
**Librerías El Ateneo – Grupo ILHSA S.A. - Sucursal
San Miguel de Tucumán**

El Ateneo Librería

DOCUMENTO DE LA EMPRESA

Versión 1.1

Docentes: Liliana del Prado - Sandra Rodriguez

Comisión: 2K3

Año: 2025

Integrantes:

- **Costilla, Mateo Ezequiel - 60678**
- **Perez Ruiz, Cristian Exequiel - 60309**
- **Amaya, Santiago José - 52996**
- **Rey, Benjamín - 60673**
- **Manrique, Conrado - 60552**

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
06/06/2025	1.0	Versión preliminar como propuesta de desarrollo.	Perez Ruiz, Cristian Exequiel Amaya, Jose Santiago Costilla Mateo, Ezequiel Manrique, Conrado Rey, Benjamin
23/11/2025	1.1	Se añadió las descripciones de procesos faltantes, se modificó el formato del archivo, se modificó el índice	Costilla, Mateo Ezequiel

Esta tabla de control de revisiones, la actualizamos cada vez que entregamos el documento para su revisión.

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

Tabla de Contenidos

Contenido

<u>1</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>1.1</u>		4
<u>1.2</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>1.3</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>1.4</u>	Error! Bookmark not defined.	5
<u>1.5</u>	Error! Bookmark not defined.	5
<u>2</u>	Organización	Error! Bookmark not defined.6
<u>1.1</u>		46
<u>1.2</u>	Error! Bookmark not defined.	7
<u>3</u>	<u>Descripción del Proceso de Negocio</u>	Error! Bookmark not defined.8
<u>1.1</u>		48
<u>1.2</u>	Error! Bookmark not defined.	8
<u>1.3</u>	Error! Bookmark not defined.	8
<u>1.4</u>	Error! Bookmark not defined.	9
<u>4</u>	<u>Modelo del negocio con BPDE</u>	Error! Bookmark not defined.10
<u>A. Anexos</u>		12

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

Documento de la Empresa

1 Introducción

1.1 Historia de la Organización

La librería El Ateneo fue fundada en 1912 por el español Pedro García, en la ciudad de Buenos Aires, originalmente en la calle Victoria (actual Hipólito Yrigoyen 653). Desde sus inicios se destacó por ofrecer una amplia variedad de títulos y por introducir innovaciones comerciales pioneras para la época, como las cuentas corrientes para clientes y los catálogos para pedidos por correo.

En 1917, El Ateneo se trasladó a la calle Florida 371, y en 1932 abrió su primera sucursal en la calle Córdoba 2099, frente a la Facultad de Medicina de la UBA. En 1938, se mudó a Florida 340, en un edificio que había pertenecido al empresario Max Glücksmann, pionero del cine y dueño del histórico Teatro Grand Splendid.

Las librerías Yenny surgieron en la década de 1960, estableciéndose en ubicaciones clave como centros comerciales y zonas de alto tránsito. Con una propuesta accesible y variada, enfocada en estudiantes, familias y lectores ocasionales, la marca se consolidó como una de las principales cadenas del país, con fuerte presencia en Buenos Aires, además de provincias como Córdoba, Mendoza y Santa Fe.

En 1998, el Grupo ILHSA S.A. adquirió la cadena de librerías Yenny S.A. Ese mismo año, a través de Yenny, ILHSA también incorporó la histórica librería El Ateneo a su portafolio. A partir del año 2000, el grupo inició un ambicioso proceso de expansión nacional, inaugurando múltiples sucursales en todo el país.

Como parte de esa estrategia, se abrió una sucursal principal en Buenos Aires dentro del emblemático Teatro Grand Splendid, que fue cuidadosamente refaccionado para albergar la librería, respetando su arquitectura original. Se conservaron elementos históricos como la cúpula pintada por Nazareno Orlandi, los balcones, el telón de terciopelo y el escenario, que hoy funciona como cafetería. Los antiguos palcos fueron convertidos en espacios de lectura.

En el interior del país, se inauguraron nuevas sucursales en puntos estratégicos, como la ubicada en San Miguel de Tucumán, en calle 25 de Mayo 182. En paralelo, ILHSA también opera una sucursal bajo la marca Yenny en el Portal Tucumán Shopping, en Yerba Buena, sobre avenida Fermín Cariola 42.

1.2 Misión

Brindar acceso a la cultura y el conocimiento a través de una amplia oferta editorial y espacios que promuevan la lectura, el arte y la reflexión, combinando tradición y modernidad para enriquecer la experiencia de sus visitantes.

1.3 Visión

Ser reconocida como la cadena de librerías líder en Argentina y América Latina, destacándose por la excelencia en su oferta cultural, promoviendo la hospitalidad y la innovación en la promoción de la lectura.

1.4 Objetivos y Valores

Objetivos: Buscamos expandir nuestra presencia nacional, fomentar la lectura mediante eventos culturales, e integrar tecnologías digitales para ampliar el acceso a nuestro catálogo y servicios.

Valores: Comprometidos con la cultura, promoviendo lectura y pensamiento crítico. Respetamos nuestro patrimonio, innovamos con tecnología y buscamos ser accesibles. Nuestra excelencia en el servicio se refleja en la atención y nuestros espacios acogedores.

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

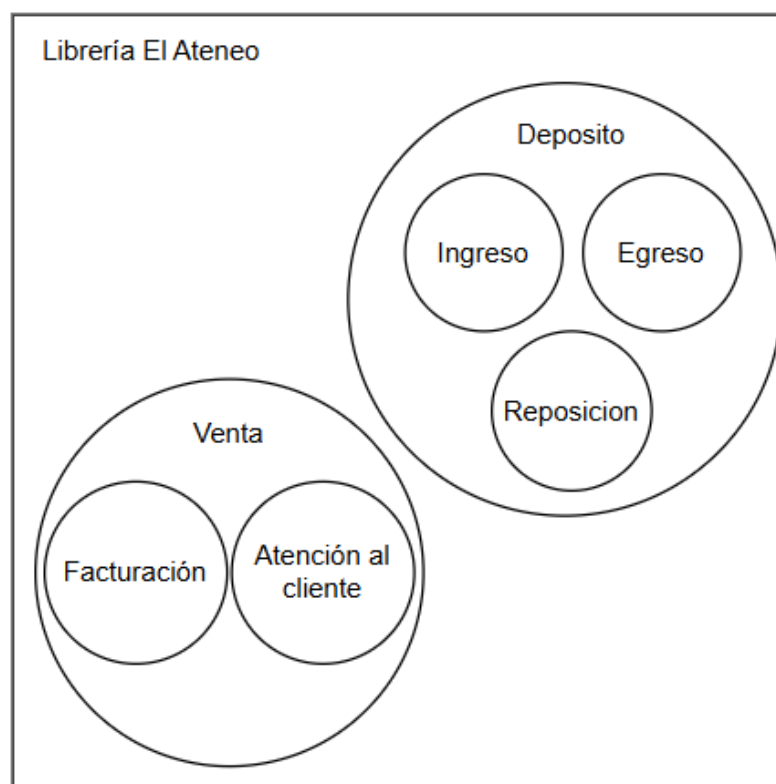
1.5 **Referencias**

- *Kendall, K. & Kendall, J. (2010). Análisis y diseño de sistemas (8ª ed.). Prentice Hall.*
- *Sommerville, I. (2011). Ingeniería del Software (9ª ed.). Prentice Hall.*
- *Documento Visión – Librería El Ateneo, Grupo ILHSA S.A. (Etapa 1 del TFI) (UTN-FRT 2025).*

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

2 Organización

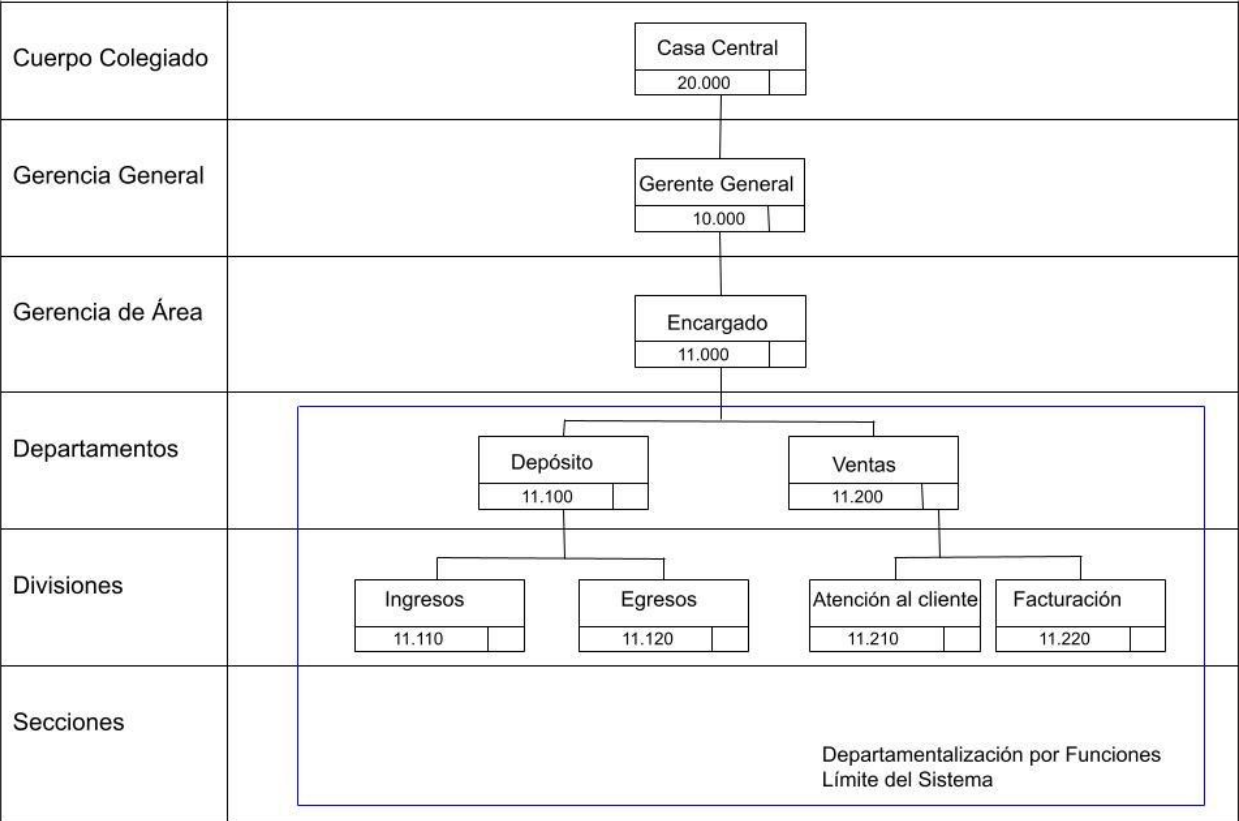
2.1 Determine el Límite y el Alcance del Sistema de Estudio



Establecimos como límite y alcance del sistema de estudio a la sucursal de Librería El Ateneo, abarcando las áreas de Venta y Depósito. Estas comprenden los procesos de atención al cliente, facturación, ingreso, egreso y reposición de productos. Las áreas se relacionan entre sí ya que la reposición desde el depósito depende de las ventas realizadas y estas, a su vez, requieren información actualizada del stock para una atención eficiente. No se

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

consideran procesos externos como compras a proveedores centrales o tareas administrativas globales.



2.2 Organigrama

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

3 Descripción del Proceso de Negocio

3.1 Proceso de armado de mesa:

Casa central en un plazo de 30 días prepara un guión para enviar a las sucursales, eventualmente es enviada a las sucursales, las cuáles reciben y procesan la demanda de casa central; se verifica el Stock disponible.

- *En caso de no contar con Stock se crea una solicitud de compra para los libros faltantes*
- *En caso de si contar con Stock se procede con el armado de mesa según el guión*

3.2 Proceso de reposición:

El área de marketing realiza un estudio de mercado para crear guiones de reposición, el propósito de estos guiones es suministrar a las sucursales a lo largo del país con artículos que posiblemente se venderán con facilidad.

Cuando estos guiones son completados, son distribuidos por todas las sucursales regionales. Una vez el guión es recibido en una sucursal, el repositor decidirá si aceptar la sugerencia de casa central.

- *Si no acepta, termina el proceso*
- *En caso de aceptar, realiza la reposición según indica el guión*

3.3 Proceso de venta:

El cliente se acerca al local y este solicita un libro, se le consulta si necesita asesoramiento a la hora de elegir uno.

- *En caso de no necesitar, define el nombre, autor, edición o genero del libro que busca, se consulta la disponibilidad del libro.*
 - *En caso de no contar con Stock, se confirma la decisión del cliente de querer este libro y si desea esperar para un reabastecimiento, en caso negativo termina el proceso, en caso positivo se registra el pedido y los datos del cliente los cuáles son guardados en la base de datos, y finaliza el proceso.*
 - *En caso de contar con Stock se consulta el tipo de pago del cliente y se procede normalmente*
- *En caso de necesitar asesoramiento se guía al cliente, preguntando qué es lo que está buscando.*
- *En caso de elegir un libro se continúa con el proceso normalmente*
- *En caso de no elegir un libro se termina el proceso*

El cliente elige el método de pago con el que desea abonar su artículo, que puede ser efectivo, transferencia o

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

tarjeta de crédito o débito, finalmente se le da a elegir si necesita de una factura.

- *Caso de si necesitar una, debe elegir entre factura A, B o C, se genera la factura y se le es entregada*
- *En caso de no querer una factura se crea un ticket de venta*

Finalmente la venta es registrada y es ingresada en la base de datos y se da todo por terminado.

3.4 **Proceso de devolución de artículos defectuosos:**

El cliente debe acercarse al local con el producto defectuoso. Una vez en el local, el empleado ubicado en la caja revisa el estado del producto para realizar el cambio. Seguido a esto el empleado verifica en la base de datos si hay stock del mismo artículo.

- *Si hay stock, se realiza el cambio directamente.*
- *Si no hay stock, el cliente puede elegir entre las siguientes opciones:*
 1. *Cambiar el producto por otro del mismo valor.*
 - *Si el nuevo producto tiene un valor menor, se entrega un crédito a favor del cliente para gastar en el futuro.*
 - *Si el valor es mayor, el cliente debe pagar la diferencia.*
 2. *Solicitar la devolución del importe del artículo defectuoso.*
 3. *Pedir el mismo producto nuevamente. En ese caso, se incluye al cliente en una lista de espera hasta que el*

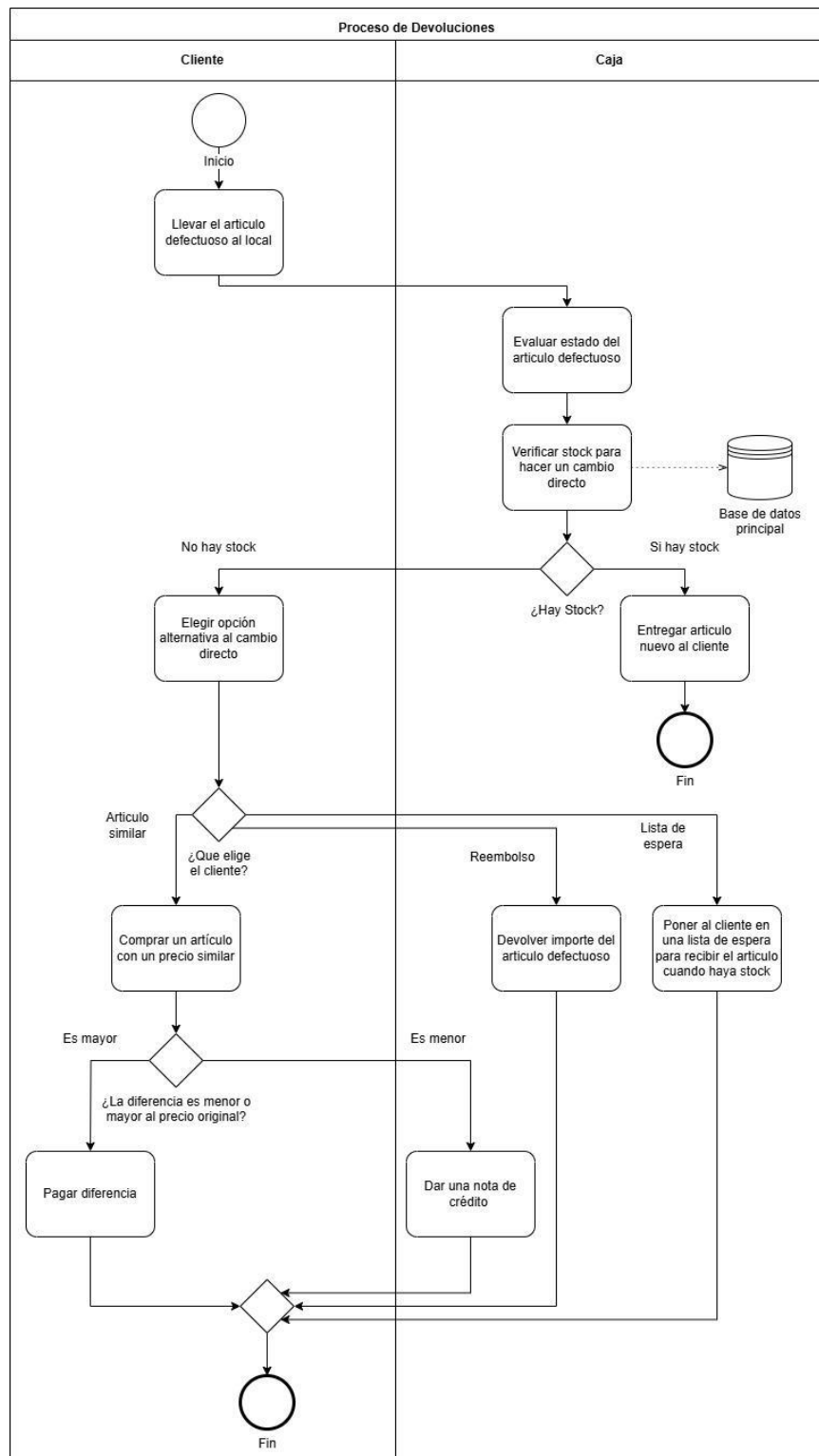
El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

artículo vuelva a estar disponible.

4 Modelo del Negocio con BPD

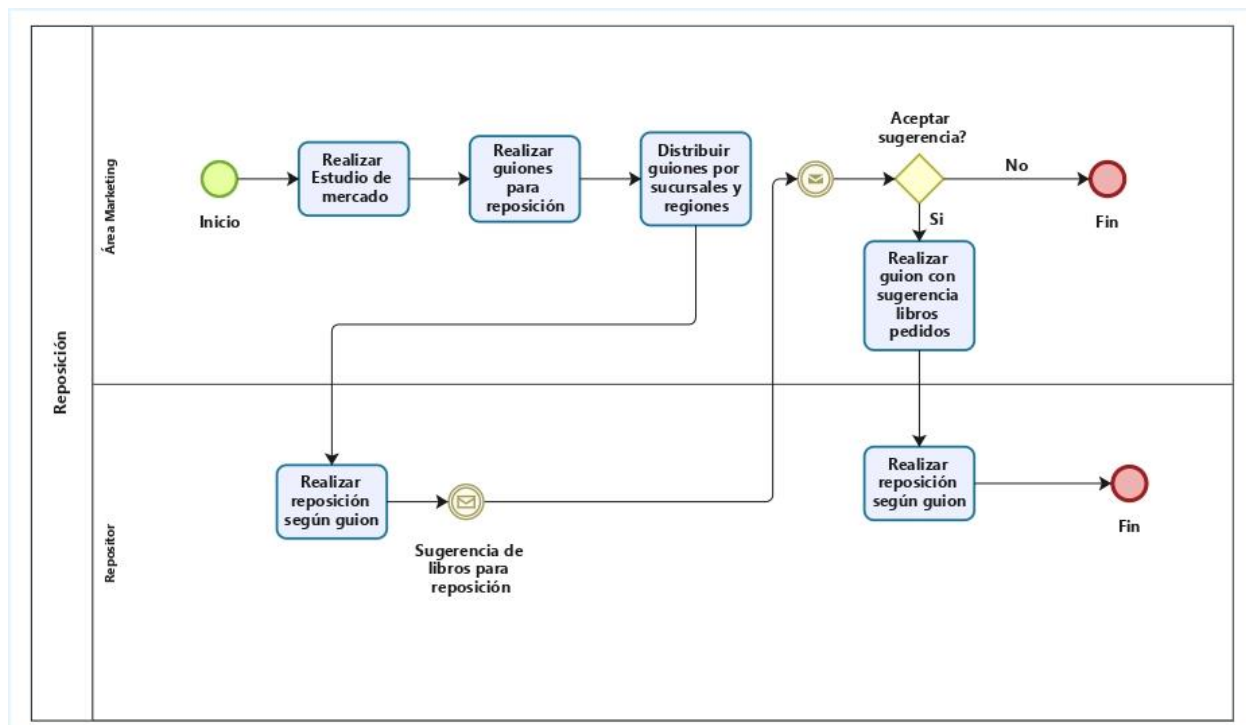
4.1 Proceso de devolución de artículos defectuosos:

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

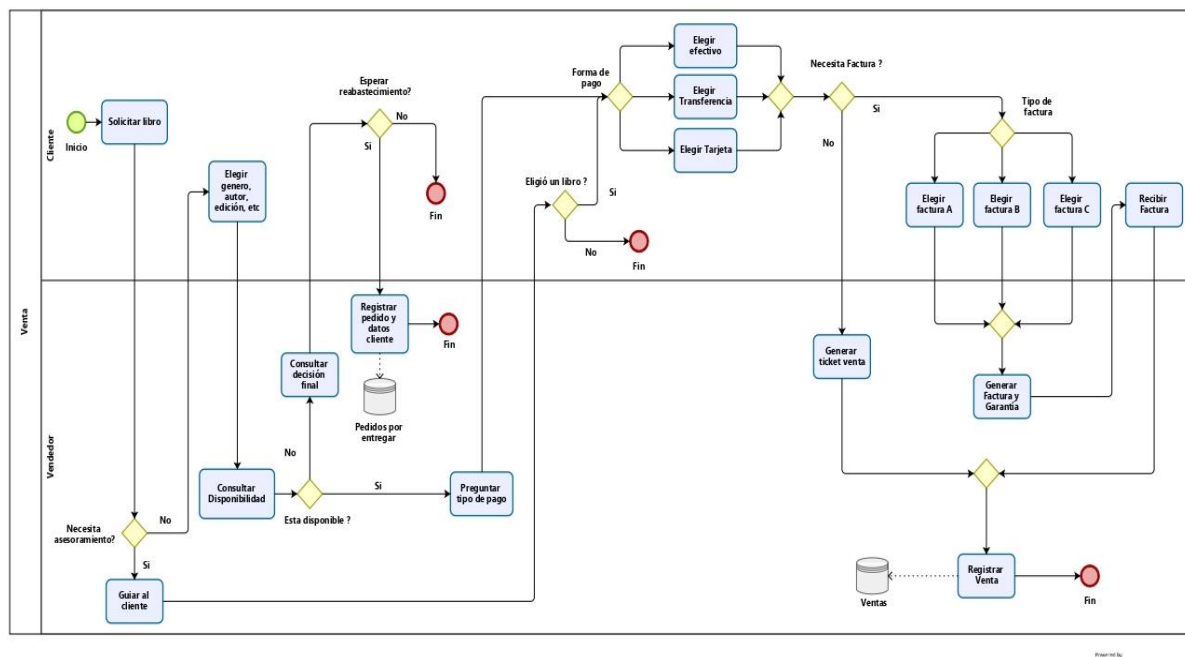


4.2 Proceso de Reposición:

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

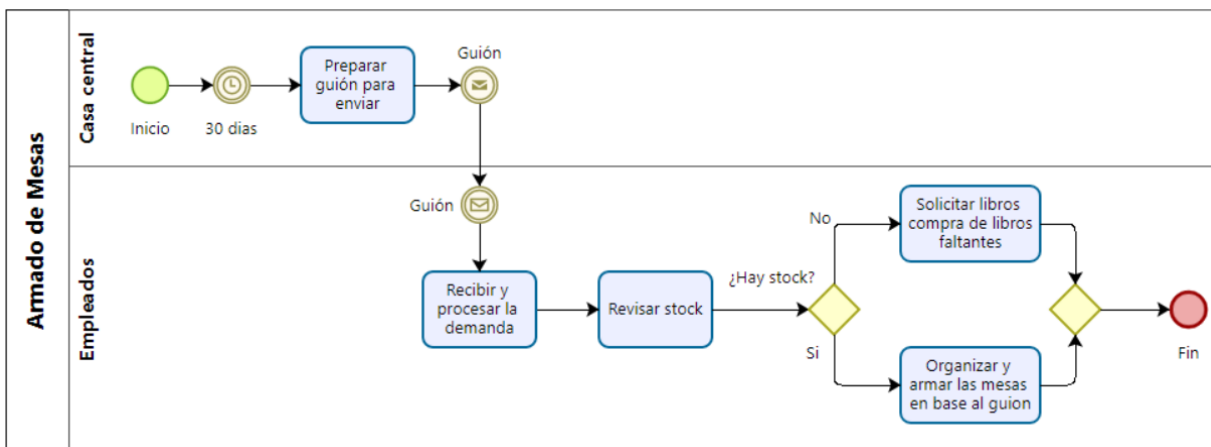


4.3 Proceso de Venta:



4.4 Proceso de Armado de mesa

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	



A. Anexos

A.1 Elicitación

Durante la entrevista al encargado de la Librería El Ateneo, se utilizó una entrevista con estructura en diamante, que comenzó con preguntas cerradas para obtener datos concretos y específicos, luego avanzó hacia preguntas abiertas y de sondeo que permitieron desarrollar en profundidad aspectos organizativos y operativos, y finalizó nuevamente con preguntas cerradas que ayudaron a confirmar y delimitar la información obtenida. Esta estructura facilitó una conversación fluida y profunda, permitiendo apertura en el desarrollo.

¿Cómo es el proceso de devolución de artículos defectuosos?

La política de la empresa, si hay alguna falla digamos en el material que vos compras el cambio es directo. Sí en el caso que nos ha pasado qué sé yo que alguien compre un disco de vinilo que ese disco venga mal este y no esté el mismo para cambiarlo inmediatamente hay dos o tres caminos a seguir, se hace la devolución del importe o se lo anota en la lista de espera para que llegue ese artículo y se lo cambia directo o elige cambiarlo por otro del mismo valor o de un valor similar, por ahí si es menos se te da una nota de crédito para gastarla en cualquier momento o se abona una diferencia.

¿La organización cuenta con un organigrama formal?

En la actualidad no, antes teníamos personal que cumplía su rol dependiendo el área funcional en el que se encontraba, ahora debido a la reducción de personal estos procesos se reparten a medida que van surgiendo, por distintas personas. Ahora la organización en sí, cuenta con un organigrama zonal, donde nosotros dependemos del gerente de casa central.

¿En cuantos departamentos dividirías las actividades de la sucursal?

Actualmente en Ventas y Depósito.

¿Cómo describirías la jerarquía de la organización?

El gerente Martin Barrionuevo, los encargados Alfredo Nuñez y Fernanda Leguizamón, luego vendedores y

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Modelado del Negocio	Fecha: 06/06/2025
Documento de la Empresa	

repositores Alejandro Carrión, Milagros Condori y Pablo Rodríguez vendedores y el personal de depósito Pablito. tenés la parte de limpieza y mantenimiento del local son tercerizados, son empresas que se encargan de eso además el bar es de terceros.

¿Cuáles son las distintas actividades que realiza habitualmente cotidianamente como encargado?

Me ocupo, de organizar y coordinar eventos, como presentaciones de libros o entrevistas con autores nuevos cuando se dan esas oportunidades. También me encargo de recibir el material nuevo, reponer los productos y armar los sectores de exhibición, guiándome por el programa de marketing que nos envían cada mes desde casa central y también teniendo en cuenta lo que va pidiendo la gente. Además, participo directamente en la atención al público y en la venta, sobre todo en temas como inspecciones o procedimientos que pueden venir desde Buenos Aires. Finalmente, trato de que todo el equipo esté preparado para desenvolverse en diferentes áreas, así cada persona puede adaptarse a lo que surja.

¿Cómo manejan la garantía?

La política de la empresa si hay alguna falla en el material que vos compras el cambio es directo, en caso de que no tengamos una copia del mismo en el momento, puede cambiarlo por un producto del mismo precio o menor, en caso de que sea de menor precio se le realiza una nota de crédito.

¿Cómo es el proceso de ventas?

Ingresa el cliente, este puede querer un ejemplar en concreto o pedir asesoramiento, de esto se encarga el área de ventas, desde el asesoramiento hasta la facturación. En caso de que la unidad no exista, se le avisa al cliente y se le ofrece la posibilidad de encargarlo desde otra sede, ahora si está disponible se realiza la venta, aclarando el tipo de factura que necesite el cliente y el medio de pago que este quiera utilizar.

¿Cómo manejan la garantía?

La política de la empresa si hay alguna falla en el material que vos compras el cambio es directo, en caso de que no tengamos una copia del mismo en el momento, puede cambiarlo por un producto del mismo precio o menor, en caso de que sea de menor precio se le realiza una nota de crédito.

¿Cómo facturan y qué tipos de factura emiten?

Trabajamos con facturas A, B y C, dependiendo la necesidad del cliente. Una de las cosas que siempre tiene que ocurrir es que la gente se vaya con el ticket de la compra donde tiene toda la información de cuál es la operación que se llevó a cabo acá.

¿Cómo es el proceso de armado de mesas?

La casa central nos manda por mes un guión, que eso lo arma marketing desde Buenos Aires, en el que te dicen que libros irán en las mesas en base al nivel de demanda. Entonces, al recibir ese guión, estamos atentos a las editoriales que van llegando y por las mesas que están armadas en el medio del salón. Las mesas exhiben tanto las novedades como lo que está como más alto del termómetro, lo que la gente nos va pidiendo.

**Librerías El Ateneo – Grupo ILHSA S.A. - Sucursal
San Miguel de Tucumán**

El Ateneo Librería

DOCUMENTO ESPECIFICACIÓN COMPLEMENTARIA

Versión 1.1

Docentes: Liliana del Prado - Sandra Rodriguez

Comisión: 2K3

Año: 2025

Integrantes:

- **Costilla, Mateo Ezequiel - 60678**
- **Perez Ruiz, Cristian Exequiel - 60309**
- **Amaya, Santiago José - 52996**
- **Rey, Benjamín - 60673**
- **Manrique, Conrado - 60552**

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
24/09/2025	1.0	Versión preliminar como propuesta de desarrollo.	Amaya, José Santiago Benjamín, Rey Costilla, Mateo Ezequiel Manrique, Conrado Perez Ruiz, Cristian Exequiel
23/11/2025	1.1	Modificado el formato del documento, completado objetivos del proceso de devolución de artículos defectuosos, añadido proceso faltante de gestión de inventario, junto con objetivos y descripción del mismo; modificado el índice.	Costilla, Mateo Ezequiel

Esta tabla de control de revisiones, la actualizamos cada vez que entregamos el documento para su revisión.

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

Tabla de Contenidos

Contenido

<u>1</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>1.1</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>1.2</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>1.3</u>	Error! Bookmark not defined.	
<u>2</u>		4
<u>3</u>		45
<u>3.1</u>	Error! Bookmark not defined.	5
<u>3.2</u>	Error! Bookmark not defined.	6
<u>3.3</u>	Error! Bookmark not defined.	8
<u>3.4</u>	Error! Bookmark not defined.	9

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

Especificación Complementaria

1 Introducción

1.1 Propósito

El propósito de la Especificación Complementaria es describir información adicional del dominio del problema. Esa información adicional es considerada como restricciones impuestas al sistema de información. Las restricciones pueden ser las reglas de negocio, políticas y normas de la empresa, cuestiones legales y usos de licencias, estándares.

1.2 Alcance

El presente proyecto de desarrollo de software abarca las siguientes áreas funcionales clave, con el objetivo de optimizar y automatizar los procesos de negocio críticos de la empresa. El alcance se limita a la implementación de funcionalidades para las áreas de ventas, reposición y administración.

1.3 Referencias – [Otros documentos]

- Kendall, K. & Kendall, J. (2010). *Análisis y diseño de sistemas* (8ª ed.). Prentice Hall.
- Sommerville, I. (2011). *Ingeniería del Software* (9ª ed.). Prentice Hall.
- Documento Visión – Librería El Ateneo, Grupo ILHSA S.A. (Etapa 1 del TFI) (UTN-FRT 2025).

2 Reglas del dominio – [Reglas de negocio]

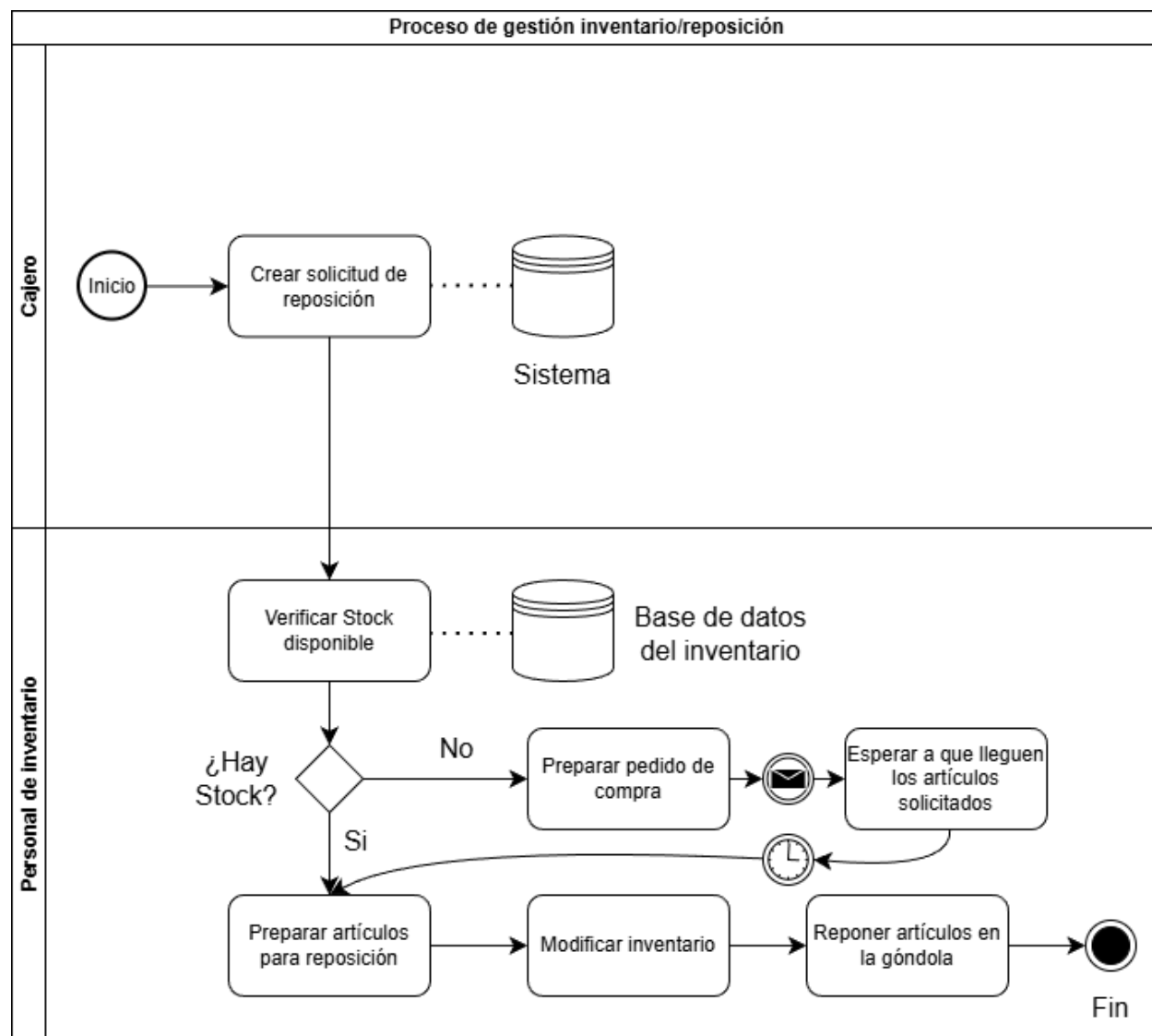
Id	Regla	Grado de variación	Origen
01	Al realizar una venta el cliente debe recibir el ticket de compra.	Bajo	Regulación legal
02	Cambiar el producto defectuoso por uno idéntico si hay stock. Ofrecer al cliente un producto del mismo o menor precio si no hay stock. Emitir una nota de crédito por la diferencia de precio si el nuevo producto es de menor valor.	Bajo	Política de la empresa
03	Se debe poder emitir facturas A, B y C.	Bajo	Política de la empresa
04	Se debe permitir el pago con tarjetas de crédito, débito, transferencia y pagos por QR.	Bajo	Política de la empresa
05	Se debe realizar descuento en las preventas.	Bajo	Política de la empresa
06	Los empleados deben ser capacitados constantemente	Medio	Política de la empresa

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

3 Información en dominio de interés

Para asegurar la claridad en los procesos y facilitar la comprensión por parte de los involucrados, se usará la siguiente documentación de contexto del sistema.

Gestión de inventario



Objetivo:

Optimizar el control de inventario y las ventas asegurando un flujo actualizado y consistente.

- *Actualización en tiempo real del inventario.*
- *Registro de los productos más vendidos, semanal y mensualmente.*
- *Automatización de reportes mensuales para evitar errores humanos.*

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

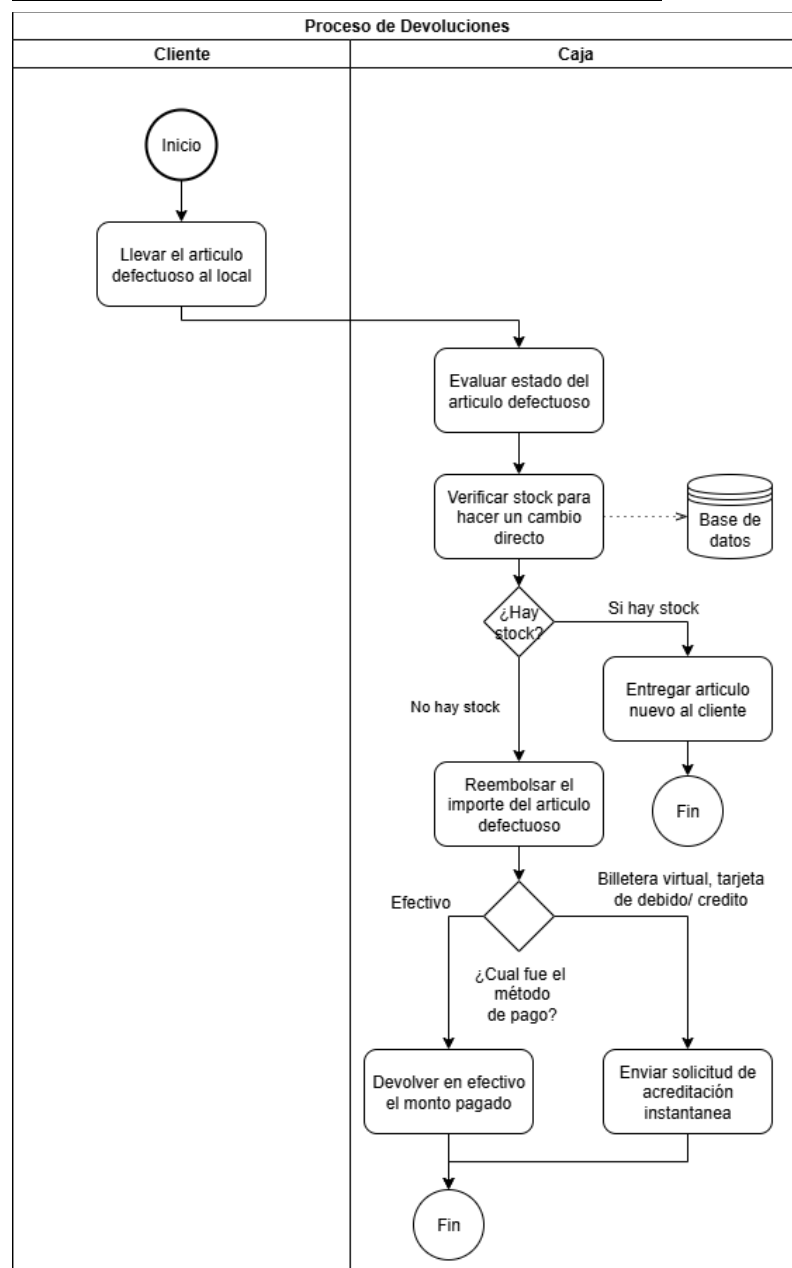
Descripción del proceso:

Descripción del proceso de gestión de inventario, el cajero realiza una solicitud de reposición a través del sistema, el personal de inventario verifica el Stock disponible desde la base de datos de la bodega.

- En caso de no haber Stock se prepara un pedido de compra que es enviado a los proveedores. Se espera a que lleguen los artículos y después de un período de tiempo llegan al local y continúa el proceso normalmente.

En caso de si haber Stock, se preparan los artículos para la reposición, se modifica el inventario para indicar que ciertos artículos están por ser sacados de la bodega, finalmente se reponen los artículos.

Gestión de Devolución de Artículos Defectuosos



El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

Objetivo:

Proveer al cliente un nuevo artículo no defectuoso o por defecto, opciones alternativas para otorgarle al cliente.

- Evaluación de artículos
- Verificación de inventario
- Disponibilidad de artículos
- Capacidad para reembolsar al cliente (efectivo o tarjeta)

Descripción del proceso:

Descripción del proceso de devoluciones. El proceso de devoluciones se desarrolla en las siguientes etapas clave:

Llevar el artículo defectuoso al local, el cliente si percibe que el producto que compro se encuentra de alguna forma defectuoso, debe de llevarlo al local y dirigirse a la caja, una vez allí lo atenderá el empleado que se encuentre atendiendo la misma, seguido a esto el empleado debe evaluar si el producto cuenta con algún problema, independientemente de su evaluación debe verificar en el sistema (a través de la base de datos) que haya stock del producto defectuoso.

En caso de haber stock:

- *El empleado de caja debe solicitar o buscar el nuevo artículo y entregárselo al cliente.*

En caso de no haber stock:

- *El empleado de caja debe reembolsar el monto que gastó el cliente en el artículo.*

En caso de haber abonado en efectivo:

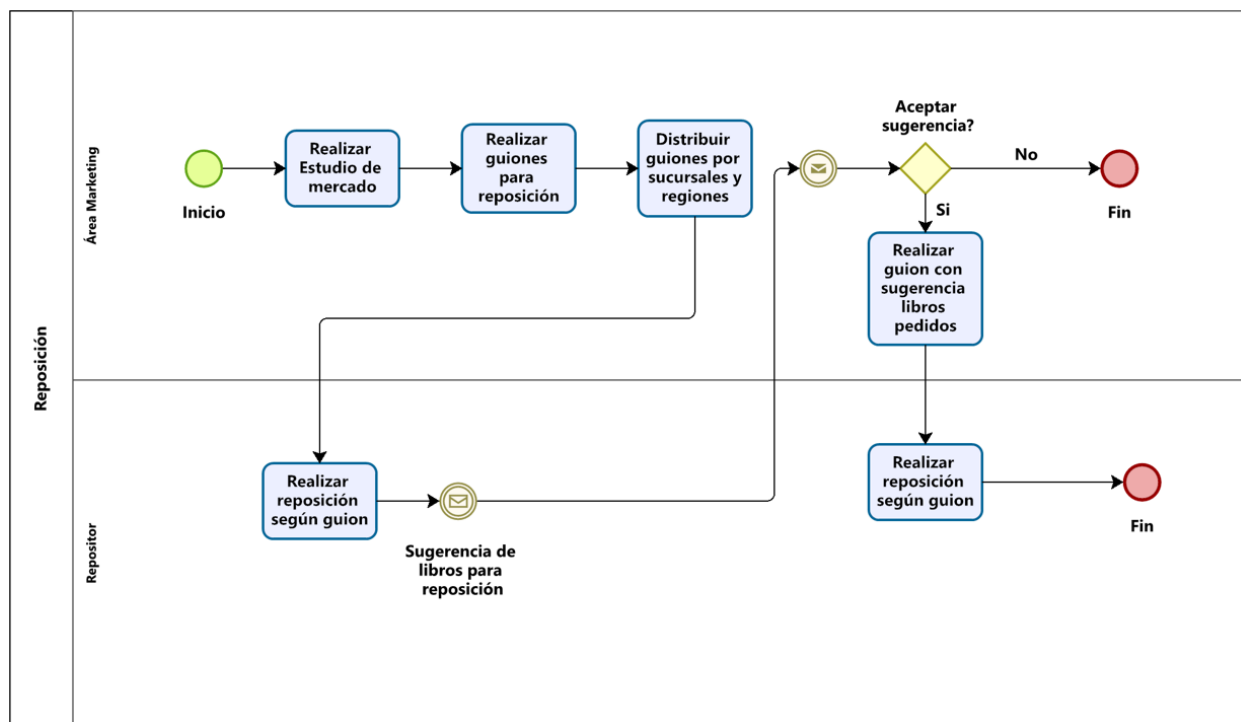
- *Debe reembolsar en efectivo lo gastado por el cliente.*

En caso de haber abonado a través de una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o billetera virtual:

- *Debe enviar una solicitud de acreditación instantánea al proveedor del servicio de pago.*

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

Gestión de Reposición



Objetivo:

Asegurar la disponibilidad de productos en el salón de ventas mediante la correcta recepción y exhibición de la mercadería, siguiendo las directrices de la casa central.

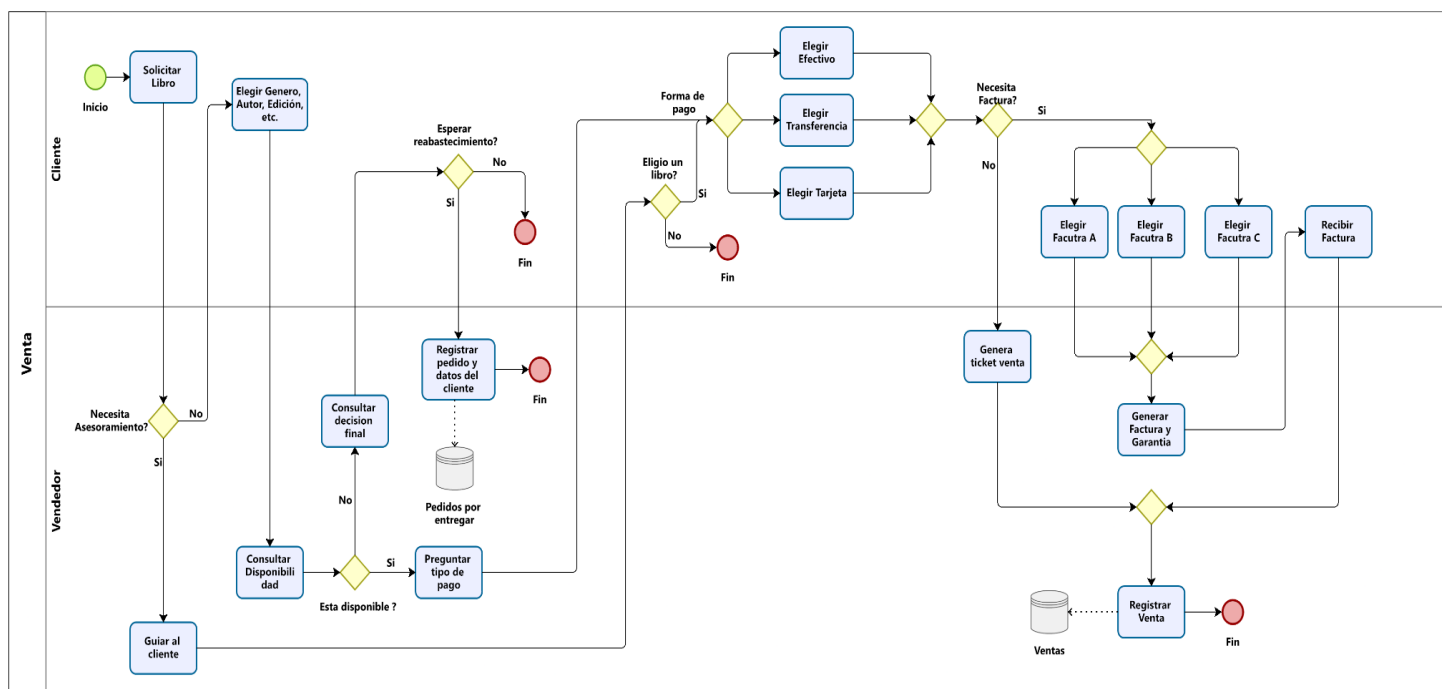
- Recepción y registro de nuevo material.
- Reposición de productos en los sectores de exhibición.
- Armado de exhibiciones y mesas de novedades según el programa de marketing enviado por la casa central.
- Monitoreo de la demanda de los clientes para ajustar las exhibiciones.

Descripción del proceso:

- El proceso es iniciado por el área de marketing que realiza un estudio de mercado para determinar las tendencias actuales
- Se realiza un “guion” para las reposiciones y son distribuidas a todas las sucursales por región
- Se realiza la reposición basada en este guion, el cuál contiene sugerencias de libros y otros artículos
- Una vez recibido el guion en cada sucursal, estas deciden si lo mejor es aceptarlo, o no
 - En caso de no aceptarlo termina el proceso
 - En caso de aceptarlo, se realiza la reposición como indica el guion con sus sugerencias de libros.

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

Gestión de Venta



Objetivo:

Optimizar el proceso de atención y venta al cliente, desde el asesoramiento inicial hasta la emisión de la factura, garantizando una experiencia fluida y completa.

- Proporcionar asesoramiento al cliente sobre ejemplares y productos.
- Verificar la existencia de stock del artículo solicitado.
- Ofrecer la posibilidad de encargar un artículo si no está disponible en la sucursal.
- Realizar la facturación de la venta, seleccionando el tipo de factura (A, B, C) y el medio de pago.
- Entregar el ticket de compra al cliente con toda la información de la operación.

El Ateneo Librería	Versión: 1.1
Especificación complementaria	Fecha: 24/09/2025
Documento Especificación Complementaria	

Descripción del proceso:

1. *Solicitud del libro*
El cliente inicia el proceso indicando el libro que desea adquirir. Puede especificar género, autor, edición u otros criterios.
2. *Asesoramiento al cliente*
Si el cliente lo requiere, el vendedor lo asesora y lo guía en la elección del ejemplar más adecuado.
3. *Verificación de disponibilidad*
El vendedor consulta en el sistema la disponibilidad del libro solicitado.
 - *En caso de no estar disponible, se ofrece la opción de esperar el reabastecimiento o registrar un pedido pendiente.*
 - *Si el cliente rechaza la espera, el pedido se cancela.*
4. *Registro de pedido y datos del cliente*
Si el ejemplar no está en stock inmediato, se registran los datos del cliente y el pedido queda almacenado en el sistema como "pendiente de entrega".
5. *Gestión del pago*
Se consulta al cliente el medio de pago elegido: efectivo, transferencia o tarjeta de crédito/débito.
6. *Generación de comprobantes*
 - *Se emite un ticket de venta.*
 - *En caso de que el cliente lo solicite, se genera factura (A, B o C) junto con la garantía.*
7. *Registro de la venta*
El sistema registra la operación en la base de datos de ventas, quedando disponible para controles administrativos, reportes y auditorías.
8. *Cierre de la operación*
El cliente recibe la factura o el ticket correspondiente, finalizando la transacción