

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>Actualización de Datos de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</b> | <b>CÓDIGO: PR-RAS-06</b> |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
|   |  | Página 1 de 7            |

## 1. PROPÓSITO

Mantener actualizada la base de datos de la ADESS acerca de todos los cambios que ocurran en los comercios adheridos, a los fines de tener informaciones adecuadas que permitan obtener datos estadísticos y dar seguimiento a los comercios adheridos.

## 2. ALCANCE

Aplicable a todos los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social que experimenten algún cambio en cualesquiera de sus datos. Este abarca desde los cambios experimentados en los comercios a partir de su adhesión hasta su retiro.

## 3. RESPONSABILIDADES

El Director de Operaciones y el Director General son responsables de aprobar este procedimiento y cualquier actualización de este documento.

El Sub Director de Operaciones junto al Encargado Departamento Red de Abastecimiento Social son responsables de establecer, revisar y mejorar las políticas y lineamientos para llevar a cabo este proceso; así como retroalimentar al Analista de Desarrollo Organizacional para la documentación y el registro del mismo, y velar por el cumplimiento a cabalidad de las políticas y procedimiento descritos en este documento.

El Analista de Desarrollo Organizacional es responsable de documentar estas políticas y procedimiento, así como cualquier mejora o actualización de la misma, junto al Analista de Proceso y al Analista de Gestión de Calidad. De igual manera proponer al Encargado de la Red de Abastecimiento Social, cualquier mejora que considere necesaria para hacer más eficiente el proceso. También deberá acompañar al Encargado de la RAS para dar a conocer este documento a todo el personal involucrado al mismo.

El personal involucrado es responsable de llevarlo a cabo acorde a como está estipulado en este documento.

|   |   |  |                                       |
|---|---|--|---------------------------------------|
| <b>Preparado por:</b> Analista de Desarrollo Organizacional | <b>Revisado por:</b> Subdirector de Operaciones | <b>Aprobado por:</b> Director de Operaciones | <b>Aprobado por:</b> Director General |
| <b>Fecha:</b>   | <b>Fecha:</b>                                   | <b>Fecha:</b>                                | <b>Fecha:</b>                         |
| <b>Firma:</b>   | <b>Firma:</b>                                   | <b>Firma:</b>                                |                                       |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>Actualización de Datos de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</b> | <b>CÓDIGO: PR-RAS-06</b> |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
|   |  | Página 2 de 7            |

#### **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS O BASE LEGAL**

- Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (**RAS**).
- Norma ISO 9001:2008.

#### **5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

##### **Comercio Adherido:**

Establecimiento comercial formalmente adherido a la Red de Abastecimiento Social de la ADESS e informado a las entidades financieras correspondientes, para su registro, habilitación de cuentas bancarias y afiliación con las entidades adquirentes.

##### **Compañía De Adquirencia:**

Empresa proveedora del servicio de procesamiento de transacciones electrónicas de las operaciones realizadas por los establecimientos comerciales adheridos a la RAS, como soporte de las entidades financieras participantes del Sistema de Pago de los Subsidios Sociales.

##### **Contrato De Afiliación:**

Denominación otorgada a la adhesión de los establecimientos comerciales mediante un documento legal que obliga al comercio a operar de conformidad con las reglas y regulaciones del adquirente.

##### **COPRE:**

Registro de Comercios Preseleccionados que confecciona la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) con base en los formularios de Solicitud de Adhesión depositados por los interesados que cumplen con los requisitos básicos estipulados en el Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS).

##### **Punto De Venta (PDV):**

Dispositivo electrónico que permite a un Comercio adherido a la Red de Abastecimiento Social, procesar transacciones con la Tarjeta Solidaridad.

##### **Red De Abastecimiento Social (RAS):**

Conjunto de establecimientos comerciales que cumplen con las normas de adhesión dispuestas por la ADESS y que sirven como canal para abastecer los productos y servicios previstos en los diferentes programas sociales, para lo cual la entidad financiera correspondiente les habilita una cuenta bancaria y formaliza un contrato de adhesión con la entidad adquirente que provee el servicio de transacciones electrónicas.

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>Actualización de Datos de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</b> | <b>CÓDIGO: PR-RAS-06</b> |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
|   |  | Página 3 de 7            |

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 Las informaciones respecto a novedades de un comercio pueden llegar al Departamento de la RAS por diferentes vías, entre ellas:

- Representante legal o propietario del comercio.
- Delegación Provincial
- Centro de Servicio Telefónico al BTH
- Visitas de Campo del Equipo de Supervisión y Coordinación Operativa.

6.2 Entre los cambios importantes que pueden darse en los comercios:

- a) Solicitud de Cambio de Nombre del Comercio.
- b) Solicitud Cambio de Dirección y Teléfono.
- c) Solicitud de Cambio de Propietario o Representante Legal o Traspaso.
- d) Cambio de Cuenta.
- e) Entre otros detalles.

6.3 Todo cambio experimentado por un comercio con excepción del cambio de teléfono requiere una visita de campo de parte del Equipo de Supervisión y Coordinación Operativa.

6.4 Todo cambio de un comercio debe ser notificado a la ADESS previo a la realización del mismo por parte del representante legal o propietario del comercio.

6.5 Es obligatorio que se complete el **Formulario Solicitud De Adhesión O Novedades De Los Comercios Adheridos A La Red De Abastecimiento Social (RAS) (FO-RAS-01)**, para cualquier cambio de los antes mencionados, especificando en la parte superior de dicho formulario si está realizando un cambio de nombre, dirección, teléfono o propietario.

6.6 Todas las solicitudes deberán ser remitidas con la documentación requerida en cada caso, por el Delegado Provincial al Encargado de la Red de Abastecimiento Social, a través de las valijas verdes.

6.7 En caso de solicitudes de cambio de nombre del comercio, el propietario o representante legal deberá adjuntar al **Formulario Solicitud de Adhesión o Novedades de los Comercios Adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS) (FO-RAS-01)** copia de la cédula de identidad y electoral.

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>Actualización de Datos de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</b> | <b>CÓDIGO: PR-RAS-06</b> |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
|   |  | Página 4 de 7            |

6.8 Las solicitudes referentes a los cambios de dirección podrían ser rechazada por la ADESS dependiendo de la zona donde se traslade el comercio y de las necesidades de nuevos comercios que se requieran en ésta, tomando en consideración la cantidad de beneficiarios existentes, según lo estipulado en el procedimiento **Adhesión de Comercios a la Red de Abastecimiento Social (PR-RAS-01)**.

6.9 Para las solicitudes de traspaso de comercio, se debe completar el **Formulario de Sanciones-Retiro Voluntario de Comercio (FO-RAS-02)** y el nuevo propietario debe solicitar su adhesión completando todos los requerimientos exigidos para ser evaluado.

6.10 Toda documentación deberá ser analizada, investigada y verificada por el Encargado Departamento Red de Abastecimiento Social (**RAS**) con el apoyo de los delegados provinciales o, en casos excepcionales, por el Encargado de Supervisión y Logística, los cuales deben dar información fidedigna a la Dirección de Operaciones de todos los cambios y recomendaciones para su aprobación final.

6.11 Los comercios deben ser notificados de la aprobación o la negación de sus solicitudes de actualización de datos por parte del Encargado Departamento Red de Abastecimiento Social de la ADESS, según corresponda en virtud de los cambios requeridos.

6.12 La documentación que sea recibida por parte del representante legal o propietario del comercio, en los diferentes casos, será almacenada en un expediente dentro de la Dirección de Operaciones.

6.13 Es obligación de la Dirección de Operaciones pasar copia de los documentos antes referidos a la entidad financiera a través del Encargado de la Red de Abastecimiento Social, según corresponda y de acuerdo a la provincia correspondiente, como prueba irrefutable y legal del cambio.

6.14 Todos los cambios deben reflejarse luego de ser aprobados en la base de datos de los proveedores de la ADESS.

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>Actualización de Datos de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</b> | <b>CÓDIGO: PR-RAS-06</b> |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
|   |  | Página 5 de 7            |

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| <b>RESPONSABLE</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>  |
|--|---|
| <b>Propietario o Representante Legal del Comercio</b>                        | 1. Notifica a la ADESS un cambio del comercio previo a su realización.  |
| <b>Delegado Provincial/Centro de Servicio al BTH</b>                         | 2. Verifica el tipo de cambio y le indica la documentación que se requiere para tramitar dicho cambio y el formulario que deberá completar.   |
| <b>Propietario o Representante Legal del Comercio</b>                        | 3. Completa el <b>Formulario Solicitud De Adhesión O Novedades De Los Comercios Adheridos A La Red De Abastecimiento Social (RAS) (FO-RAS-01)</b> con la información requerida y entrega con los documentos correspondientes adjuntos.  |
| <b>Delegado Provincial</b>   | 4. Remite a las oficinas de ADESS la documentación correspondiente y el <b>Formulario Solicitud De Adhesión O Novedades De Los Comercios Adheridos A La Red De Abastecimiento Social (RAS) (FO-RAS-01)</b> .  |
| <b>Encargado Departamento de la RAS</b>                                      | 5. Recibe los formularios e inicia un proceso de verificación de la Información.<br>6. Solicita, a través de la Dirección de Operaciones, que el Equipo de Supervisión y Coordinación Operativa realice una visita de verificación al comercio para todos los casos de cambios, excepto número de teléfono. |
| <b>Equipo de Supervisión y Coordinación Operativa/Delegados Provinciales</b> | 7. Visita el comercio y verifica que la información en el <b>Formulario Solicitud De Adhesión O Novedades De Los Comercios Adheridos A La Red De Abastecimiento Social (RAS) (FO-RAS-01)</b> es verídica.<br>8. Remite un informe con sus comentarios al Departamento de la RAS.                            |
| <b>Encargado Departamento de la RAS</b>                                      | 9. Elabora informe con recomendaciones y lo remite a la Dirección de Operaciones ( <b>DO</b> ) para fines de aprobación.  |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>Actualización de Datos de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</b> | <b>CÓDIGO: PR-RAS-06</b> |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
|   |  | Página 6 de 7            |

| RESPONSABLE                             | ACTIVIDAD   |
|---|---|
| <b>Director Operaciones</b>             | 10. Recibe y revisa informe del Departamento de la RAS.<br><br><b>¿Está la DO de acuerdo con el informe?</b><br><br>a) Sí: Da el visto bueno o aprobación a lo sugerido por el Encargado de la Red de Abastecimiento Social. Continúa en actividad No. 11<br>b) No: Devuelve informe con las observaciones de lugar o aclaratorias. Vuelve a la actividad No. 9                                       |
| <b>Director General</b>                 | 11. Recibe y evalúa informe.<br><br><b>¿Está todo conforme?</b><br><br>a) Sí: Autoriza cambios requeridos en el informe preparado por el Departamento de la RAS. Continúa en la actividad No. 13<br>b) No: Devuelve informe a la DO con observaciones. Vuelve a la actividad 10 b.  |
| <b>Director Operaciones</b>             | 12. Recibe informe y hace los ajustes de lugar, de acuerdo a las observaciones de la Dirección General y remite a la Dirección General. Vuelve al paso 11.  |
| <b>Encargado Departamento de la RAS</b> | 13. Notifica a las entidades financieras y al propietario o representante legal del comercio la decisión a través de una comunicación formal.<br><br>14. Analista de la RAS realiza los cambios pertinentes en la base de datos de Proveedores<br><br>15. Da seguimiento hasta confirmar que en los casos de haberse aprobado, las entidades financieras involucradas realicen los cambios referidos. |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>            |   |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>Actualización de Datos de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</b> | <b>CÓDIGO: PR-RAS-06</b> |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
|   |  | Página 7 de 7            |

## 8. ANEXOS

### 8.1 Flujograma

## 9. REGISTROS

| CODIGO    | NOMBRE  | ALMACENADO       | TIEMPO RETENCION |
|-----------|---|------------------|------------------|
| N/A       | Aplicación de Proveedores   | Digital          | 3 años           |
| FO-RAS-01 | Formulario Solicitud De Adhesión O Novedades De Los Comercios Adheridos A La Red De Abastecimiento Social (RAS) | Impreso /Digital | 3 años           |
| FO-RAS-02 | Formulario De Sanciones-Retiro Voluntario De Comercio   | Impreso /Digital | 3 años           |

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA                   | DESCRIPCIÓN   | PREPARADO/ MODIFICADO POR | APROBADO POR            |
|---------|-------------------------|---|---------------------------|-------------------------|
| 00      | 24 de enero del 2014    | Primera Edición.  | Damián Puello             | Ángel Melo              |
| 01      | 12 de noviembre de 2014 | Responsabilidades. Documentos de Referencias o Base Legal. Descripción Procedimiento: 10. Registros. Cambio del término Encargado de Red de Abastecimiento Social por Encargado Departamento Red de Abastecimiento Social en todo el documento. | Damián Puello             | Delvin Quezada Montilla |