Conteo Express: cómo funciona el conteo diario de celulares

Guía del proceso para Logística y Dirección: qué hace cada quien, cuánto tiempo tiene y qué pasa si no cumple. Versión del 2 de noviembre de 2026.

¿Qué es?

Es la auditoría diaria de los celulares de cada tienda. Cada día Logística carga el inventario que registra Oracle y, en ese momento, aparece un aviso en la computadora del gerente de cada tienda. El gerente cuenta los equipos y el sistema compara su conteo contra Oracle y contra PRM. Si algo no coincide, el gerente explica por qué y Logística decide si la explicación es válida. Si la tienda no cumple a tiempo, se bloquean sus cuentas de PRM hasta que cumpla.

¿Para qué sirve?

- Detectar a tiempo faltantes y diferencias de inventario en cada tienda.
- Que toda diferencia tenga una explicación revisada por Logística.
- Avisar al Regional, y al Director de Ventas si se rechaza una explicación, cuando una tienda no cumple.
- Hacerlo sin quitar tiempo de venta: la tienda sigue vendiendo mientras el gerente cuenta.

Así funciona, en seis pasos

1 · Logística carga la base
Logística · portal web

Una vez al día sube el inventario de celulares exportado de Oracle, revisa lo que encontró el sistema, elige cómo se contará y lanza el conteo. En ese momento empieza a correr el tiempo de todas las tiendas.

2 · Aparece el aviso en la tienda
Computadora del gerente

En la computadora del gerente se abre sola la ventana del conteo, que no se puede cerrar hasta terminar. Debe aparecer dentro de la primera hora desde la carga.

3 · El gerente cuenta
Gerente de tienda

Cuenta físicamente los celulares y captura cuántos hay de cada marca, modelo o artículo. No ve lo que dicen Oracle ni PRM. Tiene 30 minutos y un solo envío.

4 · El sistema compara
Automático

Compara el conteo contra Oracle (la base del día) y contra PRM (lo que dice en ese momento). Debe coincidir exactamente en cada casilla.

5 · El gerente justifica
Gerente de tienda

Si algo no coincide, tiene 30 minutos para explicar cada diferencia: por cada equipo, un motivo de la lista y los datos que ese motivo pide (IMEI, referencias, fechas…).

6 · Logística decide
Logística · portal web

Revisa las explicaciones y las acepta o las rechaza. Si las rechaza, el Regional recibe una alerta en Check-a, y el gerente y el Director de Ventas, un correo.

Si el aviso no aparece o no se envía a tiempo → **No realizada**

Todo coincide → **Completada**

Si no justifica a tiempo: cuentas bloqueadas hasta que justifique

Acepta → **Justificada**

Rechaza → **Rechazada**

¿Y si la tienda no cumple a tiempo?

Si el aviso no aparece en la primera hora, o el gerente no envía su conteo en sus 30 minutos, el conteo queda **No realizado**:
- se bloquean las cuentas de PRM de la tienda;
- el Regional recibe una alerta en Check-a y un correo.

La tienda todavía puede hacer el conteo hasta 5 horas después de la carga. Si no lo hace, sus cuentas siguen bloqueadas hasta su siguiente conteo o hasta que Logística lo resuelva.

Cuentas de PRM: cuándo se bloquean y se reactivan

Solo se bloquean si se vence un tiempo sin cumplir:
1. no apareció el aviso en la primera hora;
2. no se envió el conteo en 30 minutos;
3. no se justificaron las diferencias en 30 minutos.

Tener diferencias no bloquea. Las cuentas se reactivan solas cuando el conteo coincide o cuando el gerente justifica, y Logística también puede reactivarlas.

¿Quién participa?

Logística: carga la base, revisa y decide; en Reportes sigue el resumen semanal.
Gerente de tienda: cuenta y justifica.
Sistema Conteo Express: mide los tiempos, compara, bloquea y avisa.
Regional: recibe las alertas en Check-a y correos.
Director de Ventas: recibe las justificaciones rechazadas.
Auditoría: recibe copia de todos los correos.
TI: mantiene los catálogos y las computadoras de las tiendas.

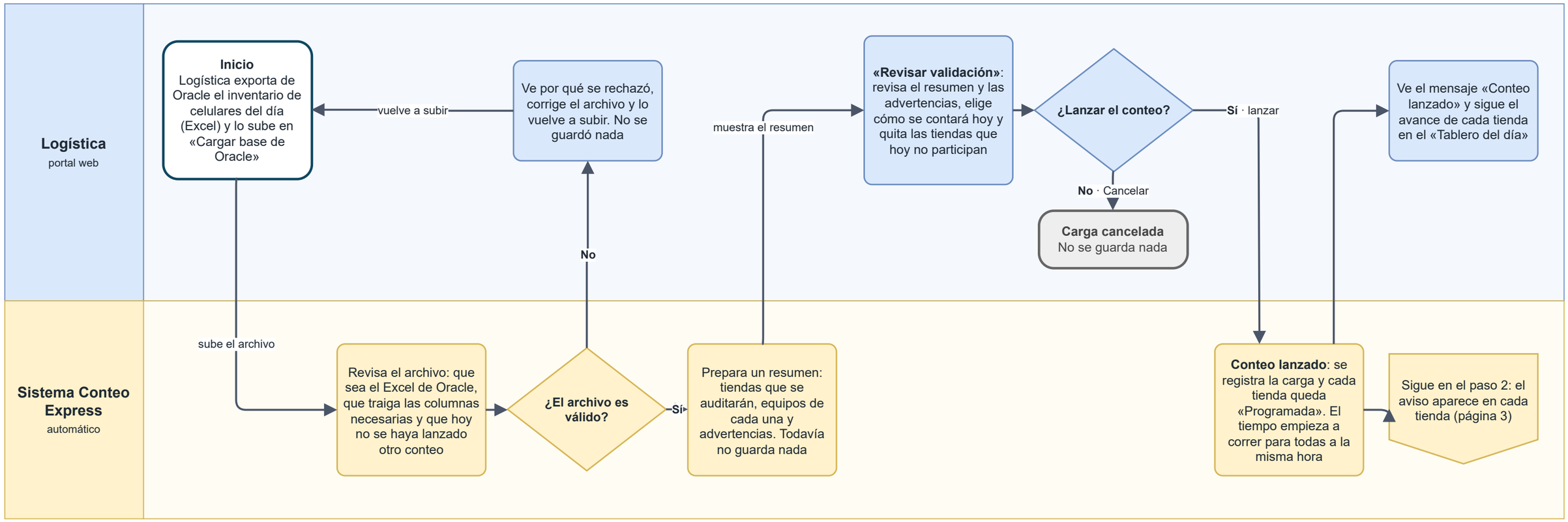
Tiempos actuales (Logística los ajusta en Configuración → Tiempos)

Plazo de ejecución	Tiempo de conteo	Tiempo para justificar	Límite de realización
1 hora desde la carga	30 minutos desde que aparece el aviso	30 minutos desde que el gerente ve sus diferencias	5 horas desde la carga

En esta guía: 2 · La carga de la base · 3 · El conteo en la tienda · 4 · Diferencias, justificación y revisión · 5 · Los tiempos · 6 · Estados del tablero · 7 · Avisos y glosario · 8 · Motivos y sus datos

Paso 1 · Logística carga la base de Oracle y lanza el conteo

Una vez al día, desde el portal de Conteo Express, menú «Cargar base de Oracle». **Cómo leerlo:** cada franja es un participante. Las flechas continuas llevan al siguiente paso; las punteadas pasan solas cuando se vence un tiempo. Los rombos son preguntas con respuesta Sí o No.



Qué revisa el sistema en el archivo

• Que sea el Excel exportado de Oracle (.xlsx).

• Que traiga las columnas IMEI, organización, nombre de la organización, artículo y tipo. La columna MODELO es opcional: sirve para contar por modelo.

• Que hoy no se haya lanzado otro conteo: solo hay una carga por día y no se puede repetir.

• Solo cuenta teléfonos y equipos DEMO; los demás tipos del archivo se ignoran.

• Si un IMEI viene repetido, se cuenta una sola vez.

• Nada se guarda hasta que Logística confirma el lanzamiento.

Cómo se contará hoy: la unidad de conteo

Define qué cuenta el gerente en cada casilla. Logística la elige en cada carga; Configuración solo propone una.

Por marca (la propuesta actual): una casilla por marca, por ejemplo «SAMSUNG», y otra para sus demos, «SAMSUNG DEMO». Son unas 7 casillas por tienda: es el conteo más rápido.

Por modelo: una casilla por modelo, por ejemplo «APPLE IPHONE 17 256GB 5G», que junta todos sus colores. El modelo sale de la columna MODELO del archivo y, si no viene, de PRM.

Por artículo: una casilla por artículo, es decir, cada modelo en cada color. Son unas 46 casillas por tienda: es el conteo más detallado.

En las tres, los equipos DEMO se cuentan en su propia casilla.

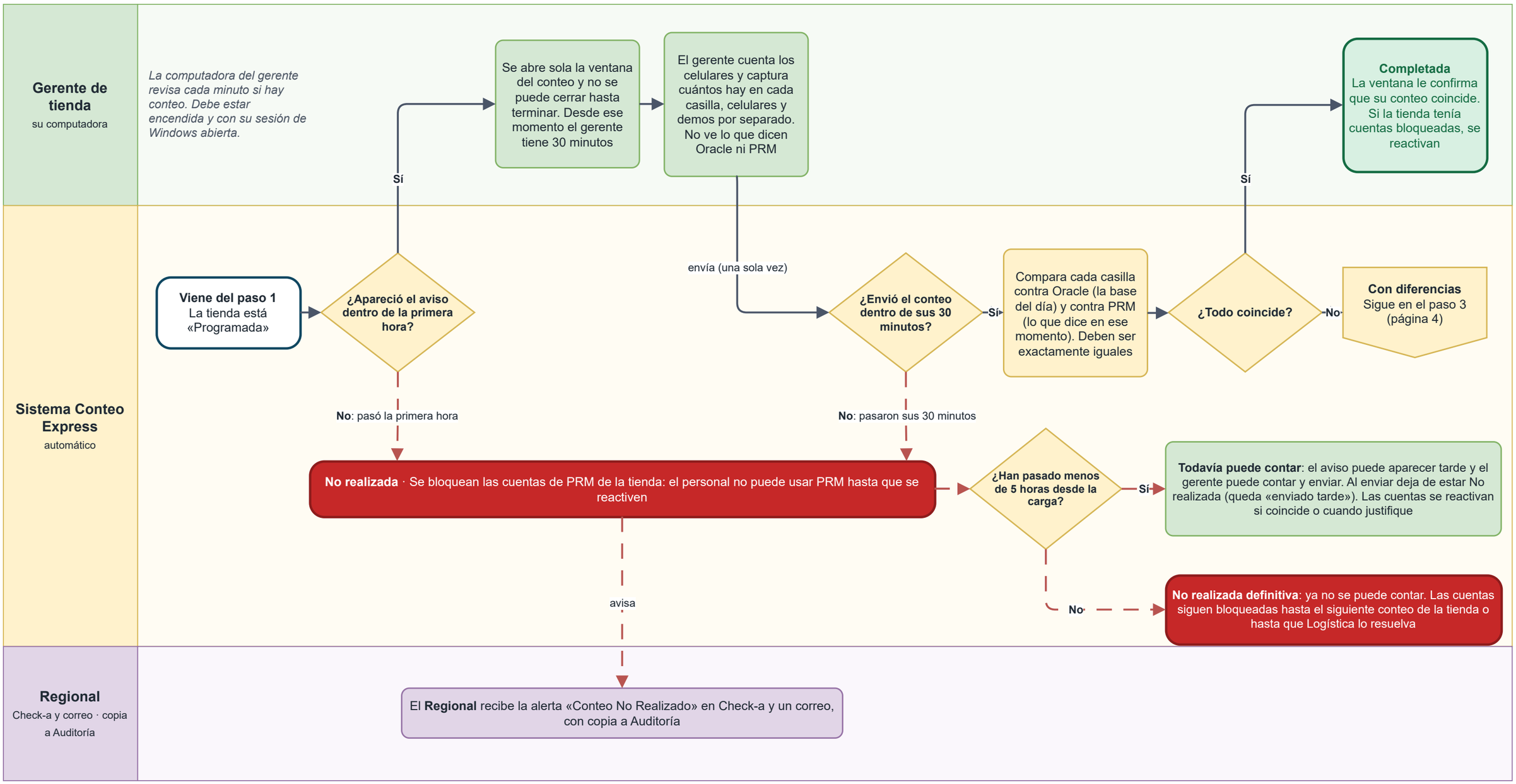
Qué tiendas participan y qué advierte el resumen

Participan las tiendas del archivo que están activas en el catálogo de tiendas y existen en PRM, salvo las excluidas en Configuración → Tiendas. Logística puede quitar otras solo por ese día: no reciben aviso ni aparecen en el tablero.

Advertencias (no detienen la carga; avisan de algo que conviene corregir):
• Tienda sin Regional: sus alertas esperan hasta que se corrija el catálogo.
• Tienda sin gerente activo en la plantilla de personal: se audita igual, como «Sin Gerente».
• Tienda sin correo en el catálogo.
• Artículo que no existe en PRM o cuya marca no se reconoce.
• Artículo con dos modelos distintos, con un modelo genérico (DEMO, USADO) o sin modelo.
• IMEI repetidos.

Paso 2 · El aviso aparece en la tienda, el gerente cuenta y el sistema compara

Pasa en todas las tiendas al mismo tiempo, desde la hora de la carga. **Cómo leerlo:** cada franja es un participante. Las flechas continuas llevan al siguiente paso; las punteadas pasan solas cuando se vence un tiempo. Los rombos son preguntas con respuesta Sí o No.



La primera hora es la clave

El aviso y el envío deben quedar dentro de la primera hora desde la carga. Los 30 minutos del gerente nunca pasan de ese límite: si el aviso aparece a los 45 minutos, solo le quedan 15. Por eso su computadora debe estar encendida cuando Logística lanza el conteo.

Lo que ve el gerente en su ventana

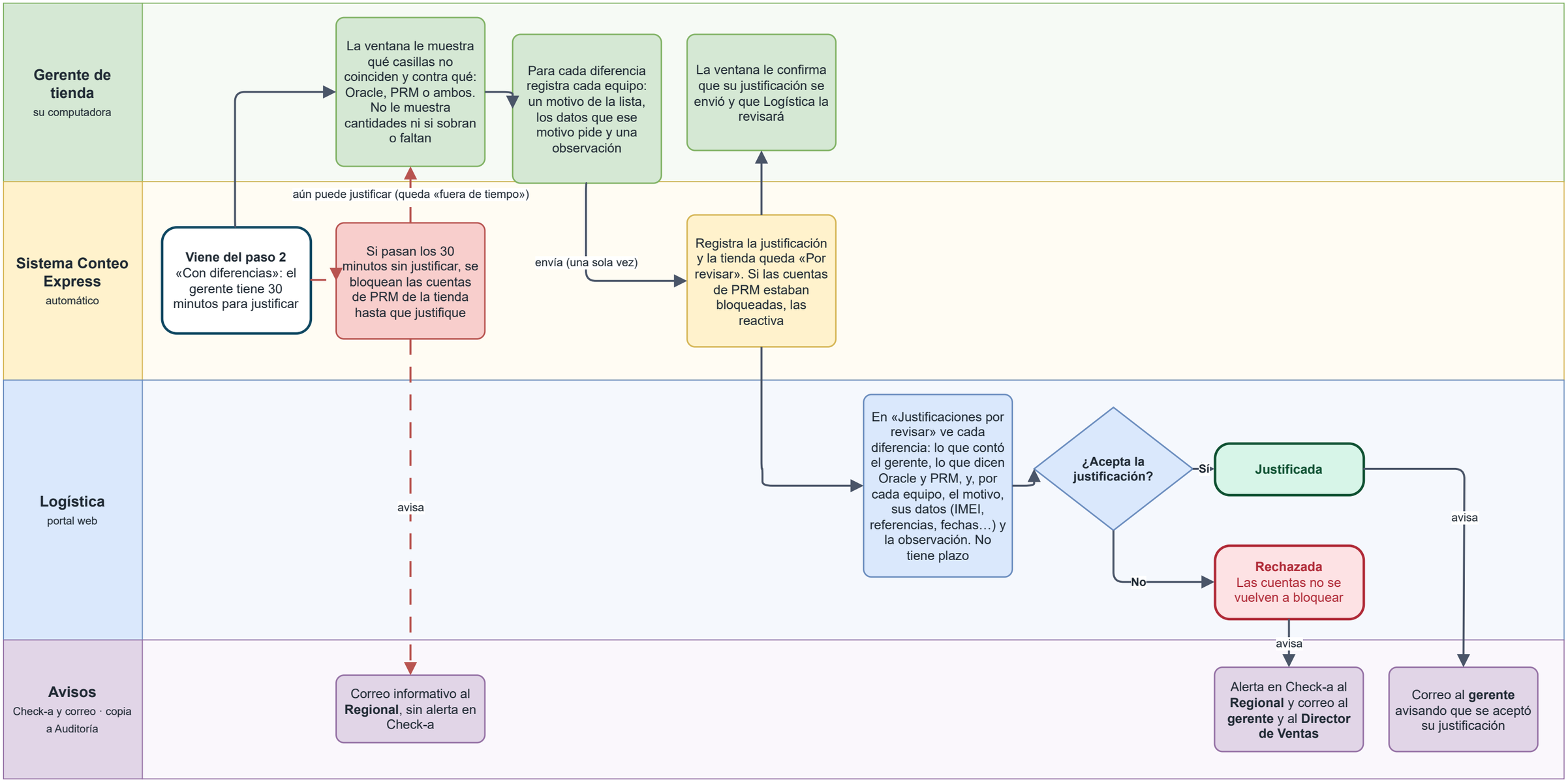
- La hora de la carga y un reloj con el tiempo que le queda.
- Las casillas a contar, en dos pestañas: Celulares y Demos.
- Nunca ve cuántos equipos dicen Oracle o PRM.
- Debe llenar todas las casillas (0 si no hay ninguno).
- No ve el límite de 5 horas.

Si no se puede consultar PRM

La tienda queda «Error al comparar» y el sistema lo vuelve a intentar solo cada minuto, hasta 10 veces; el gerente ve «Estamos comparando contra PRM». Si no se resuelve, Logística puede cerrar el conteo con «Justificar por Logística» y avisar a TI.

Paso 3 · El gerente justifica las diferencias y Logística decide

Solo para las tiendas cuyo conteo no coincidió. **Cómo leerlo:** cada franja es un participante. Las flechas continuas llevan al siguiente paso; las punteadas pasan solas cuando se vence un tiempo. Los rombos son preguntas con respuesta Sí o No.



Motivos de la lista actual (los datos que pide cada uno: página 8)

- Equipo en tránsito
- Equipo con venta no registrada / PRM
- Equipo faltante real a cobro
- Equipo en proceso Trade In / Titanio
- Equipo en proceso S&R / Servicio técnico
- Equipo en proceso de Cancelación Manual
- Equipo facturado pendiente de reflejar en ORACLE
- Equipo recolectado
- Equipo con traspaso no registrado
- Equipo pendiente de recepción
- Siniestro / Robo con violencia
- Otra (con observación obligatoria)

TI mantiene la lista en Configuración.

En cualquier momento, Logística puede…

Justificar por Logística: cierra el conteo de una tienda con un motivo escrito (por ejemplo, el gerente faltó o hubo un error en la carga). Reactiva todas las cuentas bloqueadas de la tienda, también las de días anteriores. Se puede desde la carga hasta que el gerente justifica; no aplica a un conteo que ya coincidió.
Reactivar cuentas: reactiva algunas o todas las cuentas bloqueadas sin cambiar el estado del conteo.

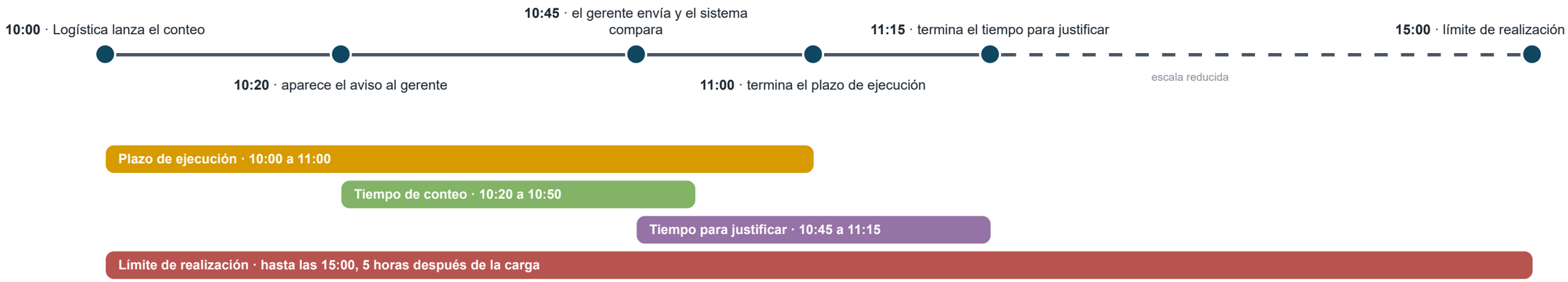
Diferencia recurrente

Si la misma casilla (marca, modelo o artículo) tiene diferencia en la misma tienda en 2 conteos seguidos, se marca como «Diferencia recurrente» para que Logística la vea primero: aparece en el tablero, en las justificaciones por revisar y en el correo de rechazo. Los días sin carga no cuentan. Con la configuración actual, si la tienda no hizo su conteo anterior, la cuenta vuelve a empezar; también si cambia la unidad de conteo. En Reportes también se mide por frecuencia: en qué porcentaje o en cuántos de los conteos del periodo hubo diferencia, seguidos o no.

Los tiempos del conteo y qué pasa si se vencen

Valores actuales de Configuración → Tiempos. Logística, con permiso de configuración, puede ajustarlos; cada conteo usa los tiempos que había al momento de su carga.

Ejemplo de un día: Logística lanza el conteo a las 10:00



Tiempo	Qué es y para qué sirve	Empieza a contar	Valor actual	Si se vence sin cumplir
Plazo de ejecución	Tiempo máximo para que aparezca el aviso en la tienda y se envíe el conteo. Hace que todas las tiendas cuenten poco después de la carga, cuando la base de Oracle todavía refleja lo que hay en la tienda.	Cuando Logística lanza el conteo	**1 hora**	El conteo queda **No realizado**: se bloquean las cuentas de PRM y el Regional recibe una alerta en Check-a y un correo.
Tiempo de conteo	Tiempo que tiene el gerente para contar y enviar. Nunca pasa del fin del plazo de ejecución.	Cuando aparece el aviso en la computadora del gerente	**30 minutos**	El conteo queda **No realizado**, con las mismas consecuencias.
Límite de realización	Última oportunidad para una tienda No realizada: hasta entonces todavía puede hacer el conteo y, si lo envía, deja de estar No realizada. El gerente no ve este límite.	Cuando Logística lanza el conteo	**5 horas**	Ya no se puede contar. Las cuentas siguen bloqueadas hasta el siguiente conteo de la tienda o hasta que Logística lo resuelva. No se envía un aviso nuevo.
Tiempo para justificar	Tiempo que tiene el gerente para explicar sus diferencias.	Cuando el gerente envía su conteo y ve sus diferencias	**30 minutos**	Se bloquean las cuentas de PRM hasta que justifique y el Regional recibe un correo informativo. El gerente todavía puede justificar: queda «fuera de tiempo».

Cuentas de PRM: cuándo se bloquean y cuándo se reactivan

Se bloquean solo en tres casos: pasa la primera hora sin que aparezca el aviso; pasan los 30 minutos del gerente sin que envíe; o pasan los 30 minutos para justificar sin justificación. Contar con diferencias no bloquea, y mientras el gerente cuenta la tienda sigue vendiendo.

Se reactivan cuando el conteo coincide (aunque se envíe tarde), cuando el gerente justifica (aunque sea tarde), cuando Logística usa «Justificar por Logística» o cuando las reactiva a mano.

Si la tienda no cuenta antes del límite de realización, sus cuentas siguen bloqueadas hasta su siguiente conteo que coincida o quede justificado; ese conteo también reactiva las de días anteriores. El sistema solo reactiva las cuentas que él mismo bloqueó, y no reactiva a quien haya sido dado de baja en PRM mientras tanto.

Reglas al ajustar los tiempos

- El plazo de ejecución no puede ser menor que el tiempo de conteo.
- El límite de realización no puede ser menor que el plazo de ejecución.
- Un cambio aplica desde la siguiente carga; el conteo del día conserva sus tiempos.
- Si el aviso aparece tarde (por ejemplo, a las 10:45), el gerente solo tiene hasta el fin del plazo de ejecución (11:00).
- Las horas se muestran en la hora de cada tienda; las de Quintana Roo van una hora adelante.

Lo que verás en el Tablero del día: estados e indicadores

Cada tienda tiene un estado por día. Son los mismos nombres y colores del tablero y de su botón «Simbología».

Camino normal — Programada → En conteo → Completada o Con diferencias → Por revisar → Justificada o Rechazada

Si no cumple a tiempo — Programada o En conteo → No realizada → (si cuenta antes de 5 horas) → Completada o Con diferencias

Si falla la consulta a PRM — En conteo → (envía) → Error al comparar → (reintento automático) → Completada o Con diferencias

Si Logística lo cierra — Desde Programada, En conteo, No realizada, Con diferencias o Error al comparar → («Justificar por Logística») → Justificada por Logística

Estado	Qué significa	¿Qué hace Logística?
Programada	Se cargó la base y el aviso todavía no aparece en la computadora del gerente.	Esperar. Si se sabe que la tienda no podrá contar (por ejemplo, el gerente faltó), puede cerrarla con «Justificar por Logística».
En conteo	Apareció el aviso y el gerente está contando; corre su tiempo de conteo.	Esperar el envío.
Error al comparar	El gerente envió, pero no se pudo consultar PRM para comparar. El sistema lo reintenta solo.	Nada, normalmente. Si no se resuelve, avisar a TI; también puede cerrarla con «Justificar por Logística».
Completada	El conteo coincide con Oracle y con PRM en todas las casillas.	Nada.
Con diferencias	Algo no coincide y el gerente debe justificar en 30 minutos. Con la marca «plazo vencido», el tiempo ya pasó y sus cuentas están bloqueadas.	Esperar la justificación.
Por revisar	El gerente justificó sus diferencias; las cuentas de la tienda están activas.	Aceptar o rechazar en «Justificaciones por revisar».
Justificada	Logística aceptó la justificación; el gerente recibió un correo.	Nada.
Rechazada	Logística rechazó la justificación; el Regional recibió una alerta en Check-a, y el gerente y el Director de Ventas, un correo.	Nada más en el sistema: el Regional da seguimiento con su alerta de Check-a.
No realizada	No apareció el aviso en la primera hora o no se envió el conteo a tiempo. Las cuentas de PRM están bloqueadas y el Regional ya fue avisado. Con la marca «puede contar» todavía puede hacerlo; con «cerrada», ya no.	Nada obligatorio: el Regional ya tiene la alerta. Si hay una causa válida, «Justificar por Logística» cierra el conteo y reactiva las cuentas.
Justificada por Logística	Logística cerró el conteo con un motivo escrito y se reactivaron las cuentas de la tienda.	Nada.

Marcas e indicadores (no son estados: acompañan al estado de la tienda)

- **recurrente** — Diferencia recurrente: una casilla con diferencia en la misma tienda en 2 conteos seguidos o más.
- **Con incidencias** — Algo requiere revisión: tienda sin Regional, falla al bloquear o reactivar PRM, error al comparar o un aviso que no se pudo enviar.
- **cerrada** — No realizada que ya no puede contar; sus cuentas siguen bloqueadas hasta su siguiente conteo.
- **plazo vencido** — Con diferencias y ya pasó el tiempo para justificar: cuentas bloqueadas hasta que justifique.
- **Sin Gerente** — La tienda no tiene gerente activo en la plantilla de personal; se audita igual.
- **Cuentas bloqueadas** — La tienda tiene cuentas de PRM bloqueadas que siguen sin reactivarse, de este conteo o de uno anterior. La pantalla «Cuentas bloqueadas» las muestra todas.
- **puede contar** — No realizada que todavía puede hacer el conteo, antes de 5 horas desde la carga.
- **enviado tarde** — El conteo llegó cuando la tienda ya estaba No realizada; al enviarlo dejó de estarlo.
- **fuera de tiempo** — El conteo o la justificación llegaron después de su plazo.
- **Cancún** — Tienda con la hora de Quintana Roo, una hora adelante de Mérida.

Avisos que envía el sistema y glosario

Quién recibe qué aviso y qué significa cada término que se usa en Conteo Express.

Situación	Alerta en Check-a para	Correo para	Con copia a
Conteo No Realizado: no apareció el aviso en la primera hora o no se envió el conteo a tiempo	Regional	Regional	Auditoría
Justificación fuera de tiempo: pasaron los 30 minutos sin justificar	No hay alerta	Regional (informativo)	Auditoría
Justificación aceptada por Logística	No hay alerta	Gerente (buzón de correo de la tienda)	Auditoría
Justificación rechazada por Logística	Regional	Gerente (buzón de la tienda) y Director de Ventas	Auditoría

• Si la tienda no tiene Regional en el catálogo, la alerta espera y sale sola en cuanto se corrige. • Si un correo no se puede enviar, el sistema lo vuelve a intentar. • «Justificar por Logística» y el límite de realización no envían avisos nuevos.

Glosario

Base de Oracle
El inventario de celulares de cada tienda según Oracle, que Logística exporta a Excel y sube al portal. Es una «foto» del inventario al momento de exportarlo.

PRM
El sistema donde las tiendas registran ventas y existencias. Al comparar, Conteo Express consulta lo que PRM dice en ese momento.

Check-a
El sistema de agenda y alertas de los Regionales. Ahí les llegan las alertas de Conteo Express.

Carga
Cuando Logística sube la base del día y lanza el conteo. Solo hay una carga por día y no se puede repetir.

Unidad de conteo
Qué se cuenta en cada casilla: por marca, por modelo o por artículo. Logística la elige en cada carga.

Casilla
Cada renglón que el gerente cuenta: una marca, un modelo o un artículo. Los equipos DEMO van en su propia casilla.

Artículo
El código de un producto en Oracle y en PRM: un modelo en un color. Es el nivel más detallado.

Equipo DEMO
Equipo de exhibición. Siempre se cuenta en una casilla aparte.

Aviso o ventana del conteo
La ventana que se abre sola en la computadora del gerente cuando hay conteo. No se puede cerrar mientras haya algo pendiente.

Programa Conteo Express
Se instala en la computadora del gerente de cada tienda, arranca con Windows y revisa cada minuto si hay conteo. Si alguien lo cierra, se vuelve a abrir solo. Solo la computadora registrada de cada tienda puede hacer su conteo.

Diferencia
Cuando lo contado en una casilla no es igual a lo que dicen Oracle o PRM. Si a PRM entra un equipo mientras el gerente cuenta y no estaba en su lista, también aparece como diferencia.

Justificación
La explicación del gerente para cada diferencia, equipo por equipo: un motivo de la lista, los datos que ese motivo pide (IMEI, referencias, folios, fechas) y una observación, obligatoria solo en «Otra».

Diferencia recurrente
Una casilla con diferencia en la misma tienda en 2 conteos seguidos o más.

Cuentas de PRM bloqueadas
Las cuentas de PRM del personal de la tienda se desactivan cuando la tienda no cumple un tiempo; mientras tanto no pueden usar PRM. Se reactivan al cumplir.

Regional
El responsable de la región a la que pertenece la tienda. Recibe las alertas en Check-a.

Sin Gerente
La tienda no tiene gerente activo en la plantilla de personal. Se audita igual.

Hora de la tienda
Las horas se muestran en la hora local de cada tienda; las de Quintana Roo van una hora adelante.

Bitácora
El registro de todo lo que pasa en cada conteo: qué pasó, quién lo hizo y a qué hora. Se ve en el detalle de cada tienda.

Motivos de justificación y los datos que pide cada uno

Por cada casilla con diferencia, el gerente registra uno o más equipos («Agregar otro equipo»). Para cada equipo elige el motivo de la lista y llena los datos que ese motivo pide; todos son obligatorios. La observación es libre, salvo en «Otra», donde es obligatoria. Lista definida por Logística el 1 de noviembre de 2026; TI la mantiene.

Motivo	Datos que pide
Equipo en tránsito	IMEI · Referencia Oracle · Referencia PRM · Fecha de emisión
Equipo con venta no registrada / PRM	IMEI · DN activado · Fecha · Cliente · Orden
Equipo faltante real a cobro	IMEI · Asunto del correo
Equipo en proceso Trade In / Titanio	IMEI · Guía Belmont · Fecha de emisión · Nombre del cliente en carta cesión · Código de barras
Equipo en proceso S&R / Servicio técnico	IMEI · Fecha de orden de servicio · Folio de orden de servicio · Nombre del cliente · Número de cuenta
Equipo en proceso de Cancelación Manual	IMEI · Folio ASD · Nombre del cliente · Serie y folio de la factura · Nombre del asunto del correo
Equipo facturado pendiente de reflejar en ORACLE	IMEI · Número de incidencia
Equipo recolectado	IMEI · Fecha de recolección · Nombre de quien recibe
Equipo con traspaso no registrado	IMEI · Tienda destino · Referencia Oracle
Equipo pendiente de recepción	IMEI · Referencia Oracle · Referencia PRM · Fecha de emisión
Siniestro / Robo con violencia	IMEI · Asunto del correo
Otra	Ningún dato; la observación es obligatoria

- El IMEI identifica al equipo y es informativo para Logística: el sistema no lo compara contra Oracle ni contra PRM. Debe tener 15 dígitos.
- Las fechas se eligen con un calendario y no pueden ser posteriores a hoy. «Tienda destino» sugiere las tiendas del catálogo.
- Logística ve cada equipo con su motivo, sus datos y su observación en «Justificaciones por revisar», en el detalle del conteo y en el correo de justificación rechazada.
- El gerente sigue sin ver cantidades: el sistema no le dice cuántos equipos faltan; él agrega los equipos que necesite.