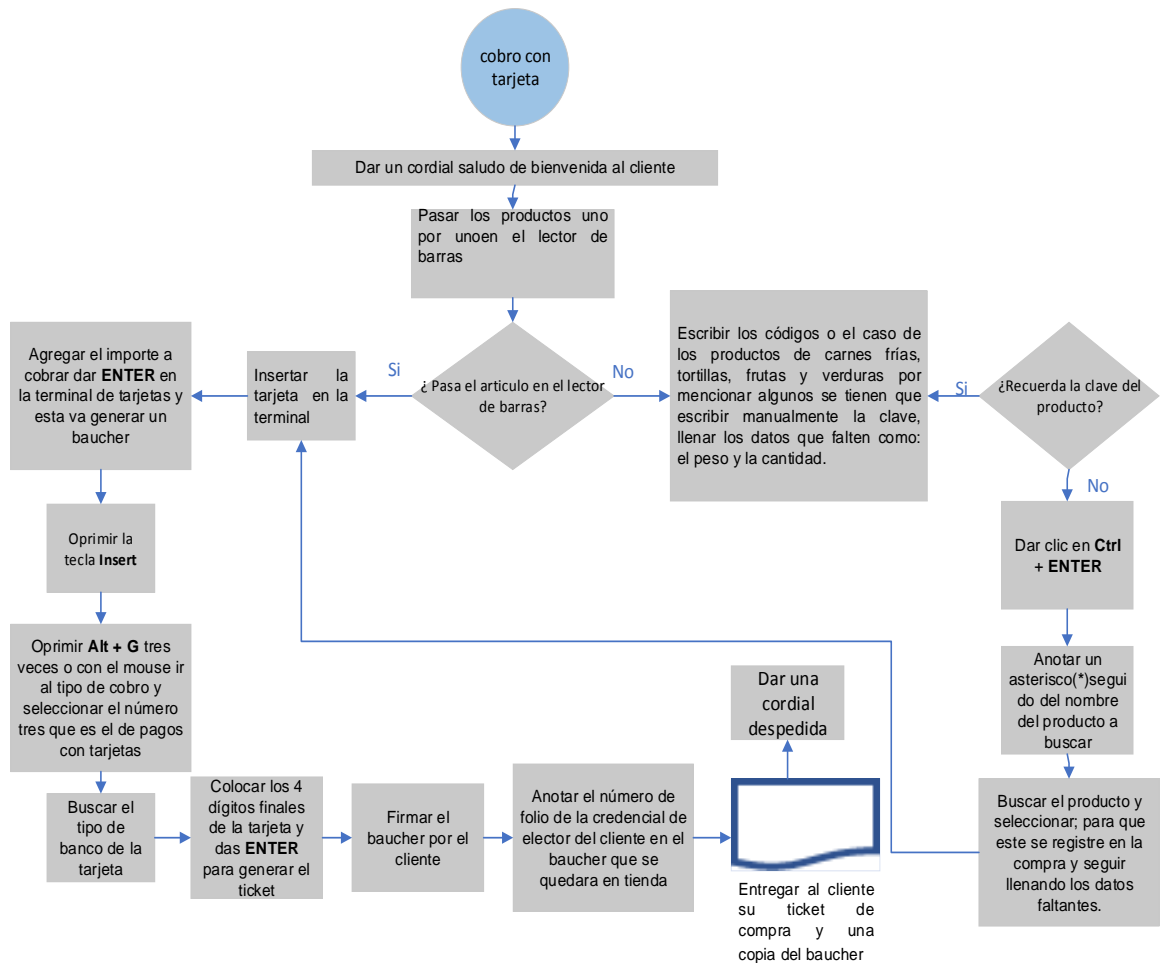

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 43 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/11

Diagrama de flujo

Procedimiento Cobro con tarjeta

Puesto Cajero



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 44 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/11

Descripción de procedimientos

PUESTO: Cajero

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Cobro con tarjeta

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es frecuente en el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Atender al cliente brindando un buen servicio en la modalidad de cobro con tarjeta

ALCANCE:

Aplica al área de operación tener el acceso de las ventas en tienda en la modalidad de cobro con tarjeta

POLITICAS:

* Ningún cajero deberá tener la caja abierta solo cuándo este tenga que dar cambio al cliente o dar cuentas al gerente de tienda.

*Cada cajero tendrá una cuenta para ingresar al sistema de wincaja de no ser así no podrá cobrar

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del cajero atender a los clientes y cobrar con tarjeta la mercancía que este quiera

Es responsabilidad del gerente de tienda /gerente en entrenamiento estar pendiente del cajero al cobrar al cliente en modalidad de cobro con tarjeta

DEFINICIONES:

Lector de código de barras: Es un dispositivo electrónico que por medio de un láser lee el código de barras y emite el número que muestra el código de barras, no la imagen

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público

Tarjeta: Es un medio de pago emitido por una entidad financiera a favor de un consumidor, a través de una cuenta asociada, y que es aceptada en infinidad de comercios y establecimientos.

Terminal: Es un dispositivo que, en un establecimiento comercial, permite gestionar tareas relacionadas con la venta, tales como el cobro por tarjeta de crédito o débito, la creación e impresión del ticket de venta, gestionar el inventario o generar informes que ayudan en la gestión del negocio, entre otras.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 45 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/11

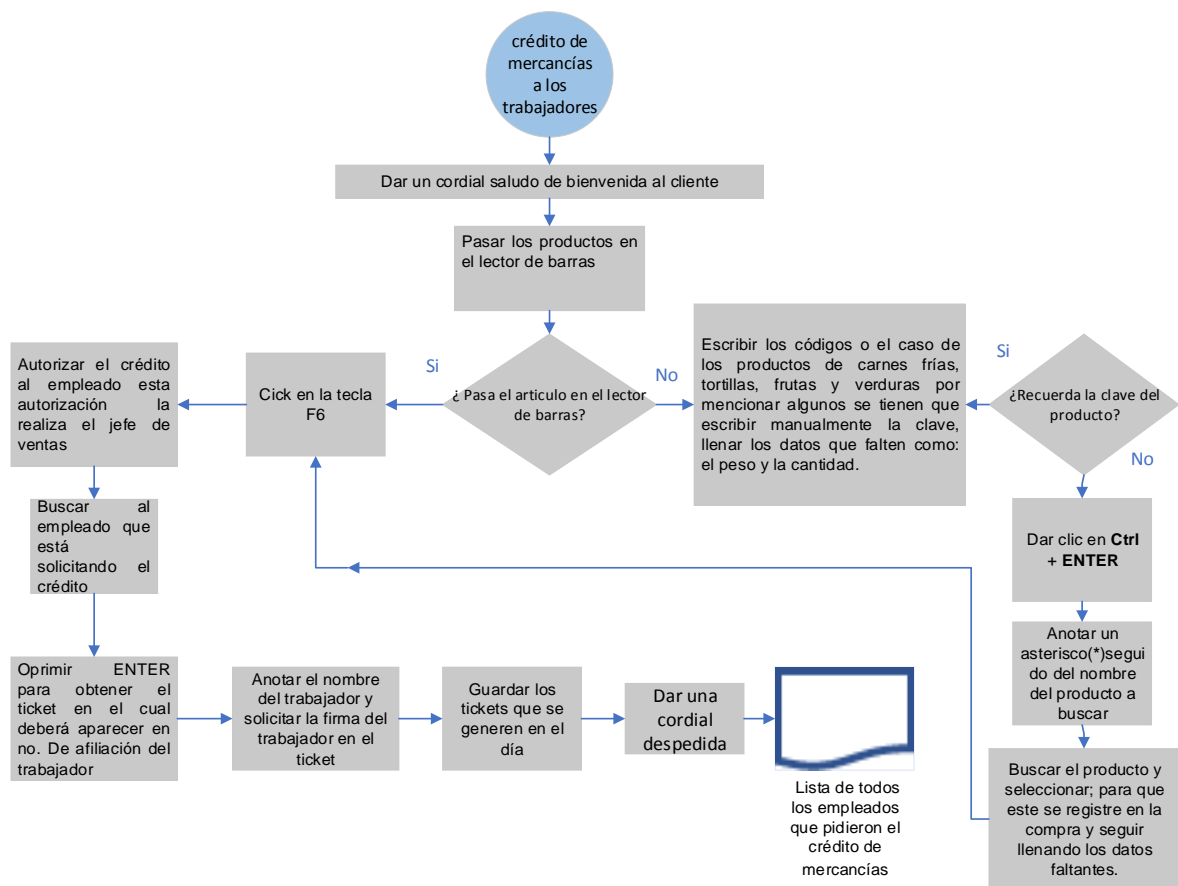
PROCEDIMIENTO: COBRO CON TARJETA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dar un cordial saludo de bienvenida al cliente	
2	<p>Pasar los productos uno por uno en el lector de código de barras</p> <p>En dado caso de que haya productos que no pasen se debe escribir el código o en el caso de los productos de carnes frías, tortillas, frutas y verduras por mencionar algunos se tienen que escribir manualmente la clave, llenar los datos que falten como: el peso y la cantidad.</p> <p>*En caso de no acordarse de la clave</p> <p>-Dar clic en Ctrl + ENTER</p> <p>*Anotar un asterisco (*) seguido del nombre del producto a buscar</p> <p>*Buscar el producto y seleccionar; para que este se registre en la compra y seguir llenando los datos faltantes.</p>	
3	Insertar la tarjeta con la que el cliente va pagar en la terminal; esperar un momento mientras se procesa los datos en la terminal después tendrá que agregar el importe a cobrar dar ENTER en la terminal de tarjetas y esta va generar el Boucher	
4	Posteriormente oprimir la tecla Insert en la computadora	
5	Oprimir Alt + G tres veces o con el mouse ir al tipo de cobro y seleccionar el número tres que es el de pagos con tarjetas	
6	Buscar el tipo de banco de la tarjeta con la que nos van a pagar: en la ventana que nos aparece	
7	Colocar los 4 dígitos finales de la tarjeta y das ENTER para posteriormente generar el ticket	


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 46 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/11

PROCEDIMIENTO: COBRO CON TARJETA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
8	Firmar el Boucher por el cliente; en dado caso que el sistema haya pedido el NIP antes de realizar la operación ya no se firma el ticket.	
9	Anotar el número de folio de la credencial de elector del cliente en el Boucher que se quedara en tienda	
10	Entregar al cliente su ticket de compra y una copia del Boucher	
11	Dar al cliente una cordial despedida	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 47 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/12

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Cobro a crédito de mercancías a trabajadores
Puesto	Cajero



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 48 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/12

Descripción de procedimientos

PUESTO: Cajero

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Cobro a crédito de mercancías a trabajadores

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es frecuente en el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Atender al cliente brindando un buen servicio en la modalidad de crédito de mercancías a trabajadores

ALCANCE:

Aplica al área de operación tener el acceso de las ventas en tienda en la modalidad de cobro con crédito de mercancías a trabajadores

POLITICAS:

*Ningún cajero deberá tener la caja abierta solo cuándo este tenga que dar cambio al cliente o dar cuentas al gerente de tienda.

*Cada cajero tendrá una cuenta para ingresar al sistema de wincaja de no ser así no podrá cobrar.

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del cajero atender a los trabajadores y otorgar crédito de mercancías si estos lo requieren

Es responsabilidad del gerente de tienda /gerente en entrenamiento estar al pendiente del cajero al atender a los trabajadores

DEFINICIONES:

Lector de código de barras: Es un dispositivo electrónico que por medio de un láser lee el código de barras y emite el número que muestra el código de barras, no la imagen

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 49 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/12

PROCEDIMIENTO: COBRO A CRÉDITO DE MERCANCÍAS A TRABAJADORES		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dar un cordial saludo de bienvenida al cliente	
2	<p>Pasar los productos uno por uno en el lector de código de barras</p> <p>En dado caso de que haya productos que no pasen se debe escribir el código o en el caso de los productos de carnes frías, tortillas, frutas y verduras por mencionar algunos se tienen que escribir manualmente la clave, llenar los datos que falten como: el peso y la cantidad.</p> <p>*En caso de no acordarse de la clave</p> <p>-Dar clic en Ctrl + ENTER</p> <p>*Anotar un asterisco (*) seguido del nombre del producto a buscar</p> <p>*Buscar el producto y seleccionar; para que este se registre en la compra y seguir llenando los datos faltantes.</p>	
3	Clic en la tecla F6; después aparecerá una ventana en el cual se debe autorizar el crédito al empleado esta autorización la realiza el jefe de ventas; posteriormente tendrá que buscar al empleado que está solicitando el crédito	
4	Oprimir ENTER para obtener el ticket en el cual deberá aparecer en número de afiliación del trabajador	
5	Solicitar la firma del trabajador	
6	Dar al trabajador una cordial despedida	
7	Guardar los tickets porque al final del día se imprime un documento de la lista de todos los empleados que pidieron el crédito de mercancías	


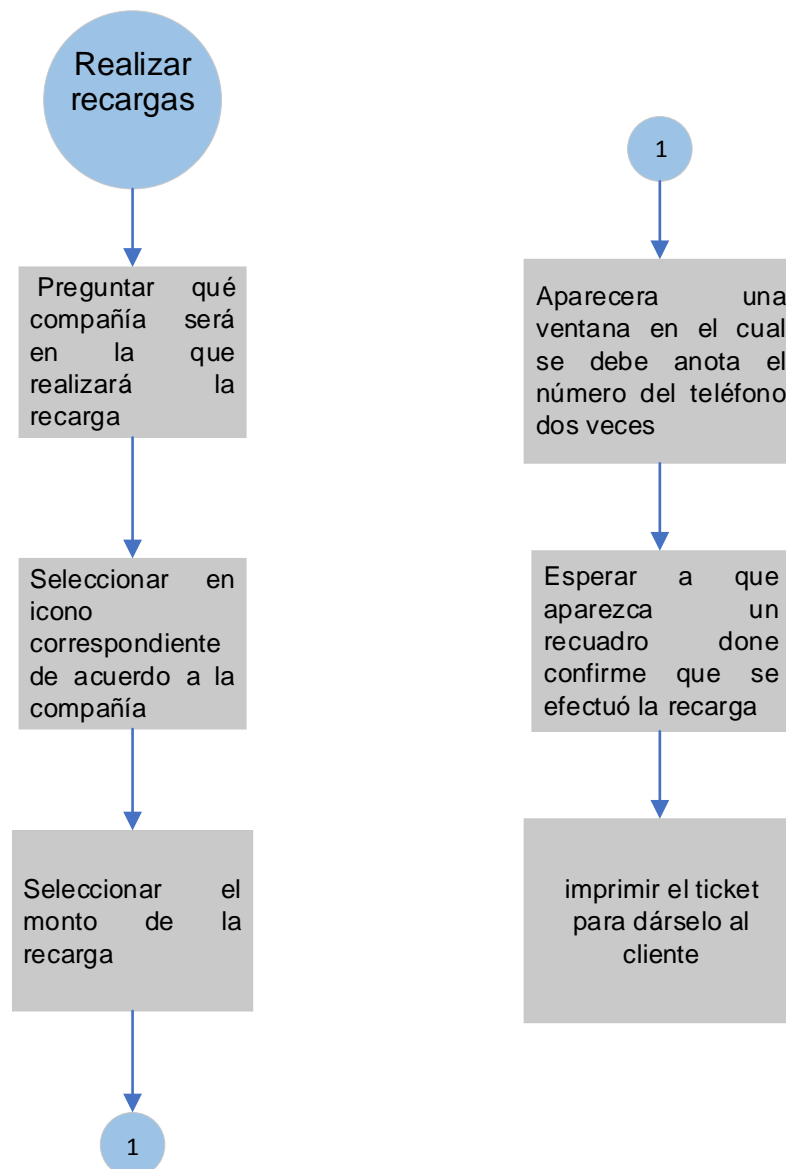
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 50 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/13

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Realizar recargas
Puesto	Cajero



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 51 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/13

Descripción de procedimientos

PUESTO: Cajero

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Realizar recargas

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es frecuente durante el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Dar un servicio completo respecto a las recargas de cualquier compañía

ALCANCE:

Aplica al área de operación (cajero) tener el acceso de las ventas de las recargas en tienda

POLITICAS:

*Ningún cajero deberá tener la caja abierta solo cuándo este tenga que dar cambio al cliente o dar cuentas al gerente de tienda.

*Cada cajero tendrá una cuenta para ingresar al sistema de wincaja de no ser así no podrá cobrar.

RESPONSABILIDADES.:


Es responsabilidad del cajero atender a los clientes y dar un servicio completo con respecto a las recargas telefónicas que el cliente requiera


Es responsabilidad del gerente de tienda /gerente en entrenamiento estar pendiente del cajero al atender a los clientes durante la realización de la recarga

DEFINICIONES:

Lector de código de barras: Es un dispositivo electrónico que por medio de un láser lee el código de barras y emite el número que muestra el código de barras, no la imagen

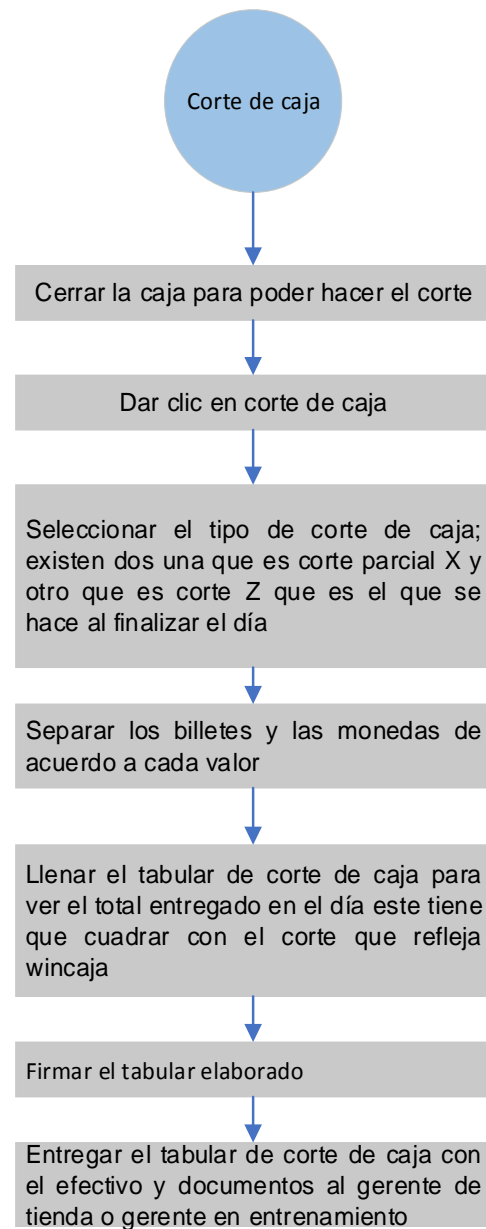
Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 52 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/13

PROCEDIMIENTO: REALIZAR RECARGAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dar un cordial saludo de bienvenida al cliente	
2	Preguntar qué compañía será en la que realizará la recarga	
3	<p>Seleccionar en icono correspondiente como en el caso de Telcel:</p>  <p>Y en el de las otras compañías (multirecargas):</p>	
4	Seleccionar el monto de la recarga	
5	Aparecerá una ventana en el cual se debe anota el número del teléfono dos veces	
6	Esperar a que aparezca un recuadro done confirme que se efectuó la recarga e imprimir el ticket para dárselo al cliente	
7	Dar al cliente una cordial despedida	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 53 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/14

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Corte de caja
Puesto	Cajero



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 54 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/14

Descripción de procedimientos

PUESTO: Cajero

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Corte de caja

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es dos veces por día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Controlar los ingresos y egresos de caja en el día

ALCANCE:

Aplica al área de operación (cajero) tener el acceso a la caja

POLITICAS:

*Ningún cajero deberá tener la caja abierta solo cuándo este tenga que dar cambio al cliente o dar cuentas al gerente de tienda.

*Cada cajero tendrá una cuenta para ingresar al sistema de wincaja de no ser así no podrá cobrar ni realizar los cortes de caja.


RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del cajero realizar cualquier tipo de corte de caja durante del día ya sea parcial x o final z

Es responsabilidad del gerente de tienda /gerente en entrenamiento estar al pendiente del cajero al realizar el corte de caja

DEFINICIONES:

Corte de caja: Es un método empleado para identificar el flujo de entrada y salida de dinero en la tienda. Su función es comparar el dinero en efectivo, con los valores de ventas reportados en caja.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 55 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/14

PROCEDIMIENTO: CORTE DE CAJA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Cerrar la caja para poder hacer el corte; después dar clic en corte de caja en el cual aparecerá una nueva venta en el que se selecciona el tipo de corte de caja; existen dos una que es corte parcial X y otro que es corte Z que es el que se hace al finalizar el día, en ambos cortes se firma el ticket una firma del cajero y otra del supervisor	*Anexo 2. Formato de tabular de corte de caja * Anexo 3. Corte parcial X o Z de wincaja
2	Separar los billetes de acuerdo a cada valor, las monedas de la misma manera, los comprobantes de pagos que fueron hechos con tarjeta, los cupones, vales u otros	
3	Llenar el tabular de corte de caja para ver el total entregado en el día	
4	Firmar el tabular elaborado	
5	Entregar el tabular de corte de caja con el efectivo y documentos al gerente de tienda o gerente en entrenamiento	


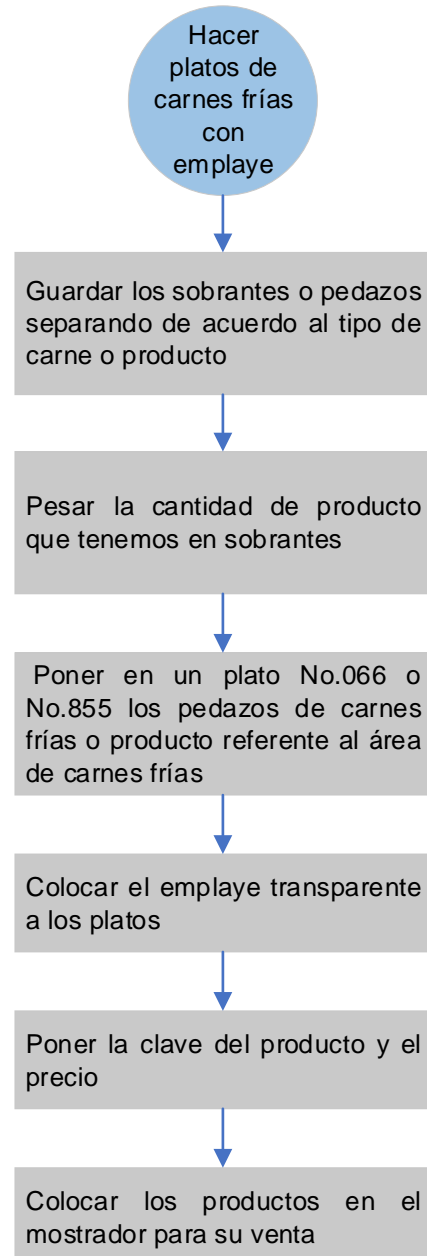
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 56 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/15

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Hacer platos de carnes frías con emplaye
Puesto	Encargado de carnes frías



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 57 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/15

Descripción de procedimientos

PUESTO: Encargado de carnes frías

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Hacer platos de carnes frías con emplaye

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento se llevaba acabo de vez en cuando

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Aprovechar todo el producto; no desperdiciar nada ni los sobrantes de cada producto

ALCANCE:

Aplica al área de operación (encargado de carnes frías)

POLITICAS:

*La empresa ofrece productos de buena calidad y en buen estado

*El personal deberá portar el uniforme del puesto; esto para tener la higiene y la seguridad adecuada para el mismo


RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del encargado de carnes frías administrar las carnes, es decir, como de aprovechar lo que sobra para desperdiciar

DEFINICIONES:

Carnes frías: Son alimentos que ya están listos para comer. Algunos son cocidos; otros, curados y otros, ahumados, pero todos han sido sometidos previamente a un proceso de conservación.

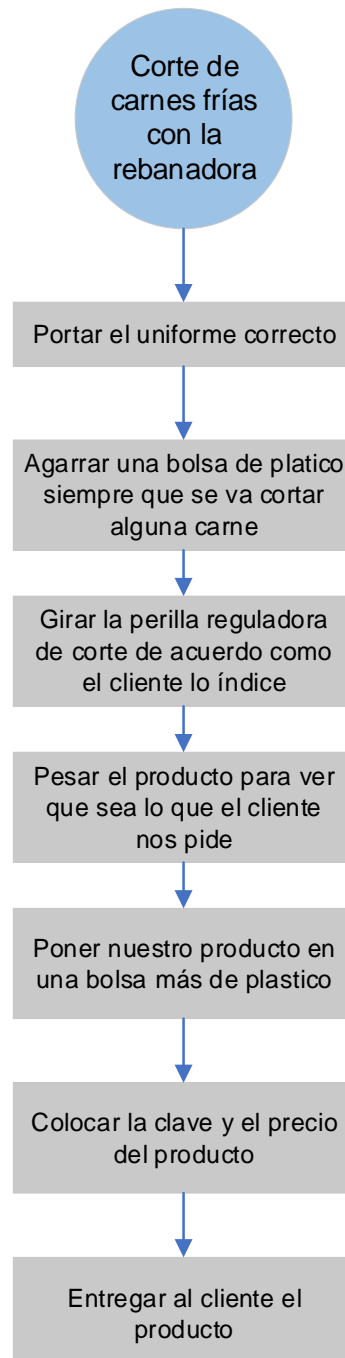
Emplaye: se utiliza para envolver y contener de forma segura diversos materiales. Su uso facilita la transportación y almacenaje de los artículos


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 58 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/15

PROCEDIMIENTO: HACER PLATOS DE CARNES FRÍAS CON EMPLOYEE		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Guardar los sobrantes o pedazos separando de acuerdo al tipo de carne o producto que se sea referente a carnes frías	
2	Pesar la cantidad de producto que tenemos en sobrantes	
3	Cortar en trozos pequeños los sobrantes	
4	Poner en un plato No.066 o No.855 los trozos de carnes frías o producto referente al área de carnes frías	
5	Colocar el empaque transparente a los platos ya con producto dentro	
6	Poner la clave del producto y el precio	
7	Colocar los productos en el mostrador para su venta	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 59 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/16

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Corte de carnes frías con la rebanadora
Puesto	Encargado de carnes frías



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 60 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/16

Descripción de procedimientos

PUESTO: Encargado de carnes frías

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Corte de carnes frías con la rebanadora

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es muy frecuente durante el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Otorgar al cliente un servicio especializado de acuerdo a sus necesidades

ALCANCE:

Aplica al área de operación (encargado de carnes frías) la disposición y utilización de la rebanadora de carnes

POLITICAS:

*La empresa ofrece productos de buena calidad y en buen estado


*El personal deberá portar el uniforme del puesto; esto para tener la higiene y la seguridad adecuada para el mismo

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del encargado de carnes frías mantener limpia las áreas donde se encuentran las carnes frías, así como de saber manipular la rebanadora correctamente y utilizar su uniforme siempre que esté en su área de trabajo

DEFINICIONES:

Carnes frías: Son alimentos que ya están listos para comer. Algunos son cocidos; otros, curados y otros, ahumados, pero todos han sido sometidos previamente a un proceso de conservación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 61 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/16

PROCEDIMIENTO: CORTE DE CARNES FRÍAS CON LA REBANADORA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Portar el uniforme correcto	
2	Agarrar una bolsa de plástico siempre que se va cortar alguna carne para no tocar directamente el producto	
3	Girar la perilla reguladora de corte de acuerdo como el cliente lo indique lo más ocupados son: *Cortes delgados en el cual la perilla debe marcar el No. 1 *Cortes grueso la perilla debe estar en el No.2 *Cortes muy gruesos la perilla debe estar en el No.4	
4	Pesar el producto para ver que sea lo que el cliente nos pide	
5	Poner nuestro producto en otra bolsa de plástico para que este no se vaya a caer; ya que la que ocupamos anteriormente es para solo agarrar el producto	
6	Colocar la clave y el precio del producto; entregar al cliente el producto, para que posteriormente se pueda cobrar en caja	


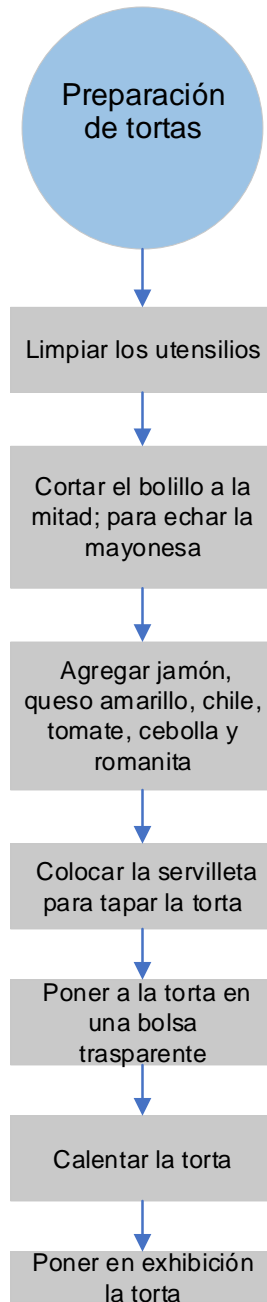
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 62 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/17

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Preparación de tortas
Puesto	Encargado de carnes frías



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 63 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/17

Descripción de procedimientos

PUESTO: Encargado de carnes frías

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Preparación de tortas

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es por las mañanas

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener una variedad dentro del área de carnes y aprovechar los productos que hay en esta área para vender comida

ALCANCE:

Aplica al área de operación (encargado de carnes frías) tener la tarea de realizar la preparación de tortas

POLITICAS:

*La empresa ofrece productos de buena calidad y en buen estado

*El personal deberá portar el uniforme del puesto; esto para tener la higiene y la seguridad adecuada para el mismo

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del encargado de carnes frías mantener limpia las áreas donde se preparan las tortas y de levantar pedidos de las sucursales.

DEFINICIONES:

Carnes frías: Son alimentos que ya están listos para comer. Algunos son cocidos; otros, curados y otros, ahumados, pero todos han sido sometidos previamente a un proceso de conservación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 64 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/17

PROCEDIMIENTO: PREPARACIÓN DE TORTAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Limpiar los utensilios que se van a ocupar en la elaboración de las tortas	
2	Cortar el bolillo a la mitad; para echar la mayonesa	
3	Agregar jamón, queso amarillo, chile, tomate, cebolla y romanita	
4	Colocar la servilleta para tapar la torta	
5	Poner a la torta en una bolsa trasparente	
6	Calentar la torta	
7	Colocar en exhibición la torta	


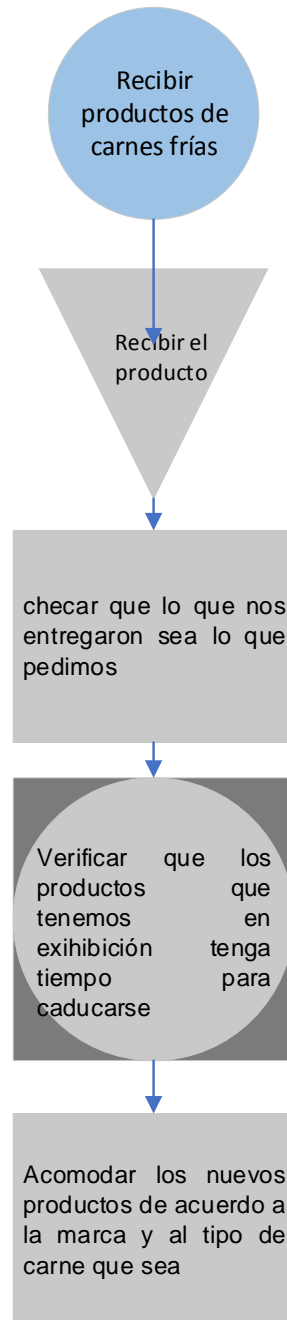

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 65 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/18

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Recibir productos de carnes frías
Puesto	Encargado de carnes frías



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 66 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/18

Descripción de procedimientos

PUESTO: Encargado de carnes frías

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Recibir productos de carnes frías

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es una vez por semana

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener un buen surtido de los diferentes tipos de carnes frías y en buen estado

ALCANCE:

Aplica al área de operación (encargado de carnes frías) tener la tarea de recibir los productos de carnes frías

POLITICAS:

*La empresa ofrece productos de buena calidad y en buen estado

*El personal deberá portar el uniforme del puesto; esto para tener la higiene y la seguridad adecuada para el mismo

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del encargado de carnes frías estar al pendiente de recibir los productos de carnes frías cada vez que venga el proveedor a surtir y recibir que sea lo que se pidió, así como que los productos se encuentren en buen estado

DEFINICIONES:

Carnes frías: Son alimentos que ya están listos para comer. Algunos son cocidos; otros, curados y otros, ahumados, pero todos han sido sometidos previamente a un proceso de conservación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 67 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/18

PROCEDIMIENTO: RECIBIR PRODUCTOS DE CARNES FRIAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Recibir el producto y checar que lo que nos entregaron sea lo que pedimos	
2	Checar los productos que tenemos en exhibición para ver si tenemos algún producto que esté a punto de caducarse y poderlo cambiar en el momento que nos llegue el nuevo producto	
3	Acomodar los nuevos productos de acuerdo a la marca y al tipo de carne que sea	


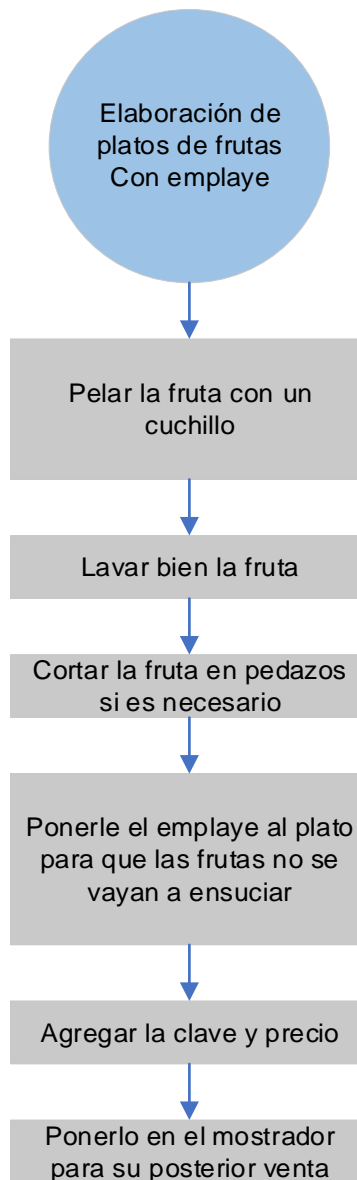

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 68 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/19

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Elaboración de platos de frutas con empaque
Puesto	Encargado de frutas y verduras



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 69 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/19

Descripción de procedimientos

PUESTO: Encargado de frutas y verduras

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Elaboración de platos de frutas con emplaye

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es una vez por día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Aprovechar todas las frutas que hay; sin desperdiciar nada

ALCANCE:

Aplica al área de operación (encargado de frutas y verduras)

POLITICAS:

*La empresa ofrece productos de buena calidad y en buen estado

*El personal deberá portar el uniforme del puesto; esto para tener la higiene y la seguridad adecuada para el mismo

*Mantener limpio al área de trabajo, así como de los utensilios

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del encargado de frutas y verduras realizar los platos de frutas con emplaye de las frutas que estén ya maduras

DEFINICIONES:

Emplaye: se utiliza para envolver y contener de forma segura diversos materiales. Su uso facilita la transportación y almacenaje de los artículos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 70 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/19

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PLATOS DE FRUTAS CON EMPLOYEE		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Pelar la fruta con un cuchillo	
2	Lavar bien la fruta para que no haya ningún pedazo de cascara	
3	Cortar la fruta en pedazos si es necesario; si no ya colocarlo en platos chicos	
4	Ponerle el empaque al plato para que las frutas no se vayan a ensuciar y estén frescas al momento de que el cliente lo vaya a adquirir	
5	Agregar al producto o plato la clave y precio	
6	Ponerlo en el mostrador para su posterior venta	


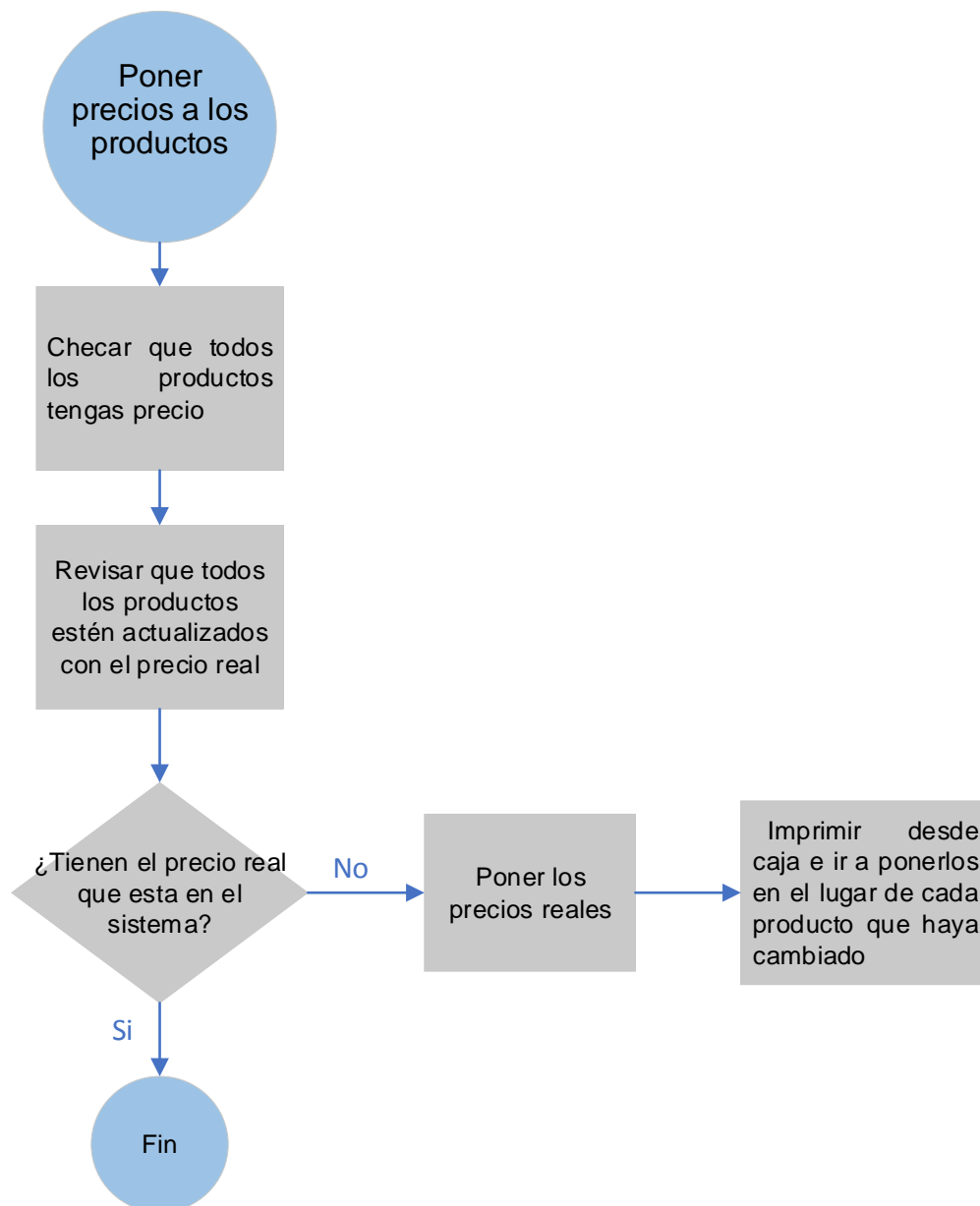

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 71 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/20

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Poner precios a los productos
Puesto	Anaquelero



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 72 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/20

Descripción de procedimientos

PUESTO: Anaquelero

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Poner precios a los productos

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es cada sábado y martes

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Dar información necesaria de los productos a los clientes en forma visual sin la necesidad de que estén preguntando

ALCANCE:

Aplica al Anaquelero poner los precios actuales de los productos

POLITICAS:

* El anaquelero tiene que estar al pendiente de todos los productos tengan precio y este; esté actualizado de no ser así este será llamado la atención


*La empresa da información verdadera sobre los precios de los productos

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del Anaquelero tener todos los productos con sus respectivos precios vigentes y actualizados

DEFINICIONES:

Producto: es todo aquello que puede ser utilizado con un fin en específico

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 73 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/20

PROCEDIMIENTO: PONER PRECIOS A LOS PRODUCTOS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Checar que todos los productos tengas precio	
2	Revisar que todos los productos estén actualizados con el precio real que este en el sistema	
3	Poner los precios reales si es que no lo tiene; para esto se tiene que imprimir desde caja e ir a ponerlos en el lugar de cada producto que haya cambiado	


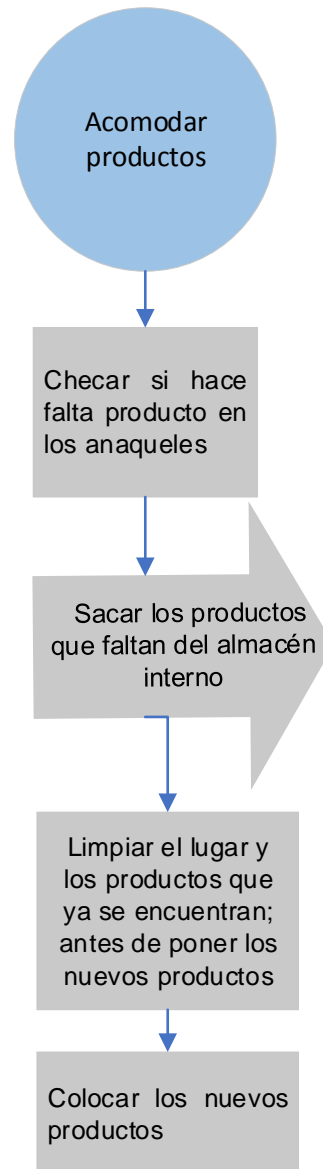

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 74 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/21

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Acomodar productos
Puesto	Anaquelero



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 75 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/21

Descripción de procedimientos

PUESTO: Anaquelero

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda /Gerente en entrenamiento

PROCEDIMIENTO:

Acomodar productos

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es todos los días

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener un orden de la distribución de los productos dentro de la tienda

ALCANCE:

Aplica al área de operación (Anaquelero) acomodar cada producto en exhibición

POLITICAS:

* El anaquelero tiene que acomodar los productos frecuentemente durante el día y checar que no haya falta en los anaqueles

*La empresa da información verdadera sobre los precios de los productos

RESPONSABILIDADES.:


Es responsabilidad del Anaquelero tener todos los productos bien acomodados y en un buen estado; así también de que no haga falta.

DEFINICIONES:

Producto: Es todo aquello que puede ser utilizado con un fin en específico

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 76 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/21

PROCEDIMIENTO: ACOMODAR PRODUCTOS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Checar si hace falta producto en los anaqueles	
2	Sacar los productos que faltan del almacén interno	
3	Limpiar el lugar y los productos que ya se encuentran; antes de poner los nuevos productos; checar la caducidad de los productos existentes	
4	Colocar los nuevos productos en los anaqueles correspondientes.	


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 77 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

Hoja de autorización de almacén

SÚPER PROMOCIONES DE ACAYUCAN S.A DE C.V

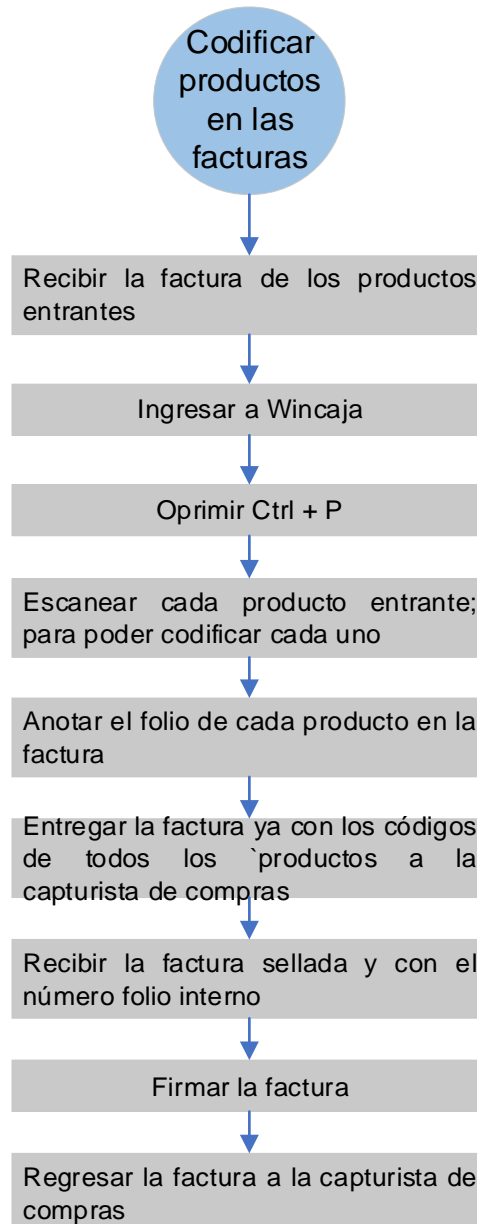
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>Mayte Sheila Martínez de la Cruz</p> <p>Residente</p>	<p>Justo Cruz Basurto</p> <p>Jefe de almacén</p>	<p>LIC. Alejandro Soriano Morales</p> <p>Gerente general</p>


Modificaciones		
Edición	Fecha	Descripción del motivo de la modificación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 78 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/22

Almacén

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Codificar productos en las facturas
Puesto	Jefe de almacén



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 79 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/22

Descripción de procedimientos

PUESTO: Jefe de almacén

JEFE INMEDIATO: Gerente general

PROCEDIMIENTO:

Codificar productos en las facturas

FRECUENCIA:

La realización de este procedimiento es en ocasiones cuando los productos no traen códigos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Facilitar la captura de los productos entrantes

ALCANCE:

Aplica al área de operación (jefe de almacén) realizar la codificación de los productos que se reciben

POLITICAS:

El jefe de almacén tiene que estar pendiente de la mercancía que llega debe traer códigos en las facturas si no lo trae deberá codificarlo con los códigos internos que ya están en el sistema


RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del jefe de almacén estar al recibir la mercancía y checar que cada producto llegue en óptimas condiciones y codificar los productos que no traigan código

DEFINICIONES:

Producto: Es todo aquello que puede ser utilizado con un fin en específico

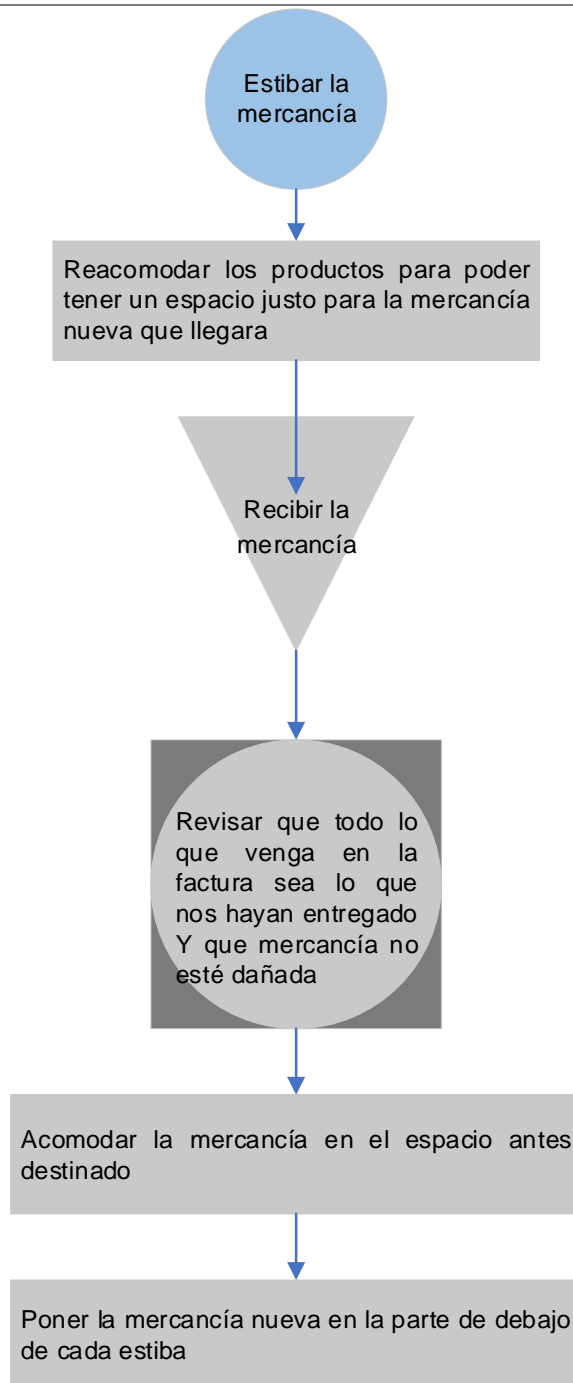
Código: Es un número único diseñado para identificar de manera inequívoca cualquier objeto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 80 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/22

PROCEDIMIENTO: CODIFICAR PRODUCTOS EN LAS FACTURAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Recibir la factura de los productos entrantes	Factura codificada
2	Ingresar a Wincaja	
3	Oprimir Ctrl + P	
4	Escanear cada producto entrante; para poder codificar cada uno. El sistema arroja en seguida el número del artículo	
5	Anotar el folio de cada producto en la factura	
6	Entregar la factura ya con los códigos de todos los productos a la capturista de compras	
7	Recibir la factura sellada y con el número folio interno	
8	Firmar la factura	
9	Regresar la factura a la capturista de compras	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 81 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/23

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Estibar la mercancía
Puesto	Estibador



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 82 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/23

Descripción de procedimientos

PUESTO: Estibador

JEFE INMEDIATO: Jefe de almacén

PROCEDIMIENTO:

Estibar la mercancía

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es diaria

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Controlar la mercancía que entra en la bodega y aprovechar al máximo la distribución del espacio.

ALCANCE:

Aplica al área de operación (estibador y los cargadores) la distribución de la mercancía en el almacén

POLITICAS:

El estibador debe de tener la mercancía bien acomodada y distribuida

RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del estibador reacomodar la mercancía para colocar nueva en el mejor espacio para sus necesidades, así como de checar que esta esté en óptimas condiciones y tenga una caducidad mayor de tres meses

Es responsabilidad de los cargadores ayudar al estibar para mover la mercancía

Es responsabilidad del jefe de almacén estar pendiente de la entrada de los bienes al almacén

DEFINICIONES:

Estibar: consiste en la adecuada colocación y distribución de las mercancías

Mercancía: es todo aquello que se puede vender o comprar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 83 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/23

PROCEDIMIENTO: ESTIBAR LA MERCANCÍA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Reacomodar los productos para poder tener un espacio justo para la mercancía nueva que llegara	
2	Recibir la mercancía, revisar que todo lo que venga en la factura sea lo que nos hayan entregado	
3	Revisar que la mercancía no esté dañada o esté abierto para regresarla si es el caso	
4	Acomodar la mercancía en el espacio antes destinado en el cual puede ser de mercancías de diferentes familias ya que en la bodega están acomodados por familias: suavizantes, limpiadores, cloros, lácteos, latería, papel, toallas y pañales etc.	
5	Poner la mercancía nueva en la parte de debajo de cada estiba ya que los productos con más tiempo en la bodega tienen menos tiempo para caducar y son los que deben salir primero	


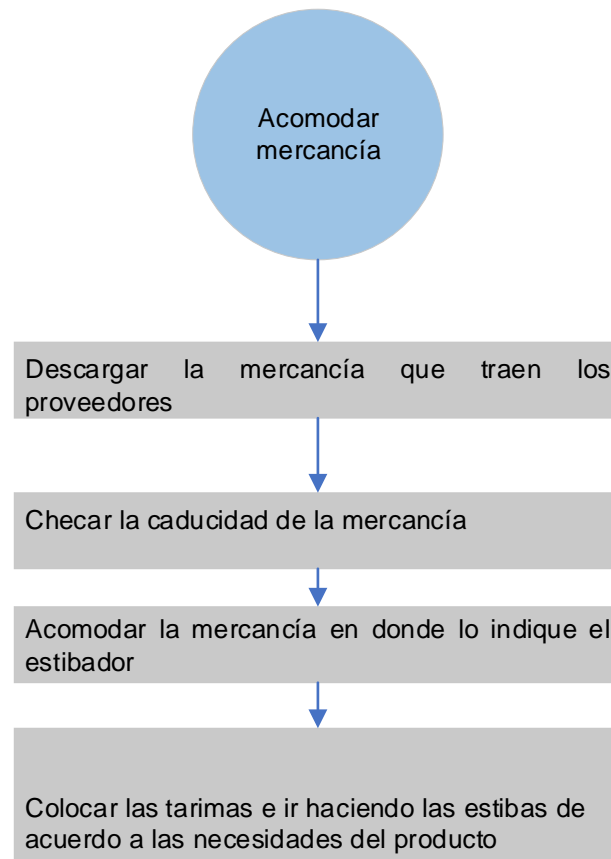
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 84 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/24

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Acomodar mercancía
Puesto	Cargador



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 85 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/24

Descripción de procedimientos

PUESTO: Cargador

JEFE INMEDIATO: Jefe de almacén

PROCEDIMIENTO:

Acomodar mercancía

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es diaria

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Aprovechar el espacio del almacén, teniendo en cuenta las necesidades del producto

ALCANCE:

Aplica al área de operación (cargador) tener acceso a la mercancía que llega al almacén

POLITICAS:

*El cargador debe de estar en buenas condiciones de salud para poder trabajar

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del cargador descargar la mercancía y de acomodarla en el lugar correcto


Es responsabilidad del estibador comunicarle al cargador donde será colocada la mercancía

Es responsabilidad del jefe de almacén estar al pendiente de la entrada de los bienes al almacén

DEFINICIONES:

Estibar: consiste en la adecuada colocación y distribución de las mercancías

Mercancía: es todo aquello que se puede vender o comprar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 86 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/24

PROCEDIMIENTO: ACOMODAR MERCANCÍA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Descargar la mercancía que traen los proveedores	
2	Checar la caducidad de la mercancía, el cual debe tener un periodo mínimo de tres meses para que el producto pueda salir	
3	Acomodar la mercancía en donde lo indique el estibador	
4	<p>Colocar las tarimas e ir haciendo las estibas de acuerdo a las necesidades del producto. Por ejemplo:</p> <p>*Nutrileche se hace una cama de 15 cajas x 10 cajas de altura</p> <p>*Aceite se hace una cama de 14 x 12 de altura, normalmente se pone pegado a la pared ya que es un producto pesado y si en caso de que se caiga uno no cause algún accidente</p> <p>*Bultos de azúcar normalmente son de una cama de 6 x 30 de altura</p>	


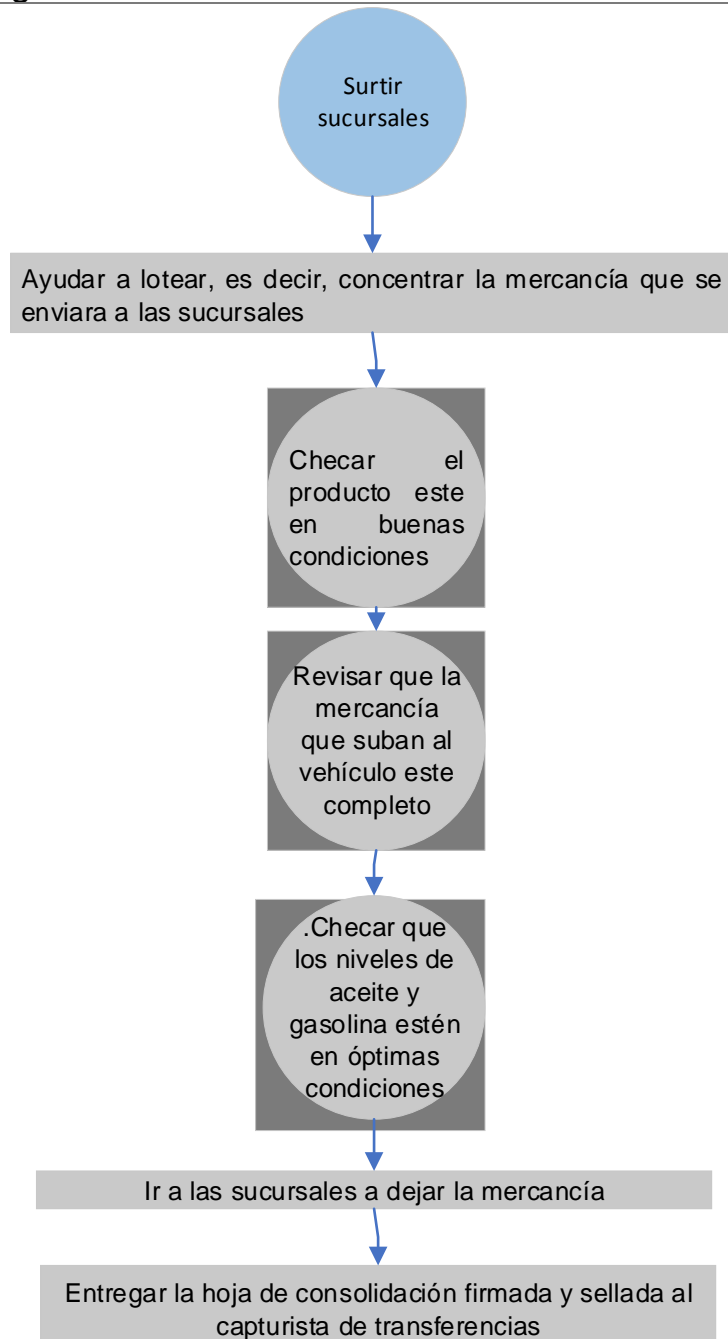
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 87 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/25

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Surtir sucursales
Puesto	Cargador



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 88 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/25

Descripción de procedimientos

PUESTO: Cargador

JEFE INMEDIATO: Jefe de almacén

PROCEDIMIENTO:

Surtir sucursales

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es prácticamente diaria

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Entregar en tiempo y forma la mercancía requería en las sucursales

ALCANCE:

Aplica al área de operación (cargador) tener acceso a la mercancía que sale del almacén

POLITICAS:

*El cargador debe de estar en buenas condiciones de salud para poder trabajar

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del cargador de entregar la mercancía requerida por las sucursales

Es responsabilidad del estibador comunicarle al cargador donde será colocada la mercancía

Es responsabilidad del jefe de almacén estar al pendiente de la salida de los bienes del almacén

DEFINICIONES:

Lotear: Dividir la mercancía en lotes para surtir lo que pide la sucursal

Estibar: consiste en la adecuada colocación y distribución de las mercancías

Mercancía: es todo aquello que se puede vender o comprar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 89 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/25

PROCEDIMIENTO: SURTIR SUCURSALES		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Ayudar a lotear, es decir, concentrar la mercancía que se enviara a las sucursales	
2	Checar el producto este en buenas condiciones	
3	Revisar que la mercancía que suban al vehículo este completo	
4	Checar que los niveles de aceite y gasolina estén en óptimas condiciones	
5	Ir a las sucursales a dejar la mercancía	
6	Firmar y sellar la hoja de consolidación	
7	Entregar la hoja de consolidación firmada y sellada al capturista de transferencias	


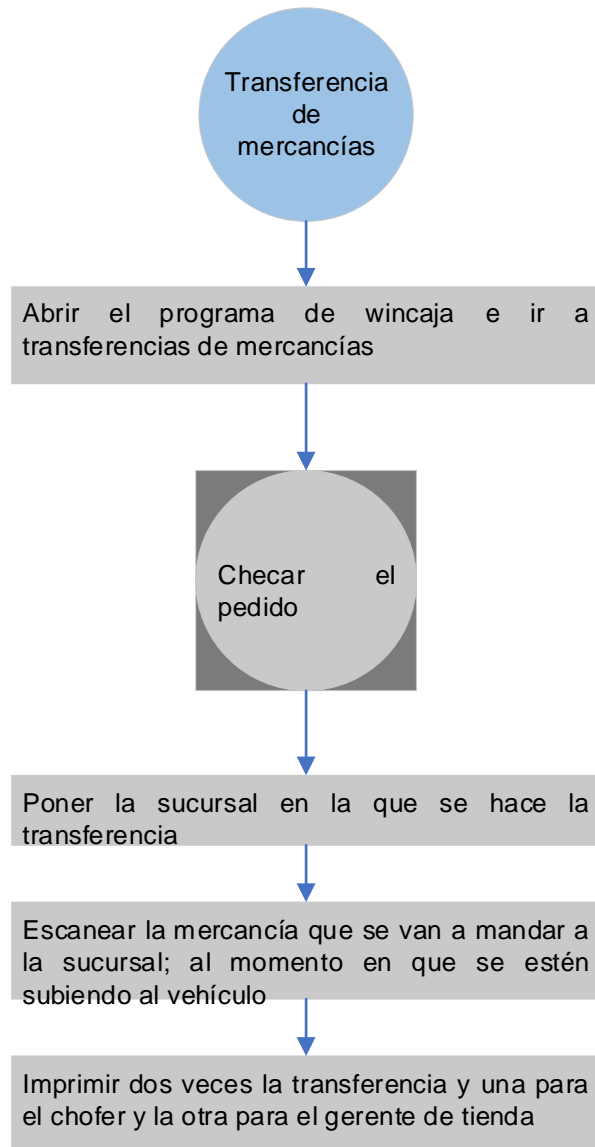
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 90 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/26

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Transferencia de mercancías
Puesto	Capturista de transferencias



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 91 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/26

Descripción de procedimientos

PUESTO: Capturista de transferencias

JEFE INMEDIATO: Jefe de almacén

PROCEDIMIENTO:

Transferencia de mercancías

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es prácticamente diaria

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Notificar los productos que se están mandando a dicha sucursal

ALCANCE:

Aplica al área de operación (capturista de transferencias) tener acceso al sistema de Wincaja para realizar las transferencias

POLITICAS:

*El capturista de transferencias debe siempre realizar las transferencias de la mercancía que se envía a las sucursales

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del capturista de transferencias estar registrando la mercancía que se manda a cada sucursal de mismo modo de realizar la transferencia


Es responsabilidad del cargador pasar cada producto con el capturista para que no se pase ningún producto sin registrar

Es responsabilidad del jefe de almacén estar al pendiente de la salida de los bienes del almacén

DEFINICIONES:

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Transferencia: Trasladar o enviar una cosa desde un sitio hacia otro

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 92 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/26

PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIA DE MERCANCÍAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Abrir el programa de Wincaja e ir a transferencias de mercancías	Transferencia de mercancía
2	Checar el pedido	
3	Poner la sucursal en la que se hace la transferencia	
4	Escanear la mercancía que se van a mandar a la sucursal; al momento en que se estén subiendo al vehículo	
5	Imprimir dos veces la transferencia y una para el chofer y la otra para el gerente de tienda	


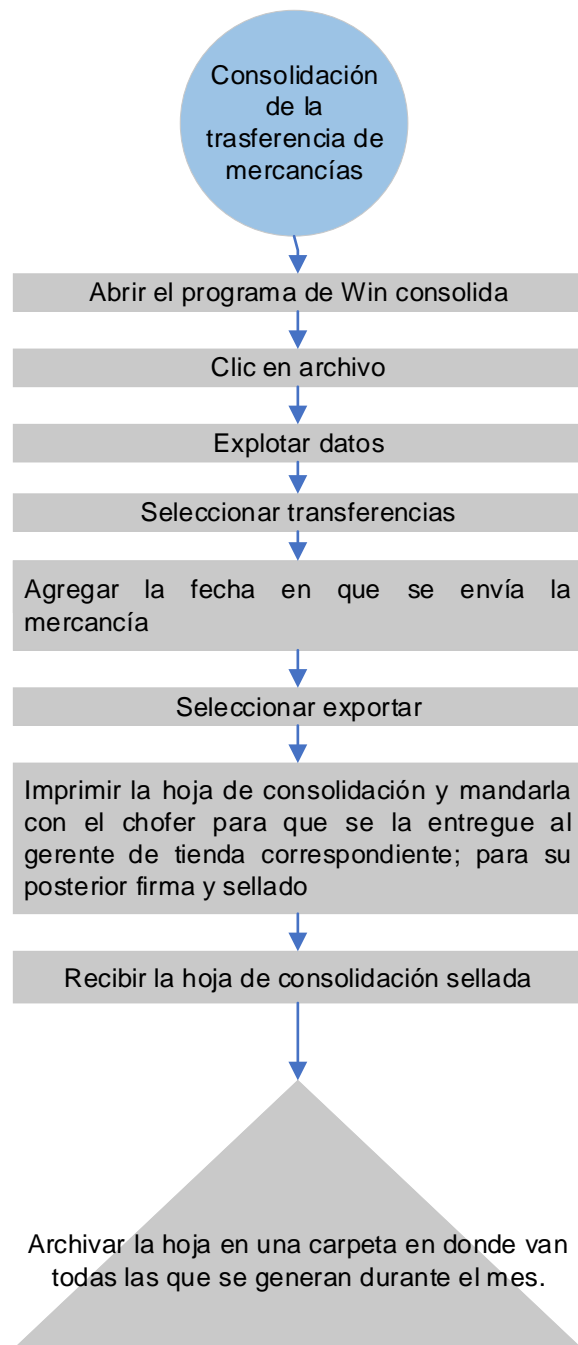

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 93 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/27

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Consolidación de la transferencia de mercancías
Puesto	Capturista de transferencias



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 94 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/27

Descripción de procedimientos

PUESTO: Capturista de transferencias

JEFE INMEDIATO: Jefe de almacén

PROCEDIMIENTO:

Consolidación de la transferencia de mercancías

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es prácticamente diaria

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Validar la entrega de las mercancías en cada sucursal

ALCANCE:

Aplica al área de operación (capturista de transferencias) tener acceso al sistema de Win consolida para realizar las consolidaciones

POLITICAS:

*El capturista de transferencias debe siempre realizar las transferencias de la mercancía que se envía a las sucursales

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del capturista de transferencias estar registrando la mercancía que se manda a cada sucursal de mismo modo de realizar la transferencia

Es responsabilidad del cargador pasar cada producto con el capturista para que no se pase ningún producto sin registrar

Es responsabilidad del jefe de almacén estar al pendiente de la salida de los bienes del almacén

DEFINICIONES:

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Transferencia: Trasladar o enviar una cosa desde un sitio hacia otro

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 95 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/27

PROCEDIMIENTO: CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSFERENCIA DE MERCANCÍAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Abrir el programa de winconsolida	
2	Clic en archivo	
3	Exportar datos	
4	Seleccionar transferencias	
5	Buscar y seleccionar el número de la sucursal	
6	Agregar la fecha en que se envía la mercancía	
7	Seleccionar exportar	
8	Imprimir la hoja de consolidación y mandarla con el chofer para que se la entregue al gerente de tienda correspondiente; para su posterior firma y sellado	
9	Recibir la hoja de consolidación sellada	
10	Archivar la hoja en una carpeta en donde van todas las que se generan durante el mes.	


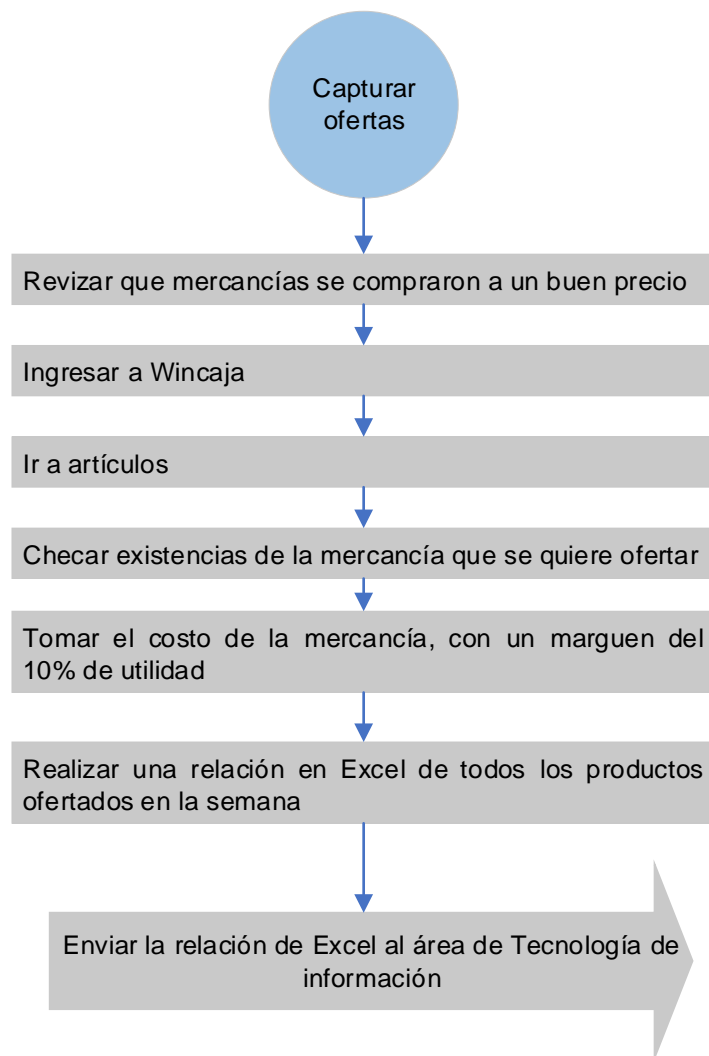
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 96 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/28

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Capturar ofertas
Puesto	Encargado de compras



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 97 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/28

Descripción de procedimientos

PUESTO: Encargado de compras

JEFE INMEDIATO: Jefe de almacén

PROCEDIMIENTO:

Capturar ofertas

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es cada semana

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Ofrecer productos a un mejor precio que la competencia

ALCANCE:

Aplica al área de operación (encargado de compras) es la cuenta con la información de la mercancía para poder realizar las ofertas

POLITICAS:

*El encargado de compras deberá checar la mercancía que este en buenas condiciones y con un tiempo de vida más de tres meses de no ser así tiene que ver la manera de ofertar el producto

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

RESPONSABILIDADES.:


Es responsabilidad del encargado de compras ver que producto falta en el almacén y que producto ya tiene tiempo almacenado

Es responsabilidad del jefe de almacén estar al pendiente de los movimientos realizados por el encargado de compras

DEFINICIONES:

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Compras: Hace referencia a la acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 98 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/28

PROCEDIMIENTO: CAPTURAR OFERTAS		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Revisar que mercancías se compraron a un buen precio	
2	Ingresar a Wincaja	
3	Ir a artículos	
4	Checar existencias de la mercancía que se quiere ofertar; esto para ver que alcance para todas las sucursales debe haber al menos unas 10 cajas de la mercancía que se pretende ofertar.	
5	Tomar el costo de la mercancía, con un margen del 10% de utilidad	
6	Realizar una relación en Excel de todos los productos ofertados en la semana con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Artículos - Descripción - Costo - Precio - Margen - Sucursal - Oferta - Margen 2 - Dipepsa - Súper ahorros - Chedraui - Soriana - Sánchez - Maricela 	
7	Enviar la relación de Excel al área de Tecnología de información	


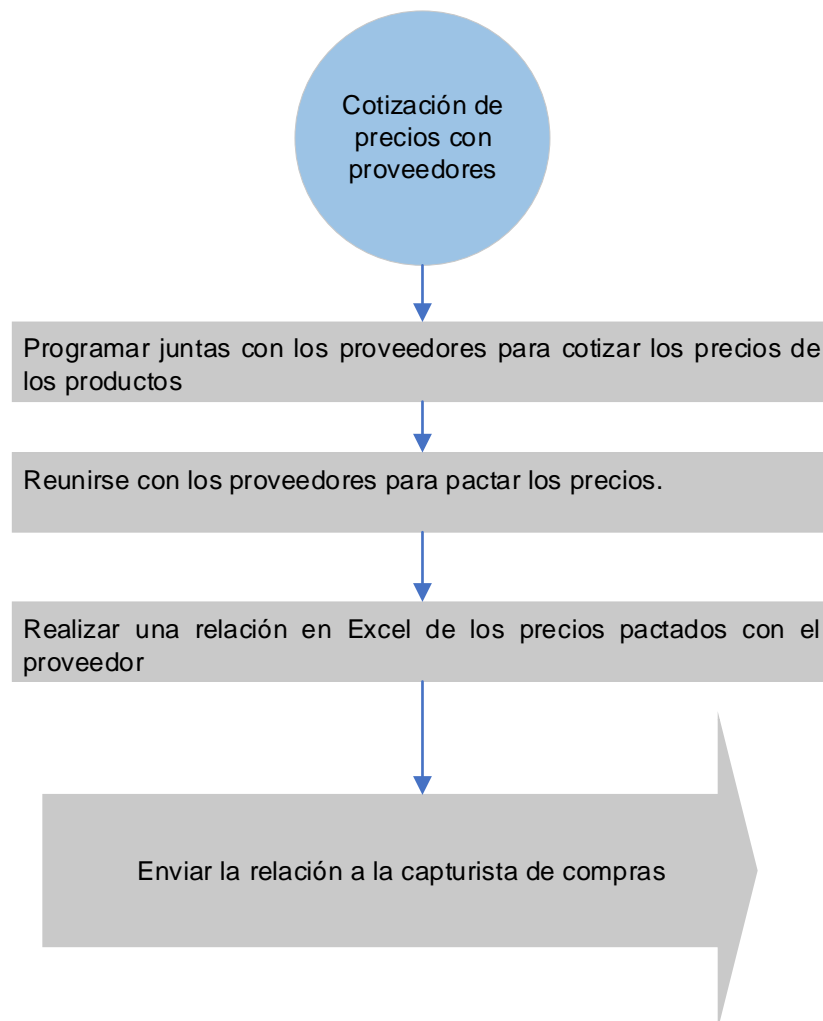

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 99 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/29

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Cotización de precios con proveedores
Puesto	Encargado de compras



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 100 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/29

Descripción de procedimientos

PUESTO: Encargado de compras

JEFE INMEDIATO: Jefe de almacén

PROCEDIMIENTO:

Cotización de precios con proveedores

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es los primeros días de la semana

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Conseguir a mejor precio los productos con los proveedores

ALCANCE:

Aplica al área de operación (encargado de compras) es la cuenta con la información y relaciones de los proveedores que surten al almacén

POLITICAS:

*La mercancía que se compra a los proveedores deben de estar en buenas condiciones y con un tiempo de vida más de tres meses de no ser así tiene que ver la manera de ofertar el producto

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del encargado de compras ver que producto falta en el almacén y que producto ya tiene tiempo almacenado


Es responsabilidad del jefe de almacén estar al pendiente de los movimientos realizados por el encargado de compras

DEFINICIONES:

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Compras: Hace referencia a la acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 101 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/29

PROCEDIMIENTO: COTIZACIÓN DE PRECIOS CON PROVEEDORES		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Programar juntas con los proveedores para cotizar los precios de los productos	
2	Reunir a los proveedores para pactar los precios.	
3	Realizar una relación en Excel de los precios pactados con el proveedor en el cual deberá ir los siguientes datos: *Código de barras: Código de barras del producto *Artículo: Código interno *Nombre: Nombre del producto *Relación: La especificación del producto si es una caja y con cuantas piezas *Pedido: Numero de cajas o piezas pedidas *Nombre del proveedor: Precio pactado con el proveedor *Obsv D	
4	Enviar la relación a la capturista de compras	


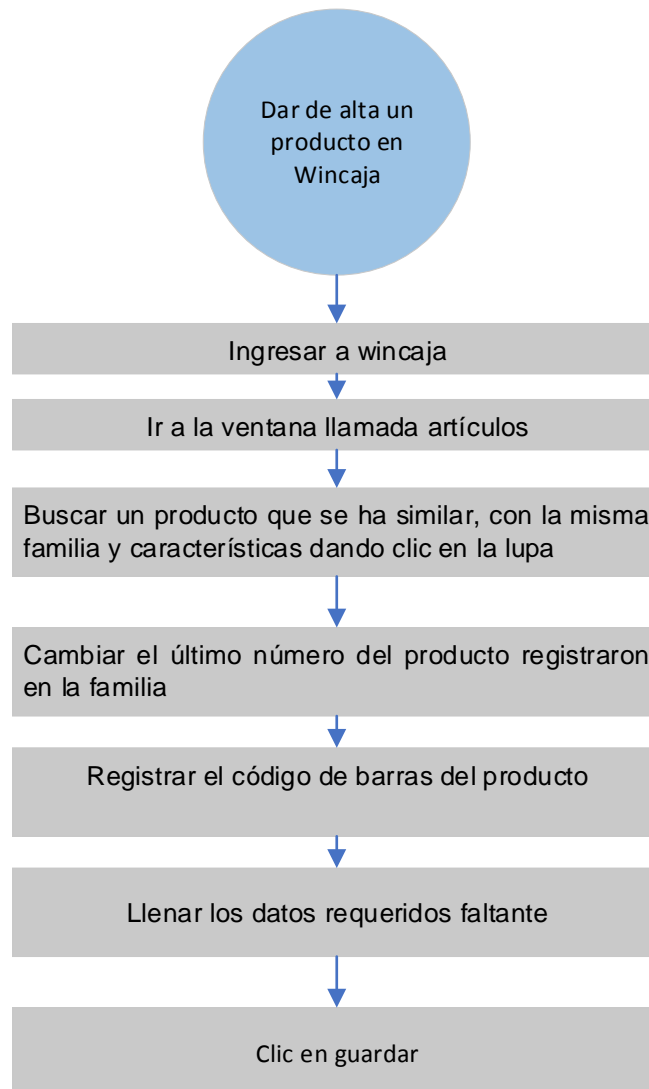

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 102 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/30

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Dar de alta un producto en Wincaja
Puesto	Capturista de compras



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 103 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/30

Descripción de procedimientos

PUESTO: Capturista de compras

JEFE INMEDIATO: Encargado de compras

PROCEDIMIENTO:

Dar de alta un producto en Wincaja

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es solo cuando hay un producto nuevo

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener todos los productos de venta en el sistema para ahorrar tiempo a la hora de atender a los clientes y al requerir información sobre el producto

ALCANCE:

Aplica al área de operación (capturista de compras) tener el acceso al sistema de Wincaja para hacer las altas a productos nuevos.

POLITICAS:

*La mercancía que se compra a los proveedores deben de estar en buenas condiciones y con un tiempo de vida más de tres meses de no ser así tiene que ver la manera de ofertar el producto

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

*Tener toda la mercancía del almacén registrada en Wincaja

RESPONSABILIDADES.:


Es responsabilidad del capturista de compras tener cada producto en Wincaja así como dar de alta a los productos nuevos

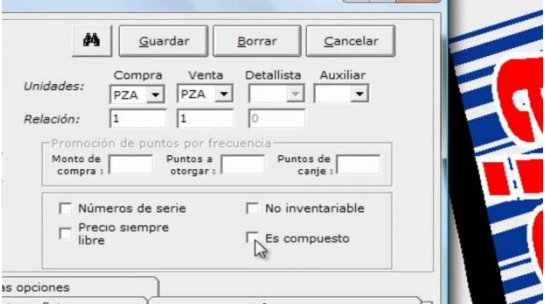
Es responsabilidad del encargado de compras estar al pendiente de los movimientos realizados por el capturista de compras

DEFINICIONES:

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 104 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/30

PROCEDIMIENTO: DAR DE ALTA UN PRODUCTO EN WINCAJA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Ingresar a Wincaja	
2	Ir a la ventana llamada artículos	
3	<p>Buscar un producto que se ha similar, con la misma familia y características dando clic en la lupa</p> 	
4	Cambiar el último número del producto registraron en la familia; porque en el folio interno de los artículos están por familias los dos primeros números, los dos siguientes pertenecen a la subfamilia y los últimos tres dígitos pertenecen al producto.	
5	Registrar el código de barras del producto	
6	<p>Llenar los datos requeridos faltantes:</p> <p>*Las unidades de compra y de venta</p> <p>*Nombre</p> <p>*Descripción</p> <p>*precio</p>	
7	Guardar	


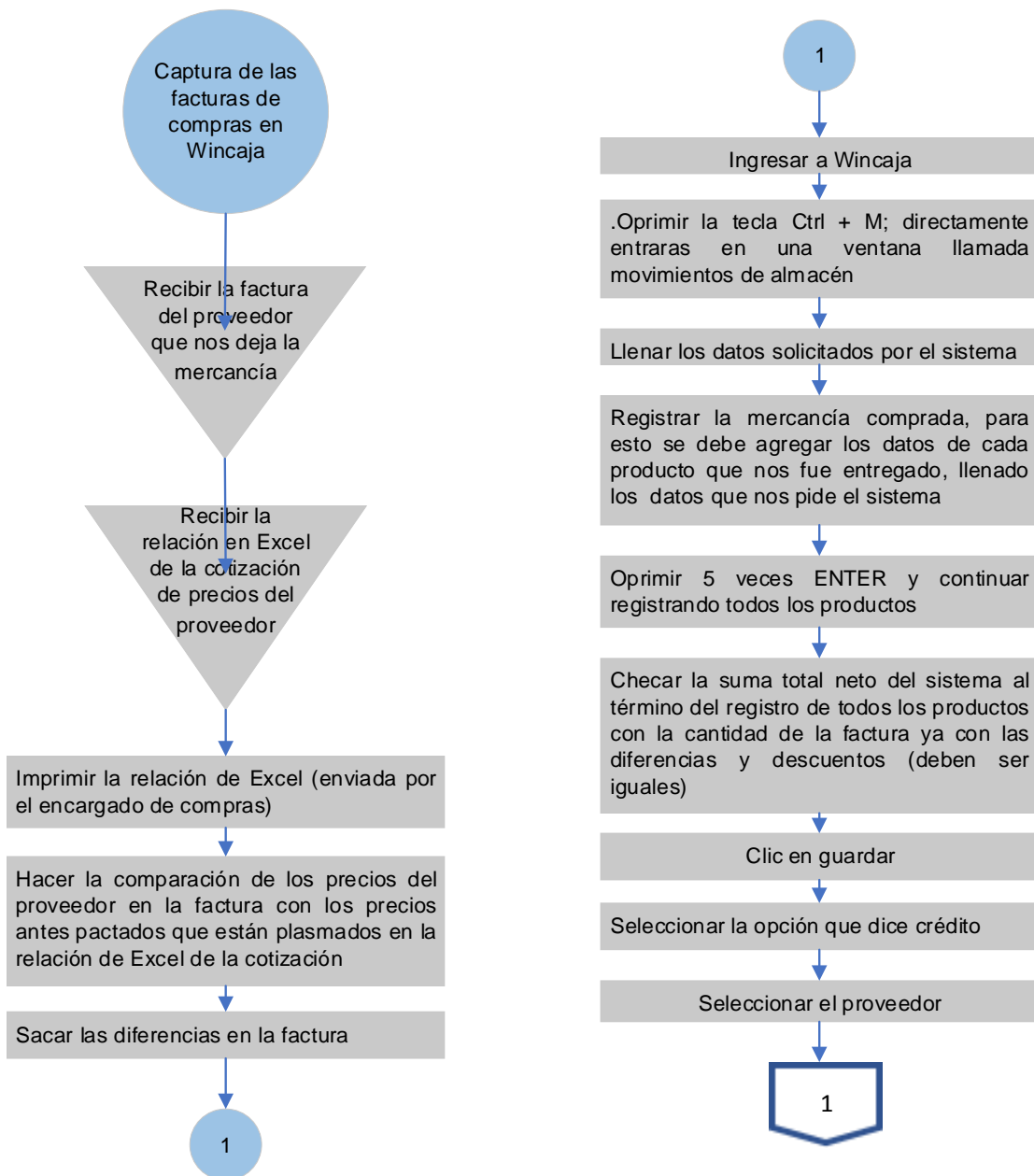
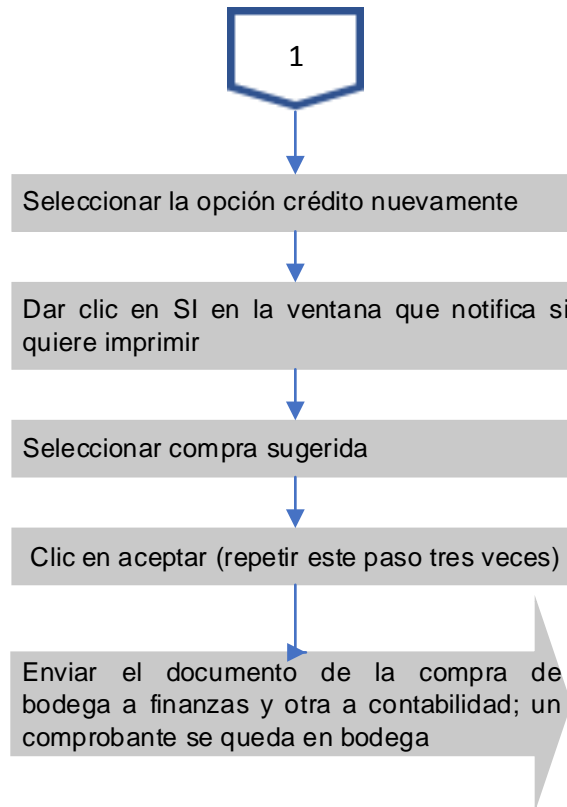

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 105 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/31

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Captura de las facturas de compras en Wincaja
Puesto	Capturista de compras



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 106 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/31



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 107 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/31

Descripción de procedimientos

PUESTO: Capturista de compras

JEFE INMEDIATO: Encargado de compras

PROCEDIMIENTO:

Captura de las facturas de compras en Wincaja

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es diaria

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener los datos de las compras recibidas diariamente registrados para tener un control de las compras realizadas

ALCANCE:

Aplica al área de operación (capturista de compras) tener el acceso al sistema de Wincaja para hacer las capturas de compras.

POLITICAS:

*La mercancía que se compra a los proveedores deben de estar en buenas condiciones y con un tiempo de vida más de tres meses de no ser así tiene que ver la manera de ofertar el producto

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

*Tener toda la mercancía comprada en almacén registrada en Wincaja

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del capturista de compras tener cada compra registrada en Wincaja el día que se recibió la mercancía


Es responsabilidad del encargado de compras estar al pendiente de los movimientos realizados por el capturista de compras

DEFINICIONES:


Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa

Factura: Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 108 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/31

PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE LAS FACTURAS DE COMPRAS EN WINCAJA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Recibir la factura del proveedor que nos deja la mercancía	
2	Recibir la relación en Excel de la cotización de precios del proveedor	
3	Imprimir la relación de Excel (enviada por el encargado de compras)	
4	Hacer la comparación de los precios del proveedor en la factura con los precios antes pactados que están plasmados en la relación de Excel de la cotización.	
5	Sacar las diferencias en la factura de los precios y de la suma	
6	Ingresar a Wincaja	*Relación de cotización de precios del proveedor
7	Oprimir la tecla Ctrl + M; directamente entraras en una ventana llamada movimientos de almacén	
8	Llenar los datos solicitados por el sistema: Referencia: Folio interno de la bitácora solo poner los ocho últimos dígitos Observación: Factura y el número de la factura Proveedor: Nombre del proveedor Nombre: Nombre completo del proveedor Almacén: Bodega bocardo	*Factura con diferencias *Comprobante de compra de almacén
9	Registrar la mercancía comprada, para esto se debe agregar los datos de cada producto que nos fue entregado, llenado los siguientes datos que nos pide el sistema: Artículo: Código interno del producto Nombre: Descripción del producto que normalmente ya debe aparecer después de registrar el código Cantidad: Numero de cajas o piezas recibidas Unidad: Caja o pieza Costo: Cantidad captada con el proveedor y checar si trae IVA para que se le desglose; para quitar el IVA se debe dividir la cantidad entre 1.16	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 109 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/31

PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE LAS FACTURAS DE COMPRAS EN WINCAJA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
10	Oprimir 5 veces ENTER y continuar registrando todos los productos	
11	Checar la suma total neto del sistema al término del registro de todos los productos con la cantidad de la factura ya con las diferencias y descuentos (deben ser iguales)	
12	Clic en guardar	
13	Seleccionar la opción que dice crédito	
14	Seleccionar el proveedor	
15	Seleccionar la opción crédito nuevamente	
16	Dar clic en SI en la ventana que notifica si quiere imprimir	
17	Seleccionar compra sugerida	
18	Clic en aceptar (repetir este paso tres veces)	
19	Enviar el documento de la compra de bodega a finanzas y otra a contabilidad; un comprobante se queda en almacén	


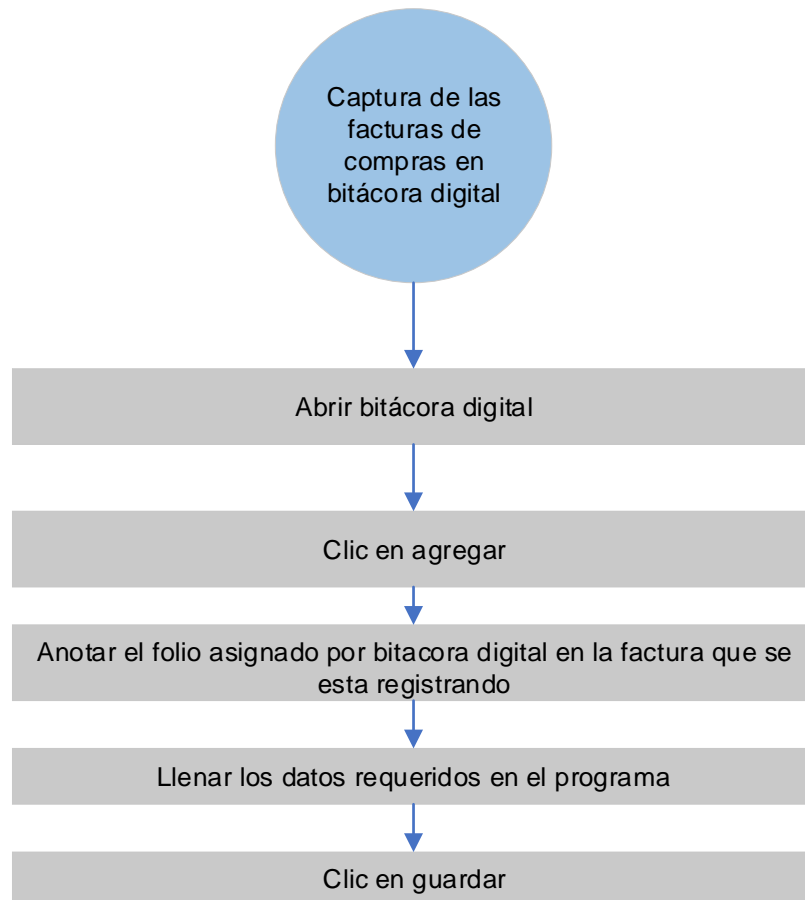

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 110 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/32

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Captura de las facturas de compras en Bitácora digital-SPA
Puesto	Capturista de compras



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 111 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/32

Descripción de procedimientos

PUESTO: Capturista de compras

JEFE INMEDIATO: Encargado de compras

PROCEDIMIENTO:

Captura de las facturas de compras en bitácora digital-SPA

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es diaria

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Llevar un control de las compras realizadas en bodega con bitácora digital-SPA

ALCANCE:

Aplica al área de operación (capturista de compras) tener el acceso al sistema de Bitácora digital-SPA para realizar la captura de las compras

POLITICAS:

*La mercancía que se compra a los proveedores deben de estar en buenas condiciones y con un tiempo de vida más de tres meses de no ser así tiene que ver la manera de ofertar el producto

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

*Tener toda la mercancía comprada en almacén registrada en Bitácora digital-SPA

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del capturista de compras tener cada compra registrada en Bitácora digital-SPA el día que se recibió la mercancía


Es responsabilidad del encargado de compras estar al pendiente de los movimientos realizados por el capturista de compras

DEFINICIONES:

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa

Factura: Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 112 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/32

PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE LAS FACTURAS DE COMPRAS EN BITÁCORA DIGITAL-SPA		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Abrir bitácora digital	
2	Clic en agregar	
3	Anotar el folio asignado por bitácora digital en la factura que se está registrando	
4	Llenar los datos requeridos: Proveedor: Nombre del proveedor Subtotal: La cantidad de subtotal que viene en la factura Descuento: Si es que trae la factura IEPS: Si trae la factura IVA: Si trae la factura Total: se agrega automáticamente Documento: Tipo de documento que nos entregaron (factura, remisión o nota de venta)	
5	Clic en guardar	


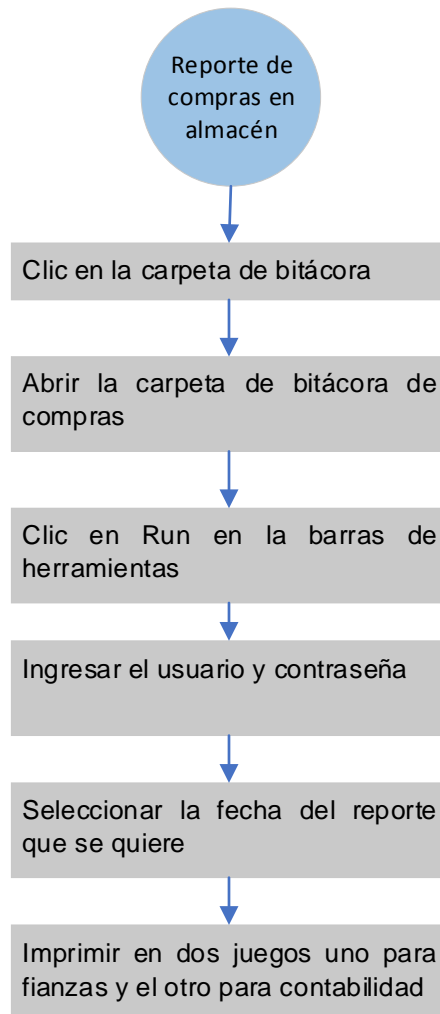

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 113 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/33

Diagrama de flujo	
Procedimiento	Reporte de compras en almacén
Puesto	Capturista de compras



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 114 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/33

Descripción de procedimientos

PUESTO: Capturista de compras

JEFE INMEDIATO: Encargado de compras

PROCEDIMIENTO:

Reporte de compras en almacén

FRECUENCIA:

La realización de esta actividad es diaria al finalizar el día

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener un concentrado de todas las compras realizadas en el día en almacén

ALCANCE:

Aplica al área de operación (capturista de compras) tener el acceso al sistema de Bitácora digital-SPA para poder sacarlos reportes diarios de la captura de compras

POLITICAS:

*La mercancía que se compra a los proveedores deben de estar en buenas condiciones y con un tiempo de vida más de tres meses de no ser así tiene que ver la manera de ofertar el producto

*La mercancía debe estar siempre en buenas condiciones de no ser así deberá de reportarse para no tener problemas posteriores

*Tener toda la mercancía comprada en almacén registrada en Bitácora digital-SPA

RESPONSABILIDADES.:

Es responsabilidad del capturista de compras tener cada compra registrada en Bitácora digital-SPA el día que se recibió la mercancía y el reporte del día de dichas compras

Es responsabilidad del encargado de compras estar al pendiente de los movimientos realizados por el capturista de compras

DEFINICIONES:

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Proveedor: Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa

Factura: Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio

Reporte: Informe acerca de un hecho dentro del súper

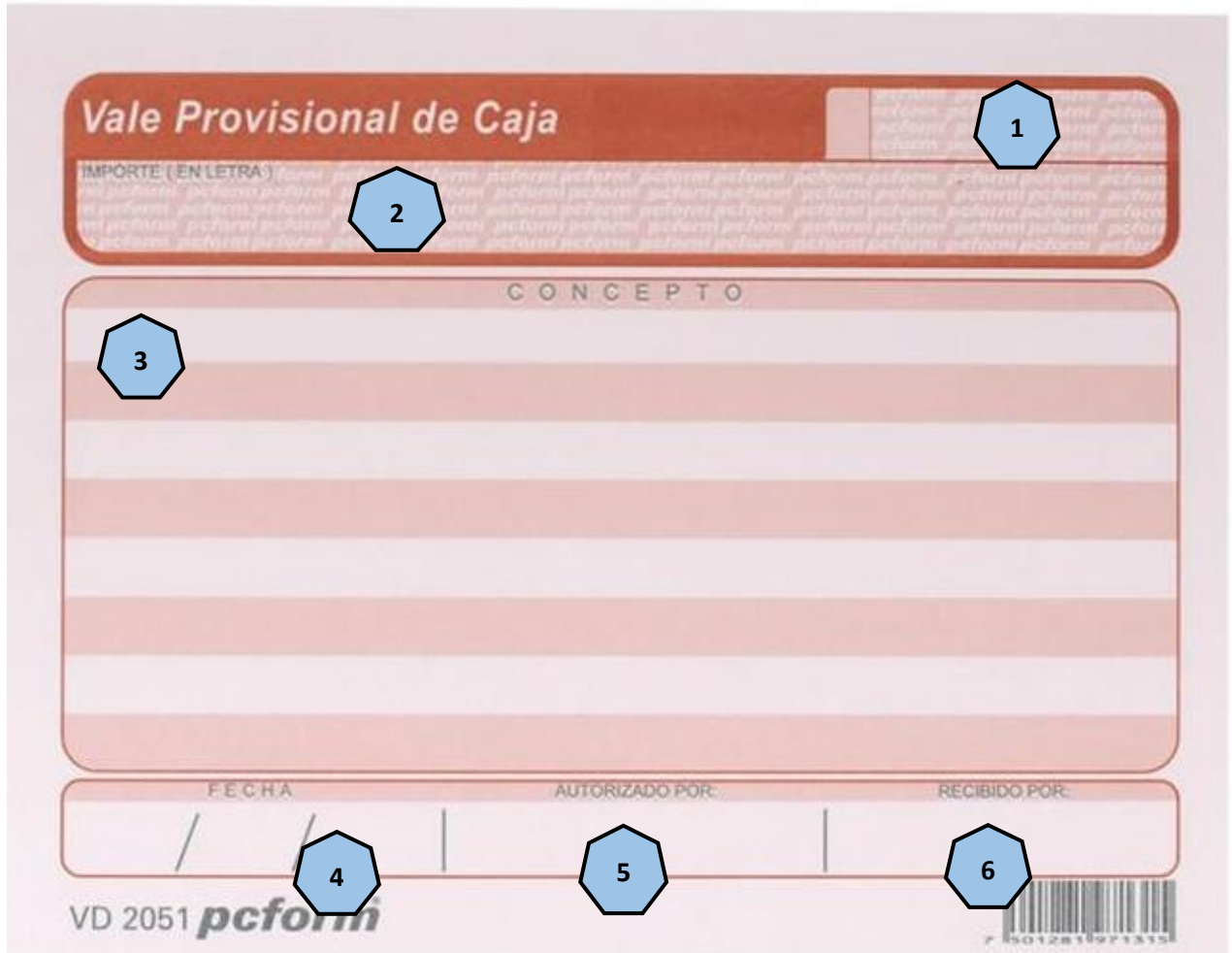
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 115 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01/33

PROCEDIMIENTO: REPORTE DE COMPRAS EN ALMACÉN		
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Clic en la carpeta de bitácora	Bitácora de compras
2	Abrir la carpeta llamada "bitácora de compras"	
3	Clic en Run en la barra de herramientas	
4	Ingresar el usuario y contraseña	
5	Seleccionar la fecha del reporte que se requiere	
6	Imprimir en dos juegos la bitácora de compras; uno para fianzas y el otro para contabilidad	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 116 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

Anexos


Anexo 1. Vale provisional de caja



The image shows a 'Vale Provisional de Caja' form with the following elements and callouts:

- 1**: A small rectangular box in the top right corner of the header area.
- 2**: A blue octagonal callout pointing to the 'IMPORTE (EN LETRA)' field.
- 3**: A blue octagonal callout pointing to the 'CONCEPTO' section, which consists of multiple horizontal lines for text entry.
- 4**: A blue octagonal callout pointing to the 'FECHA' field, which includes a date format guide (/ /).
- 5**: A blue octagonal callout pointing to the 'AUTORIZADO POR:' field.
- 6**: A blue octagonal callout pointing to the 'RECIBIDO POR:' field.

At the bottom left, the text 'VD 2051 **pcform**' is visible. At the bottom right, there is a barcode with the number '7 501281 921315' below it.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 117 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

Instructivo de llenado:

1. La cantidad: Deberá poner la cantidad pagada o gastada en número

2. Letra del monto pagado: Escribir con letra la cantidad pagada o gastada completamente sin abreviaturas

3. Concepto: Deberá comenzar con el concepto “pago a proveedor” seguido nombre del proveedor al que se le realizó el pago, número de la factura pagada y el número de folio de la captura realizada en bitácora digital-SPA

En el caso de un gasto empezar con el concepto; gasto de seguido del gasto realizado, nombre del proveedor que se le compro y la factura que se pago


En otro de los casos si es un servicio empezar con el concepto; “pago a” seguido del nombre de la persona que se le pagara por el servicio y nombre del servicio realizado


4. Fecha: Indicar la fecha del día en que se realizó el pago o gasto

5. Nombre y firma de quien lo autorizo: Agregar el nombre completo sin abreviaturas de la persona que autoriza el vale y la firma

6. Nombre y firma de quien recibió el efectivo: Agregar el nombre completo sin abreviaturas de la persona que recibió el efectivo y la firma


Anexo 2. Formato de tabular de corte de caja

			SUPER PROMOCIONES DE ACAYUCAN S.A DE C.V TABULADOR DE COBRO PARA ENTREGAR A CAJA		
Día	Mes	Año	1	C 2	No: XXXX
Entregado por: _____					
Recibido por: _____			3		
Billetes de \$1000.00 _____					
Billetes de \$500.00 _____					
Billetes de \$200.00 _____					
Billetes de \$100.00 _____			4		
Billetes de \$50.00 _____					
Billetes de \$20.00 _____					
Sub total _____					
Monedas de \$20.00 _____					
Monedas de \$1.00 _____					
Monedas de \$5.00 _____					
Monedas de \$2.00 _____					
Monedas de \$1.00 _____					
Monedas de \$.50 _____					
Monedas de \$.20 _____					
Monedas de \$.10 _____					
Monedas de \$.05 _____			5		
Sub total _____					
TOTAL EFECTIVO _____					
CHEQUES		BANCO		6	
_____		_____ \$			
_____		_____ \$			
Tarjetas _____		_____ \$			
Cupones _____		_____ \$			
Vales _____		_____ \$			
Otros _____		_____ \$			
Total documentos		\$		7	
Total efectivo		\$			
Total entregado		\$		9	
8					
Firma entrega				Firma recibido	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 119 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

Instructivo de llenado

- 1. Fecha:** Poner el día, mes y año; del día que se realiza el corte de caja
- 2. Entregado por:** Añadir el nombre completo del que está entregando el tabular con el efectivo y los documentos (cajero)
- 3. Recibido por:** Añadir el nombre completo del que recibe el tabular con el efectivo y los documentos; como es el caso del gerente de tienda o gerente en entrenamiento
- 4. Efectivo:** Llenar la parte del efectivo de acuerdo a las denominaciones que tenemos en caja sea billetes o monedas. Colocar en la parte izquierda la cantidad de billetes o monedas tenemos de cada denominación, y en la parte derecha poner la cantidad monetaria total de cada denominación.
- 5. Total efectivo:** Anotar la suma de todo el efectivo que tenemos
- 6. Documentos:** Llenar la parte de los documentos en el deberá poner la cantidad de documentos tiene y la suma de dichos documentos de cada tipo, es decir, la cantidad monetaria total de cada documento y en el lugar que le corresponde
- 7. Totales:** Anotar los totales que le corresponde a cada categoría y realizar la suma de las dos para tener el total entregado en el que debe coincidir con el recibo de corte de caja que generamos con Wincaja
- 8. Firma entrega:** Deberá de tener la firma del cajero que entregue el tabular, el efectivo y documentos
- 9. Firma recibido:** Deberá de tener la firma del que reciba el tabular, el efectivo y documentos en él puede ser el gerente de tienda o gerente en entrenamiento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE OPERACIÓN	Página 120 de 120
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Edición: 01 Fecha: AGOSTO 2018 Código: SPA-AO-01

Anexo 3. Corte parcial X de Wincaja

SUPER PROMOCIONES DE ACAYUCAN SA DE CV
Zaragoza No. 109
Centro Acayucan, Ver.
CP 96000 Tel.245 1711
RFC: SPA-880823-HQ3 Hora: 12:02

AVISO IMPORTANTE
Estimado cliente a partir del 1 de diciembre de 2017 la facturación solo se podrá realizar el mismo día de la compra. facturas33.spa@gmail.com

Acayucan, Ver. a lunes, 30 de julio de 2018
TIENDA : 1 Super1
FECHA APERTURA : 30/jul/2018 07:36 a.m.
FECHA DE CORTE X: 30/jul/2018 12:02 p.m.
CAJA : 03 ** Corte Parcial X **
CAJERO : 03

De la nota: T030282462 al T030282463
No hubo operaciones de facturas
Del pago: 000348618 al 000348892
De los Retiros/Incrementos: 9835 al 9835

En Moneda nacional:

Efectivo:	
+Recibido :	\$110.00
-Cambio :	\$44.00
=Subtotal :	\$66.00
=Total en caja :	\$66.00
*Total Disponible :	
\$66.00	
Ventas (MN:	\$66.00
Devoluciones (MN:	\$0.00

Vtas tot - Dev (MN:	\$66.00

1

FIRMA DE CAJERO(A)

2

FIRMA DE SUPERVISOR(A)

VENTAS CANCELADAS EN P.V:	0
MONTO DE VENTAS CANCELADAS:	\$0.00
VENTAS Eliminadas:	0
MONTO DE VENTAS Eliminadas:	\$0.00

Instructivo de llenado:

- 1. Firma del cajero:** Poner la firma del cajero que está realizando el corte de caja
- 2. Firma del supervisor:** Deberá tener la firma del gerente de tienda o en su caso del gerente de entrenamiento el que esté recibiendo el corte de caja