



TIPOS DE FALLAS



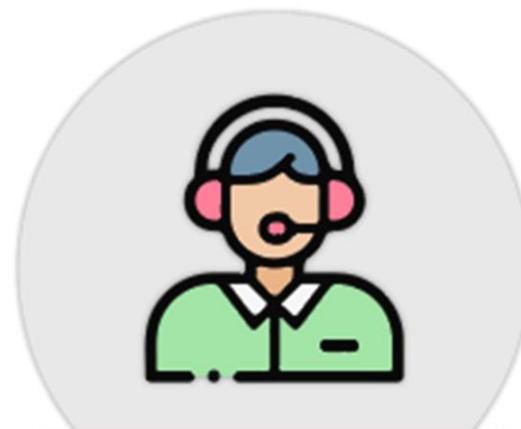
FALLA DE INTERNET

Caída permanente de la conexión a internet o Fallo permanente en ICG.



FALLA ENERGÉTICA

Es cuando se presenta un apagón eléctrico o un corte de luz.



FALLA OPERATIVA

Fallas en el servidor de la DIAN o fallas con el operador tecnológico.

PROCESO TIENDAS PROPIAS

1 El Gerente de Tienda o encargado de tienda debe reportar a través de los canales de atención de M.E.S.I la falla. _____

2 M.E.S.I evaluará qué tipo de falla es para dar una solución:

- **Falla temporal:** no es contingencia.
- **Falla permanente:** Se levanta la contingencia.

3 Definido el tipo de falla, M.E.S.I verifica junto con la Coordinación de facturación, la causa de la falla y solución de la misma. _____

4 De acuerdo al impacto se notifica a la tienda si inicia plan de contingencia, en el cual deberán iniciar el proceso de facturación a través de: talonario de papel, si es una falla energética y para fallas de internet u operativas se debe facturar con usuario de contingencia.

5 La Coordinación de Facturación notificará a la DIAN la falla presentada. _____

6 Cuando se reestablezca el servicio se levanta la contingencia, en este caso:

- **Las facturas emitidas manualmente:** se deben cargar al sistema una a una.
- **Las facturas generadas con usuario de contingencia:** se cargarán automáticamente, pero los cajeros deberán cerrar la sesión del usuario de contingencia y abrir la sesión de facturación electrónica para que se actualice el sistema.



NOTA

El incumplimiento u omisión en la aplicación del presente procedimiento puede generar sanciones o perjuicios a Permoda LTDA, las cuales ocasionará procesos disciplinarios y/o sanciones al funcionario responsable del mismo.

PROCESO TIENDAS FRANQUICIADAS

1 El Gerente de Tienda o encargado de tienda debe reportar la falla al área administrativa. _____

2 El área administrativa evaluará el tipo de falla y verificará el impacto y solución de la misma.

3 De acuerdo al impacto notifica a la tienda si inicia plan de contingencia en el cual deberán iniciar el proceso de facturación a través de: talonario de papel, si es una falla energética y para fallas de internet u operativas se debe facturar con usuario de contingencia. _____

4 El área administrativa notificará a la DIAN la falla presentada.

5 Cuando se reestablezca la falla se levanta la contingencia, se debe realizar lo siguiente:

- **Las facturas emitidas manualmente:** se deben cargar al sistema una a una.
- **Las facturas generadas con usuario de contingencia:** se cargarán automáticamente, pero los cajeros deberán cerrar la sesión del usuario de contingencia y abrir la sesión de facturación electrónica para que se actualice el sistema.





- 1** Todos los Gerentes de tiendas o encargados de tienda deben notificar de manera inmediata la falla que tenga. _____
- 2** No se podrán adoptar mecanismos de contingencia sin la autorización previa de la coordinación de facturación de Permoda o del área administrativa de las tiendas franquiciadas.
- 3** Inmediatamente se reestablezca el servicio, toda la facturación realizada por talonario se debe cargar en el sistema. _____
- 4** La comunicación con la DIAN únicamente se realizan por medio de la coordinación de facturación o por el área administrativa de las tiendas franquiciadas.

