

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	1/11

ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
 - 1. Cálculo de Pedido con base en inventario y proyección venta
 - 2. Solicitud de presupuesto, colocación y recepción de pedido
- b. Objetivo del procedimiento: Ejecutar de manera correcta el proceso de facturación en PDV de las tiendas franquiciadas (sistema ARCADIA), registrando adecuadamente todas las transacciones de venta en cantidad, monto y método de pago y la emisión de documentación electrónica.
- c. Procedimientos sucesores
 - 1. Corte de caja, salida de efectivo, remesas
 - 2. Faltantes/ anticipo a empleados

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Asesor en Tienda (AT) en ausencia lo hace Jefe de tienda (JT)

RESPONSABLE DE ELABORAR Y ACTUALIZAR EL PROCEDIMIENTO

- a. Jefe de tienda (JT)

OTROS RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN

- a. Jefe de pista (JP)
- b. Supervisor de pista (SP)

CARGOS INVOLUCRADOS EN LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Jefe de tienda (JT)
- b. Asesor en tienda (AT)

CARGOS A CAPACITAR

- a. Los mismos cargos involucrados y otros responsables de su ejecución.

SITUACIONES DONDE SE UTILIZA EL PROCEDIMIENTO

- a. Cuando un cliente llega a caja para pagar productos, el asesor en tienda debe escanear o digitar los artículos y completar el cobro en el sistema Arcadia.
- b. Cuando un producto tiene una promoción o tarifa especial, se debe buscar la promoción en el sistema y aplicarla correctamente.
- c. Cuando el cliente paga en efectivo, tarjeta de crédito o débito.

MEDICIONES DEL PROCEDIMIENTO

Referencia Julio 2025

Número de transacciones diarias (documentación)	
Apopa	481
Troncal	333
Atlacatl	519
Próceres	352

Monto promedio por venta diaria	
Apopa	\$1,983
Troncal	\$1,343
Atlacatl	\$ 2,109
Próceres	\$ 1,446

Cantidad promedio de remesas por turno	
Apopa	9
Troncal	6
Atlacatl	10
Próceres	7

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	2/11

TERMINOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO

- a. **Arcadia:** Sistema de Tiendas de conveniencia Pronto utilizado para facturar en el punto de venta (PDV) donde permite escanear productos, aplicar promociones, registrar formas de pago y emitir documentación tributaria electrónica (FCF o CCF) de las ventas realizadas en la tienda.
- b. **DTE:** Documento Tributario Electrónico emitido al cliente por cada venta realizada.
- c. **Voucher:** Comprobante impreso de cobro generado por el POS (punto de venta) tras una transacción con tarjeta de crédito o débito.
- d. **Código de barras:** Secuencia gráfica que identifica un producto de forma única y que puede ser escaneada por el sistema Arcadia.
- e. **Display:** Pantalla ubicada en la caja, visible al cliente, donde se muestran los productos escaneados y sus precios.
- f. **Pack:** Conjunto de productos agrupados y vendidos como una unidad, generalmente con un precio especial o promocional.

PROCEDIMIENTO

1. REGISTRO DE PRODUCTO A COBRAR EN SISTEMA ARCADIA

Paso 1.1			
Descripción:	Recibe al cliente en área de caja, deposita los productos en dicha área, la asesora en tienda ofrece productos específicos adicionales, o promociones y luego se dispone a escanear los productos solicitados por el cliente. a. Escanear código de barra del producto o buscar en el sistema si no tiene código de barra i. Si es una unidad del producto por variedad, escanea el producto uno a uno, según cantidad solicitada por el cliente ii. Si es más de una unidad de productos: Presiona la opción “cantidad” que está en PDV arcadia y coloca la cantidad que el cliente lleva, click en cheque para aceptar. iii. En el caso de las promociones: se escanea o busca los productos que componen la promoción, luego se da click sobre el botón “aplicar promociones”, y seleccionar la promoción a facturar. iv. Para venta de productos en pack: Se escanea el código de barra de una unidad del producto, presiona la opción “cantidad”, coloca la cantidad de producto, sea two pack, six pack, etc, luego la tecla “aplicar promoción”, seleccionar el pack que está vendiendo, luego dar click en “cobrar” en PDV arcadia.		Tiempo estimado: 1 a 2 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: N/A	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Cliente	Realiza: Asesor en Tienda	Recibe: Asesor en Tienda

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	3/11

Paso 1.2			
Descripción:	Verifica en la pantalla de la máquina registradora ARCADIA que la descripción del producto y precio sea el correcto al momento de escanearlo, y muestra al cliente con la display los productos que se están facturando, el cliente debe indicar si todo está correcto.		Tiempo estimado: 1 minuto
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: N/A	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: N/A	Realiza: Asesor en Tienda	Recibe: N/A

Paso 1.3			
Descripción:	Si no esta correcto la venta puede ser cancelada por los siguientes motivos: a. Por solicitud del cliente b. Por mal escaneo de los productos El asesor en tienda envía la compra a espera en el sistema ARCADIA, solicita apoyo a la Jefe de tienda o pista o Supervisor de pista para realizar la cancelación correspondiente en el sistema.		Tiempo estimado: 1 minuto
Sistemas:	Consulta: Ingresa usuario master/ click en opción eliminar/luego el asesor en tienda vuelve a ingresar con su usuario para continuar cobrando con normalidad.	Captura: N/A	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: N/A	Realiza: Jefe de tienda/Supervisor de pista	Recibe: N/A

2. MÉTODO DE COBRO AL CLIENTE

Paso 2.1			
Descripción:	Terminado el proceso de escaneo, procede al cobro de la mercadería, consulta al cliente la forma de pago. Si es efectivo		Tiempo estimado: 30 segundos
Sistemas:	Consulta: Presionar en efectivo y luego digita la cantidad de efectivo que el cliente entrega/ en la siguiente ventana en documento presiona en la lupa y elige la opción FCF /presiona el check para generar el comprobante de factura, guarda el efectivo en la caja registradora y entrega al cliente la factura con su respectivo cambio.	Captura: DTE (<i>ver anexo 1</i>)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Asesor en Tienda	Realiza: Asesor en Tienda	Recibe: Cliente
Nota: Al acumular \$100, se debe realizar la remesa y entregarla al Jefe de Tienda, Jefe de Pista o Supervisor de Pista, junto con el control de remesa, para solicitar la firma de recibido. NO SE DEBE MANTENER MÁS DE \$100 EN CAJA SIN REMESAR			

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	4/11

Paso 2.2			
Descripción:	Si el pago es con tarjeta de crédito o débito: Indica la cantidad al cliente de su compra, solicita al cliente un documento de identidad (DUI, licencia de conducir o pasaporte) para verificar los datos del cliente digita la cantidad que va a cobrar en el POS y solicita al cliente que acerque su tarjeta al POS. Se le solicita al cliente firma y número de documento en el voucher y entrega la copia al cliente.		Tiempo estimado: 1 minuto
Sistemas:	Consulta: Presionar la opción tarjeta “Cuscatlan o BAC” luego la tecla generar factura, válida, selecciona si es FCF O CCF/ imprime el comprobante para entregar al cliente con su respectivo cambio a. Entrega al cliente la copia del voucher con el DTE original de compra y guarda el voucher original para el cuadre de caja.	Captura: Voucher (<i>ver anexo 2</i>)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Asesor en Tienda	Realiza: Asesor en Tienda	Recibe: Cliente

Paso 2.3			
Descripción:	Si el cliente que solicita DTE (FCF o CCF) y no está creado en el sistema Arcadia, se procede con su registro antes de emitir el documento.		Tiempo estimado: 2 minutos
Sistemas:	Consulta: Luego de haber escaneado los productos, crea el registro del cliente y solicita NIT para ingresarlo en el sistema a. Presiona icono de facturar/ Tipo de factura: (ej crédito fiscal) b. Documento: Ingresa el número de NIT (sin guiones). a. Nombre: Escribe la razón social del cliente. b. Código de actividad: El giro del cliente. c. NCR: Número de registro d. Departamento. e. Municipio: Coloca el municipio con la nueva distribución. f. Complemento: Giro o otros g. Correo electrónico (que el cliente proporciona). h. Revisa que la información esté correcta y completa, click en el check.	Captura: DTE (<i>ver anexo 3</i>)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Asesor en Tienda	Realiza: Asesor en Tienda	Recibe: Cliente

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	5/11

3. EMISIÓN DE DOCUMENTACIÓN DTE (FCF O CCF)

Paso 3.1			
Descripción:	Si el cliente solicita factura de consumidor final después de haber escaneado los productos y elegido la opción de pago, debe:		Tiempo estimado: 1 minuto
Sistemas:	Consulta: Presionar el icono de la factura con el check luego presiona el icono de la lupa y elige la opción FCF y selecciona el cliente “FACTURA CONSUMIDOR FINAL”. Imprime DTE para entregar al cliente con su respectivo cambio.	Captura: DTE (<i>ver anexo 1</i>)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Asesor en Tienda	Realiza: Asesor en Tienda	Recibe: Cliente

Paso 3.2			
Descripción:	Si el cliente solicita crédito fiscal después de haber escaneado los productos, elige la opción de pago, se le solicita la tarjeta de IVA, para verificar el número de registro, nombre de la empresa o persona natural, número de NIT, y giro de comercio.		Tiempo estimado: 2 minutos
Sistemas:	Consulta: Presionar el icono de la factura con el check luego presiona el icono de la lupa y busca por el número de registro y selecciona al cliente o lo crea si no está registrado elige la opción CCF /Imprime DTE para entregar al cliente con su respectivo cambio.	Captura: Creación de DTE en arcadia (<i>ver anexo 3</i>)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Asesor en Tienda	Realiza: Asesor en Tienda	Recibe: Cliente

Paso 3.3			
Descripción:	Si el cliente no solicita DTE: Siempre se debe emitir el comprobante de compra, y entregárselo al cliente en dado caso el cliente no lo reciba, debe guardar el ticket para reutilizarlo al momento de realizar las remesas.		Tiempo estimado: 2 minutos
Sistemas:	Consulta: Presionar el icono de la factura con el check luego presiona el icono de la lupa y elige la opción FCF y selecciona el cliente “FACTURA CONSUMIDOR FINAL” Imprime DTE para entregar al cliente con su respectivo cambio.	Captura: DTE (<i>ver anexo 1</i>)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Asesor en Tienda	Realiza: Asesor en Tienda	Recibe: Cliente

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	6/11

Paso 3.4			
Descripción:	En caso de devoluciones de compra se realiza únicamente por fallo de fábrica de producto. El cliente presenta el comprobante original y el producto con desperfecto para proceder a la devolución de lo contrario no podrá realizarse.		Tiempo estimado: 1 un minuto
Sistemas:	Consulta: Jefe de Tienda con usuario master presiona la opción “buscar operación” busca el id de la transacción elegida de esa compra y luego click en check, y por último presiona la opción de devolución.	Captura: DTE por el producto <i>(Ver anexo 4)</i> DTE por devolución del producto <i>(ver anexo 5)</i>	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: N/A	Realiza: Jefe de tienda	Recibe:N/A
Nota: No se podrán realizar devoluciones transcurrido un mes desde la fecha de emisión del documento. Cualquier caso se debe consultar y notificar previamente al Jefe Operativo de Tienda y al Gerente de Contabilidad.			

FIN DE PROCEDIMIENTO

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	7/11

ANEXOS



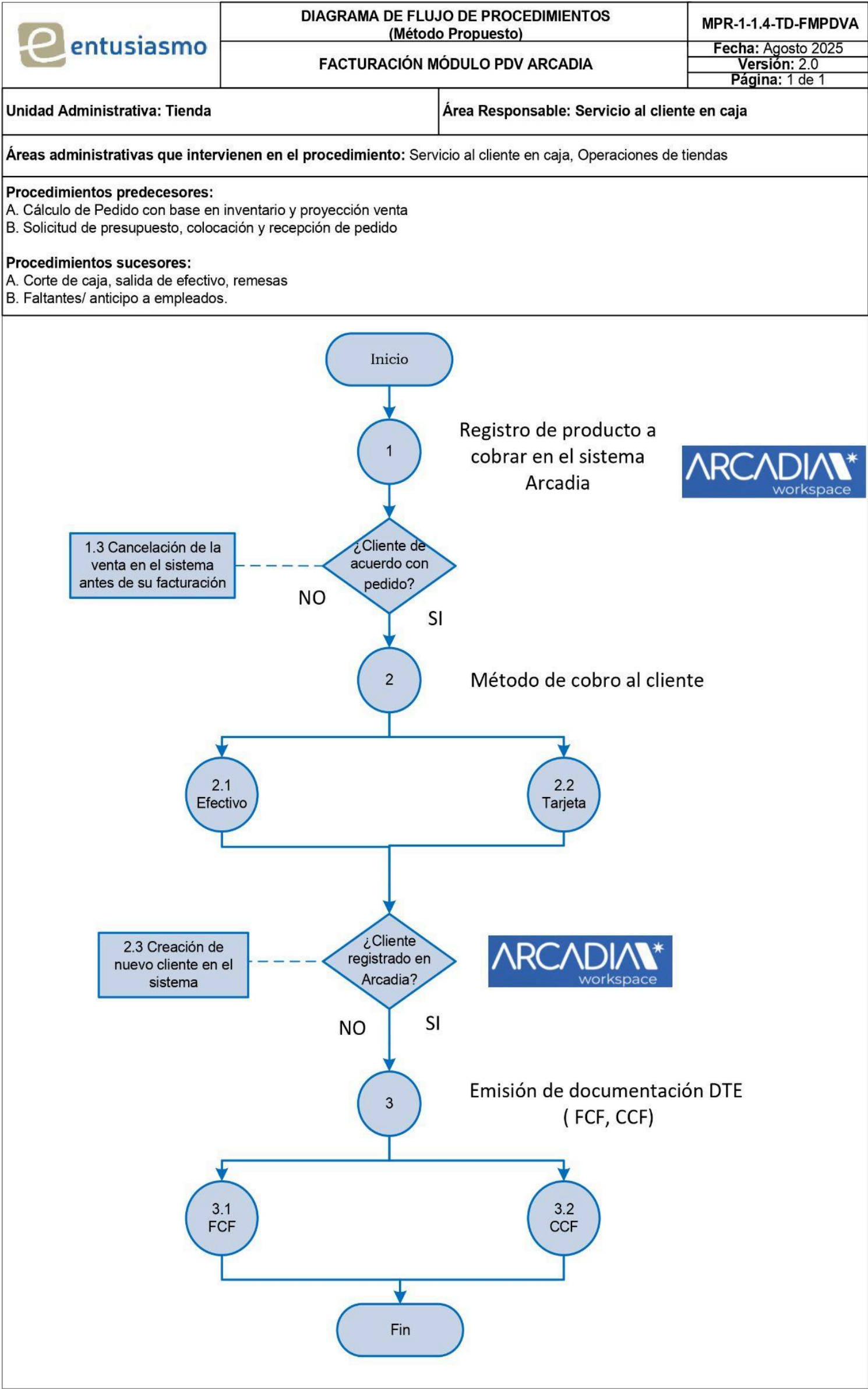
Anexo 1 DTE



Anexo 2 Voucher

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	9/11



Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	10/11

ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento autorizado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.
La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

1. CARGOS RESPONSABLES

REALIZA	REVISA	REVISA	AUTORIZA
F. _____ Michel Lopez Asesora de Tienda	F. _____ Karla Valencia Jefe Operativo de Tienda	F. _____ Karla Beltran Auxiliar de Procedimientos	F. _____ José Tovar Oliva Director General

2. CARGOS INVOLUCRADOS (Participan en la ejecución del procedimiento)

Instrucción: Por solicitud de la Dirección General deben leer el procedimiento antes de firmarlo

NOMBRE	NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Tiberina Ticas	Asesora de Tienda	F. _____
Wendy Elias	Asesora de Tienda	F. _____
Glenda Interiano	Asesora de Tienda	F. _____
Candelaria Aguilar	Asesora de Tienda	F. _____
Celina Ramos	Jefe de Tienda	F. _____
Isabel Guardado	Jefe de Tienda	F. _____
Guadalupe Alas	Jefe de Tienda	F. _____
Jessica Escobar	Jefe de Tienda	F. _____

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.1-TD-FPDVA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN PDV ARCADIA	
	Emisión	Página:
TIENDA FRANQUICIADAS	2/8/2025	11/11

NOMBRE	NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Alberto Marroquin	Jefe de Pista	F.
Aminta Cruz	Jefe de Pista	F.
Ricardo Zaldaña	Jefe de pista	F.
Sebastian Martinez	Jefe de Pista	F.

3. CARGOS ENTERADOS (Tienen o reciben impacto directo en el procedimiento)

NOMBRE	NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Wilmer Miranda	Gerente de Estaciones	F.
Mario Marroquin	Jefe Operativo de Pista	F.
Bryan Nerio	Jefe Operativo de Pista	F.

Redactores: Celina Ramos Revisores: Isabel Guardado	Revisado por: Karla Beltran/ Karla Valencia	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha: