



# Manual de Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTO:

## APOYO ENTRE TIENDAS

### Objetivo:

Describir de manera ordenada los pasos a seguir para apoyo entre tiendas.

### Alcance:

El procedimiento abarca desde que se recibe pedido de apoyo hasta realizar la venta.

### Lineamientos Básicos:

- Es facultad exclusiva de la Gerencia de Operaciones cualquier excepción a lo establecido en el presente procedimiento.
- Es responsabilidad de Encargado de Tienda Monterrey que se siga este proceso.

### Descripción de Actividades:

#### TIENDA 1 (La que solicita apoyo).

1. Recibe orden de compra de cliente y verifica existencias.
2. Si no cuenta con la existencia total del pedido, El encargado de la tienda 1 pide apoyo a encargado de Atención a Clientes (CEDIS MTY). Si cuentan con todo seguir con el proceso.
3. Si CEDIS no cuenta con los artículos, El encargado de la tienda 1 preguntará a las demás sucursales si cuentan con la existencia total del pedido. (Vía Watsapp (CHAT) o correo electrónico) y confirma vía telefónica. (En Máximo una semana se deberá dar solución al apoyo solicitado). (Siempre coordinado con encargado del cedis).
4. Identifica la sucursal que realizará el apoyo.
5. Envía email con la cotización del cliente dirigido a la sucursal que enviará el apoyo con copia a Atención a Clientes.
6. Realiza orden de compra en sistema por la mercancía a **Nexus Monterrey**.

#### TIENDA 2 (Quien dará apoyo).

1. Recibe correo y confirma el apoyo.
2. Pide a la sucursal que envíe por email los datos de envío:
  - Nombre y dirección a la que será enviado el apoyo.
  - Número de orden de compra en el sistema.
  - Comprobante de pago en su totalidad.
  - Número de guía.(Si la sucursal no envía número de guía, **Atención a Clientes** asigna una y la cobra en el traspaso).
3. Se da un lapso de 24 horas para recibir los datos solicitados.

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Julio - 2022	Abril-2025	Encargado Tienda Mty	Dirección General	Apoyo entre Tiendas	CT01-04	1 de 2



# Manual de Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTO:

## APOYO ENTRE TIENDAS

4. Una vez recibidos todos los datos de envío, se libera apoyo para programar el envío.

### ATENCIÓN A CLIENTES (CEDIS).

1. Realiza orden de compra en sistema a la sucursal que realizará el apoyo por la totalidad del pedido.
2. Recibe traspaso en sistema de la orden de compra.
3. Realiza el traspaso a la sucursal que pidió el Apoyo. (El traspaso se realizará en la orden de compra del sistema que generó hacia Nexus Monterrey).

### TIENDA 2

1. Se notifica por email a la sucursal que el apoyo ha sido enviado a su destino.  
(Si el número de guía lo asignó Atención a Clientes, se comparte la guía para su rastreo)

### TIENDA 1

1. Recibe el traspaso de la mercancía en sistema y notifica a su cliente que el pedido ha sido enviado.

**FIN**

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Julio - 2022	Abril-2025	Encargado Tienda Mty	Dirección General	Apoyo entre Tiendas	CT01-04	2 de 2