



¡Bienvenido a Combe Sales, tu herramienta integral para gestionar eficientemente tus ventas y relaciones comerciales! Este manual te guiará a través de los diferentes apartados de la aplicación, cada uno diseñado para facilitar la gestión de contactos, clientes, productos, oportunidades, ventas, etapas de oportunidad y vendedores.

En el vertiginoso mundo de la tecnología, donde las aplicaciones móviles desempeñan un papel central en la vida cotidiana, la presencia de un manual de usuario bien elaborado se convierte en un factor crucial. Este documento actúa como un puente informativo esencial entre el complejo mundo de la programación y la experiencia del usuario, desempeñando un papel clave en la adopción efectiva y el uso satisfactorio de una aplicación.

1. Facilita la Navegación Intuitiva:

Un manual de usuario detallado proporciona información paso a paso sobre la navegación dentro de la aplicación. Esto permite a los usuarios, ya sean novatos o experimentados, comprender la lógica del diseño de la interfaz y realizar tareas con mayor facilidad. La claridad en las instrucciones minimiza la curva de aprendizaje, fomentando así una experiencia de usuario más intuitiva y agradable.

2. Optimiza la Experiencia del Usuario:

Un manual bien estructurado no solo explica cómo realizar tareas específicas, sino que también destaca las características y funciones clave de la aplicación. Esto permite a los usuarios aprovechar al máximo las capacidades de la aplicación, descubriendo funciones avanzadas que podrían mejorar su experiencia. La información clara y concisa en el manual sirve como guía para aprovechar al máximo todas las prestaciones que la aplicación ofrece.

3. Resuelve Problemas y Dudas:

Inevitablemente, los usuarios se enfrentarán a desafíos y preguntas al utilizar una aplicación. Un manual de usuario completo actúa como una fuente de referencia instantánea para resolver problemas comunes y proporcionar respuestas a preguntas frecuentes. Esto no solo ahorra tiempo a los usuarios, sino que también reduce la frustración, mejorando la percepción general de la aplicación.

4. Incrementa la Confianza del Usuario:

La presencia de un manual de usuario bien elaborado transmite una sensación de profesionalismo y compromiso por parte de los desarrolladores de la aplicación. Los usuarios tienden a sentirse más seguros al utilizar una aplicación cuando tienen acceso a una guía detallada que respalda su experiencia. La confianza en la aplicación se traduce en una mayor retención de usuarios y, en última instancia, en una imagen positiva de la marca.

5. Adaptable a Actualizaciones:

Las aplicaciones no son estáticas; evolucionan con el tiempo mediante actualizaciones y



mejoras. Un manual de usuario bien concebido no solo cubre las características actuales de la aplicación, sino que también puede adaptarse a cambios y actualizaciones. Esto es esencial para garantizar que los usuarios estén siempre informados y puedan aprovechar las nuevas funcionalidades sin problemas.

Capítulo 1: Fundamentos del Cumplimiento Legal y Normativo:

El incumplimiento legal y normativo se refiere a la falta de conformidad de una entidad, ya sea una empresa o una persona, con las leyes y regulaciones establecidas por un ente gubernamental o una autoridad competente. Este incumplimiento puede manifestarse de diversas formas, desde no cumplir con las leyes fiscales hasta no seguir las normativas específicas de una industria en particular. En esencia, implica la acción u omisión que va en contra de las disposiciones legales vigentes.

Incumplimiento Legal:

El incumplimiento legal se relaciona con la violación de las leyes y normativas establecidas por un gobierno o una jurisdicción específica. Estas leyes pueden abarcar una amplia gama de áreas, como el derecho laboral, el derecho ambiental, el derecho comercial, entre otros. Cuando una entidad no cumple con estas leyes, se expone a diversas consecuencias legales que pueden incluir multas, sanciones y, en casos extremos, procesos legales.

Incumplimiento Normativo:

Por otro lado, el incumplimiento normativo se refiere al no cumplimiento de las normativas internas o externas que una entidad ha establecido como estándar para su propio funcionamiento. Estas normativas pueden ser éticas, operativas o de cualquier otro tipo que la entidad haya definido como esenciales para su buen desempeño. Mientras que el incumplimiento legal implica la violación de leyes externas, el incumplimiento normativo se centra en no cumplir con las políticas y procedimientos internos.

Causas del Incumplimiento:

Las causas del incumplimiento legal y normativo son diversas y pueden estar vinculadas a la falta de comprensión de las leyes, la negligencia, la presión competitiva, o incluso la falta de recursos para implementar prácticas conformes. En algunos casos, el incumplimiento puede ser resultado de cambios repentinos en las leyes o normativas, lo que subraya la importancia de una gestión proactiva y una supervisión constante.

Consecuencias del Incumplimiento:

Las consecuencias del incumplimiento legal y normativo son significativas y pueden afectar tanto la sostenibilidad financiera como la reputación de una entidad. Las multas y sanciones económicas derivadas del incumplimiento legal pueden ser costosas, impactando directamente en los resultados financieros. Además, la pérdida de confianza por parte de clientes, socios comerciales y la opinión pública puede ser difícil de recuperar.



Prevención y Gestión:

La prevención y gestión del incumplimiento legal y normativo son aspectos cruciales para el éxito a largo plazo de cualquier entidad. Esto implica la implementación de programas efectivos de cumplimiento, capacitación continua, monitoreo constante de cambios normativos y la promoción de una cultura organizacional que valore la ética y el cumplimiento. Las empresas también deben tener mecanismos para corregir rápidamente cualquier desviación y tomar medidas correctivas para evitar recurrencias.

Las leyes y normativas que afectan a las empresas son fundamentales para garantizar un entorno empresarial justo, transparente y equitativo. Estas regulaciones abarcan una amplia variedad de áreas y tienen el propósito de proteger a los consumidores, los empleados y la sociedad en general. A continuación, se proporciona una explicación de algunas de las leyes y normativas clave que las empresas deben tener en cuenta:

Derecho laboral: Las empresas deben cumplir con las leyes laborales que regulan las relaciones entre empleadores y empleados. Esto incluye normativas relacionadas con salarios, horas de trabajo, condiciones laborales seguras y derechos de los trabajadores. La legislación laboral varía según la jurisdicción, pero generalmente busca asegurar un trato justo y equitativo para los empleados.

Leyes fiscales: Las empresas están sujetas a leyes fiscales que regulan el pago de impuestos sobre ingresos, bienes y servicios. Comprender y cumplir con estas leyes es esencial para evitar sanciones y mantener la integridad financiera de la empresa. Esto puede incluir la presentación oportuna de declaraciones fiscales, la retención de impuestos de los empleados y la adhesión a las normativas fiscales locales e internacionales.

Derecho comercial: Las normativas comerciales establecen las reglas para las transacciones comerciales y la competencia leal. Esto puede incluir leyes antimonopolio, regulaciones de publicidad, prácticas comerciales justas y contratos comerciales. El objetivo es fomentar la competencia y garantizar que las empresas operen de manera ética y transparente.

Protección del consumidor: Las empresas deben cumplir con leyes que protegen a los consumidores. Esto abarca desde la calidad de los productos y servicios hasta la información proporcionada a los clientes. Las normativas de protección al consumidor buscan garantizar que los consumidores estén informados y protegidos contra prácticas comerciales deshonestas o engañosas.

Protección de datos: En la era digital, la protección de datos es crucial. Las empresas deben cumplir con leyes de privacidad que regulan la recopilación, almacenamiento y uso de información personal. Esto incluye el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en la Unión Europea y leyes de privacidad similares en otras jurisdicciones.



Normativas medioambientales: Las empresas también deben respetar las leyes medioambientales que regulan su impacto en el entorno. Esto puede incluir normativas sobre emisiones, gestión de residuos y prácticas sostenibles. El cumplimiento de estas leyes es esencial para promover la responsabilidad ambiental corporativa.

Derecho contractual: Las empresas celebran contratos con clientes, proveedores y empleados. Las leyes contractuales establecen las reglas para la formación, interpretación y ejecución de contratos. Cumplir con estas leyes es crucial para evitar conflictos legales y garantizar relaciones comerciales sólidas.

Es fundamental que las empresas comprendan y cumplan con estas leyes y normativas clave para operar de manera ética, evitar sanciones legales y construir una reputación sólida en el mercado. Además, dado que las leyes pueden variar según la ubicación y la industria, es esencial buscar asesoramiento legal especializado para garantizar el cumplimiento específico de las regulaciones pertinentes a cada caso.

Capítulo 2: Riesgos Empresariales Asociados al Incumplimiento:

La relación entre el cumplimiento legal y el funcionamiento ético de las organizaciones es intrínseca y vital para el éxito a largo plazo de cualquier entidad. Aunque el cumplimiento legal y la ética no son términos intercambiables, están estrechamente vinculados y se refuerzan mutuamente en el entorno empresarial.

En primer lugar, el cumplimiento legal establece el marco normativo dentro del cual las organizaciones deben operar. Las leyes y regulaciones proporcionan pautas claras sobre cómo las empresas deben conducirse en áreas como el empleo, la contabilidad, los impuestos, la competencia y la protección del consumidor. Cumplir con estas normativas no solo es una obligación legal, sino que también contribuye a la estabilidad y credibilidad de la organización en el mercado.

Por otro lado, el funcionamiento ético va más allá del cumplimiento legal básico. La ética empresarial implica adoptar prácticas que van más allá de lo que la ley exige, centrándose en la responsabilidad social, la integridad y el respeto hacia todas las partes interesadas, incluyendo empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general.

Una organización ética no solo cumple con las leyes existentes, sino que también se esfuerza por tomar decisiones que reflejen valores morales sólidos. Por ejemplo, puede optar por prácticas sostenibles, promover la diversidad e inclusión, y buscar el bienestar de la sociedad en lugar de simplemente buscar maximizar los beneficios a corto plazo.

La relación entre cumplimiento legal y ética empresarial se ve fortalecida cuando una organización ve las leyes como el piso mínimo de conducta aceptable y busca superar esas



expectativas para convertirse en un actor positivo en su entorno. Cumplir con la ley establece un límite inferior, mientras que la ética establece un estándar más elevado que va más allá de las exigencias legales.

Además, las organizaciones éticas tienden a construir una reputación sólida y a ganar la confianza de sus partes interesadas. Esta confianza puede traducirse en lealtad del cliente, atractivo para talentos, y relaciones más sólidas con socios comerciales. En última instancia, el funcionamiento ético no solo es beneficioso para la sociedad en general, sino que también puede contribuir significativamente al éxito a largo plazo y la sostenibilidad de la organización.

En resumen, la relación entre el cumplimiento legal y el funcionamiento ético de las organizaciones es esencial para la integridad y la sostenibilidad empresarial. Cumplir con las leyes establece un fundamento, mientras que operar éticamente va más allá de las obligaciones legales para abrazar principios y valores que fomentan la confianza y el éxito a largo plazo.

La identificación de riesgos vinculados al no cumplimiento es una tarea crítica para las organizaciones, ya que el incumplimiento puede tener consecuencias significativas en áreas financieras, reputacionales y operativas. Comprender estos riesgos es esencial para implementar estrategias efectivas de gestión de riesgos y garantizar la salud y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

1. Riesgos Financieros:

El incumplimiento de leyes y regulaciones puede tener consecuencias financieras adversas para una organización. Multas y sanciones financieras pueden imponerse como resultado de violaciones legales, lo que afecta directamente los estados financieros y la rentabilidad. Además, el incumplimiento puede dar lugar a litigios costosos y pérdida de contratos comerciales, afectando negativamente la posición financiera de la empresa. La falta de transparencia y controles financieros adecuados también puede exponer a la organización a riesgos adicionales, como fraudes y malversación de fondos.

2. Riesgos Reputacionales:

El incumplimiento puede tener un impacto significativo en la reputación de una organización. La pérdida de confianza por parte de clientes, empleados y otras partes interesadas puede ser difícil de recuperar y afectar la lealtad del cliente y la percepción del mercado. Las redes sociales y los medios de comunicación amplifican rápidamente los problemas de cumplimiento, lo que puede resultar en daños irreparables para la imagen de la empresa. La gestión inadecuada de crisis y la falta de respuesta transparente pueden agravar aún más los riesgos reputacionales.

3. Riesgos Operativos:

El incumplimiento también conlleva riesgos operativos que pueden afectar la eficiencia y la efectividad de una organización. Las investigaciones y auditorías regulatorias pueden requerir



recursos considerables, distrayendo a la empresa de sus operaciones cotidianas. La falta de cumplimiento puede generar cambios en los procesos internos, aumentando la carga administrativa y operativa. Además, la pérdida de empleados clave y la disminución de la moral pueden surgir como consecuencia del incumplimiento, afectando la capacidad de la organización para operar de manera efectiva.

Para identificar y gestionar estos riesgos de manera efectiva, las organizaciones deben implementar un enfoque integral de gestión de riesgos que incluya evaluaciones periódicas, auditorías internas, capacitación del personal y la implementación de controles internos sólidos. Es fundamental mantenerse actualizado sobre las leyes y regulaciones pertinentes y promover una cultura organizativa que priorice la ética y la conformidad. La colaboración con expertos legales y consultores en gestión de riesgos también puede ser clave para mitigar y gestionar los riesgos vinculados al no cumplimiento de manera efectiva.

El enfoque en la diversidad de normativas, considerando tanto la industria como la ubicación geográfica, es esencial para que las organizaciones operen de manera eficiente y ética en un entorno empresarial globalizado y complejo. La multiplicidad de regulaciones impuestas por diferentes jurisdicciones y sectores industriales implica que las empresas deben ser conscientes de estas variaciones para garantizar el cumplimiento normativo integral. A continuación, se exploran los aspectos clave de este enfoque diversificado:

1. Variaciones por Industria:

Cada sector industrial tiene características y desafíos únicos que influyen en las regulaciones que lo rigen. Por ejemplo, las normativas en la industria farmacéutica pueden centrarse en la seguridad de los productos y la protección de la salud pública, mientras que en la industria financiera, las regulaciones pueden priorizar la transparencia, la estabilidad financiera y la prevención del lavado de dinero. Las organizaciones deben adaptar sus prácticas y políticas para cumplir con las regulaciones específicas de su sector, minimizando así el riesgo de sanciones y mejorando la sostenibilidad a largo plazo.

2. Diversidad Geográfica:

La ubicación geográfica de una empresa también desempeña un papel crucial en la definición de las normativas que le aplican. Las leyes laborales, fiscales, medioambientales y de privacidad varían significativamente de un país a otro, e incluso dentro de un mismo país pueden existir diferencias a nivel regional. Es vital que las organizaciones comprendan y se ajusten a las leyes locales para evitar conflictos legales, multas y pérdida de credibilidad. Además, la globalización de las empresas implica que las organizaciones deben estar al tanto de las normativas extraterritoriales que pueden afectar sus operaciones.

3. Adaptabilidad y Flexibilidad:

Dada la diversidad normativa, las empresas deben cultivar una cultura de adaptabilidad y flexibilidad. Esto implica la capacidad de ajustar las prácticas comerciales y las políticas internas



para cumplir con los requisitos específicos de cada industria y ubicación geográfica. La implementación de sistemas de gestión de cumplimiento y la formación constante del personal son esenciales para mantenerse al día con los cambios normativos y garantizar la conformidad continua.

4. Gestión Integral del Cumplimiento:

Para abordar la complejidad de las regulaciones, las organizaciones deben adoptar un enfoque integral de gestión del cumplimiento. Esto implica la identificación proactiva de las regulaciones aplicables, la evaluación de su impacto en las operaciones y la implementación de medidas para garantizar el cumplimiento continuo. La tecnología también puede desempeñar un papel fundamental al proporcionar herramientas de monitoreo y seguimiento automatizadas que facilitan la adaptación a los cambios normativos.

Capítulo 3: Marco Legal y Normativo Aplicable:

La exploración detallada de las leyes y regulaciones específicas en el ámbito empresarial es un imperativo para las organizaciones que buscan operar de manera ética y cumplir con las normativas legales vigentes. Estas leyes, que pueden variar según la industria y la ubicación geográfica, establecen el marco legal dentro del cual las empresas deben llevar a cabo sus operaciones. A continuación, se destacan algunos aspectos clave de esta exploración:

1. Identificación de Regulaciones Relevantes:

El primer paso en la exploración de las leyes y regulaciones específicas implica la identificación de aquellas que son pertinentes para la industria en la que opera la empresa. Este proceso requiere una comprensión exhaustiva de la naturaleza de las actividades comerciales, así como de los posibles impactos legales asociados.

2. Cumplimiento de Normativas Laborales:

Las leyes laborales son esenciales para establecer las relaciones entre empleadores y empleados. Esto incluye regulaciones sobre salario mínimo, horas de trabajo, seguridad en el trabajo y derechos de los trabajadores. La exploración de estas leyes asegura que la empresa cumpla con estándares éticos y evite posibles litigios o sanciones relacionadas con el empleo.

3. Cumplimiento Fiscal:

Las leyes fiscales imponen obligaciones a las empresas en términos de presentación de declaraciones, retención de impuestos y otras cuestiones financieras. La exploración profunda de estas regulaciones es crucial para evitar consecuencias financieras negativas y garantizar el cumplimiento con las normativas tributarias locales e internacionales.

4. Normativas Comerciales y de Competencia:

Las leyes comerciales y de competencia regulan las prácticas comerciales para fomentar la



competencia leal y proteger a los consumidores. La exploración de estas regulaciones ayuda a evitar prácticas comerciales desleales y a mantener la integridad en el mercado.

5. Protección del Consumidor:

Las regulaciones de protección al consumidor establecen estándares para la calidad de productos y servicios, así como para la información proporcionada a los clientes. La exploración detallada de estas leyes es esencial para garantizar la satisfacción del cliente y prevenir demandas derivadas de productos defectuosos o publicidad engañosa.

6. Cumplimiento Ambiental:

Las leyes ambientales establecen normativas para minimizar el impacto de las actividades empresariales en el entorno. La exploración de estas regulaciones es crucial para prevenir multas y sanciones, así como para fomentar prácticas comerciales sostenibles.

7. Normativas de Privacidad y Protección de Datos:

En la era digital, la exploración de leyes de privacidad y protección de datos es esencial. Garantizar el manejo adecuado de la información personal y el cumplimiento con regulaciones como el GDPR (Reglamento General de Protección de Datos) es fundamental para evitar violaciones de privacidad y las consiguientes sanciones.

8. Actualización Constante:

La exploración de las leyes y regulaciones no es un proceso estático; las normativas pueden cambiar con el tiempo. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones se mantengan actualizadas sobre cualquier cambio en las leyes que puedan afectar sus operaciones y ajusten sus políticas y prácticas en consecuencia.

El enfoque en la diversidad de normativas según la industria y la ubicación geográfica es una estrategia esencial para que las organizaciones se adapten y operen eficazmente en un entorno empresarial globalizado y multifacético. La multiplicidad de regulaciones, influenciadas por factores tanto industriales como geográficos, requiere que las empresas desarrollen estrategias de cumplimiento específicas y personalizadas. Aquí se exploran los aspectos clave de este enfoque:

1. Adaptación a Normativas Industriales:

Cada industria posee características únicas que determinan las regulaciones que la rigen. Por ejemplo, el sector financiero se enfrenta a regulaciones específicas para garantizar la estabilidad y transparencia del sistema, mientras que la industria de la salud debe cumplir con normativas estrictas para proteger la seguridad y bienestar de los pacientes. Un enfoque específico en las regulaciones industriales garantiza que las empresas cumplan con estándares éticos y legales que son particularmente relevantes para sus operaciones.

2. Cumplimiento de Leyes Locales y Globales:



La ubicación geográfica de una empresa influye significativamente en las leyes y regulaciones a las que está sujeta. Las diferencias en normativas laborales, fiscales, medioambientales y de privacidad pueden ser substanciales entre distintas jurisdicciones. Un enfoque en la diversidad de regulaciones geográficas implica no solo cumplir con las leyes locales, sino también entender y adaptarse a las normativas extraterritoriales que pueden afectar a las operaciones globales.

3. Implementación de Prácticas Éticas:

El enfoque en la diversidad normativa no se trata solo de cumplir con requisitos legales, sino también de adoptar prácticas éticas en todas las operaciones. Las empresas deben ir más allá de las obligaciones legales, considerando el impacto ético de sus acciones en las partes interesadas y en la sociedad en general. Esto no solo fortalece la reputación de la empresa, sino que también contribuye al desarrollo sostenible y a relaciones sólidas con clientes, empleados y comunidades.

4. Gestión de Riesgos y Cumplimiento Proactivo:

Un enfoque en la diversidad de normativas implica una gestión proactiva de riesgos y cumplimiento. Las organizaciones deben anticipar posibles cambios en las regulaciones y estar preparadas para ajustar sus políticas y prácticas en consecuencia. La implementación de sistemas de monitoreo y evaluación constante es crucial para identificar y abordar rápidamente cualquier desviación de las normativas.

5. Desarrollo de Capacidades Internas:

Las organizaciones deben invertir en el desarrollo de capacidades internas para comprender y cumplir con la diversidad normativa. Esto implica la formación constante del personal, la contratación de expertos en cumplimiento y la creación de equipos especializados dedicados a la gestión de riesgos y cumplimiento normativo.

6. Tecnología y Automatización:

La tecnología desempeña un papel clave en el enfoque de la diversidad normativa. Sistemas automatizados de gestión de cumplimiento pueden ayudar a rastrear cambios normativos, garantizar la coherencia en la aplicación de políticas y facilitar la generación de informes para demostrar el cumplimiento. La implementación de tecnologías adecuadas puede aliviar la carga administrativa y mejorar la eficiencia del cumplimiento.

Capítulo 4: Impacto Financiero del Incumplimiento:

El análisis detallado de las multas y sanciones económicas relacionadas con el incumplimiento es un componente crucial de la gestión de riesgos y cumplimiento para las empresas. El incumplimiento de leyes y regulaciones puede tener consecuencias financieras significativas que van más allá de las multas monetarias, impactando la estabilidad y la reputación de la organización. A continuación, se abordan los aspectos clave de este análisis:



1. Evaluación de Normativas Aplicables:

El primer paso en el análisis de multas y sanciones es identificar y comprender las normativas específicas que aplican a la industria y la ubicación geográfica de la empresa. Esto incluye leyes laborales, fiscales, ambientales, de protección al consumidor, de privacidad y otras áreas que pueden variar según el sector y la región.

2. Cuantificación de Consecuencias Financieras:

El análisis detallado implica cuantificar las posibles consecuencias financieras del incumplimiento. Esto incluye la identificación de las multas y sanciones específicas que podrían imponerse en caso de violación de las normativas. También se deben considerar los costos indirectos, como la pérdida de contratos, el daño a la reputación y los posibles litigios.

3. Identificación de Factores Agravantes y Mitigantes:

Es esencial examinar los factores agravantes y mitigantes que pueden influir en la magnitud de las multas y sanciones. La cooperación con las autoridades, la adopción de medidas correctivas, la demostración de esfuerzos de cumplimiento y la implementación de mejores prácticas pueden influir positivamente en la percepción de los reguladores.

4. Consecuencias no Financieras:

El análisis no debe limitarse a las consecuencias financieras; también es crucial evaluar las repercusiones no financieras del incumplimiento. Esto puede incluir daños a la reputación de la empresa, pérdida de la confianza del cliente, impacto en las relaciones con socios comerciales y empleados, así como la posible imposición de restricciones adicionales por parte de las autoridades.

5. Actualización Periódica del Análisis:

Dado que las normativas pueden cambiar con el tiempo, el análisis de multas y sanciones debe ser un proceso continuo y actualizado. Las empresas deben mantenerse informadas sobre las modificaciones legislativas y ajustar su análisis en consecuencia para asegurar que las estrategias de cumplimiento estén alineadas con los requisitos legales vigentes.

6. Integración en la Estrategia de Gestión de Riesgos:

El análisis de multas y sanciones debe formar parte integral de la estrategia general de gestión de riesgos de la empresa. Integrar este análisis en los procesos de toma de decisiones y políticas internas ayuda a prevenir incumplimientos, mitigar riesgos y promover una cultura organizacional centrada en el cumplimiento.

7. Uso de Tecnología y Herramientas de Monitoreo:

El análisis detallado puede beneficiarse del uso de tecnología y herramientas de monitoreo automatizadas. Estas soluciones pueden ayudar a mantenerse al día con los cambios



normativos, realizar un seguimiento continuo del cumplimiento y alertar sobre posibles riesgos, permitiendo una respuesta proactiva.

Mitigar los daños a la reputación después de incidentes de incumplimiento es una tarea crítica para las empresas que buscan recuperarse y reconstruir la confianza con sus partes interesadas. Aquí se presentan estrategias clave que pueden ayudar en este proceso de reparación:

1. Reconocimiento y Transparencia:

La honestidad y la transparencia son fundamentales en la gestión de incidentes de incumplimiento. Reconocer rápidamente los errores y comunicar abiertamente los detalles del incidente demuestra responsabilidad. Una respuesta inicial clara y honesta contribuye a establecer una base para la recuperación.

2. Acciones Correctivas Inmediatas:

Después de identificar un incidente de incumplimiento, es esencial implementar acciones correctivas de manera inmediata. Esto no solo demuestra un compromiso real con la resolución del problema, sino que también ayuda a prevenir la repetición del incidente en el futuro.

3. Comunicación Proactiva:

Desarrollar una estrategia de comunicación proactiva es crucial. Comunicarse con empleados, clientes, inversores y otras partes interesadas antes de que la información se filtre a través de fuentes externas permite a la empresa mantener cierto control sobre la narrativa y brinda la oportunidad de contextualizar el incidente.

4. Implementación de Cambios Internos:

Identificar y abordar las fallas internas que llevaron al incumplimiento es esencial. Esto puede implicar cambios en políticas, procesos internos y cultura organizacional. Mostrar un compromiso real con la mejora interna refuerza la credibilidad de la empresa en su esfuerzo por evitar incidentes similares en el futuro.

5. Colaboración con Autoridades y Reguladores:

Cooperar plenamente con autoridades y reguladores es una estrategia inteligente. Cumplir con investigaciones, proporcionar información de manera transparente y participar activamente en el proceso de cumplimiento puede mitigar las sanciones y mejorar la imagen de la empresa en el ojo público.

6. Compensación y Disculpas Públicas:

Cuando es apropiado, ofrecer compensación a las partes afectadas puede ser una estrategia efectiva. Además, emitir disculpas públicas sinceras muestra empatía y responsabilidad. La forma en que la empresa trata a aquellos afectados por el incumplimiento puede ser crítica para reconstruir la confianza.

7. Fortalecimiento de la Ciberseguridad y Protección de Datos:

Si el incumplimiento está relacionado con la seguridad de la información, fortalecer las medidas de ciberseguridad y protección de datos es esencial. Invertir en tecnología y prácticas que mejoren la seguridad de la información contribuirá a restaurar la confianza en la capacidad de la empresa para proteger la privacidad de sus clientes.

8. Construcción de una Cultura de Cumplimiento:

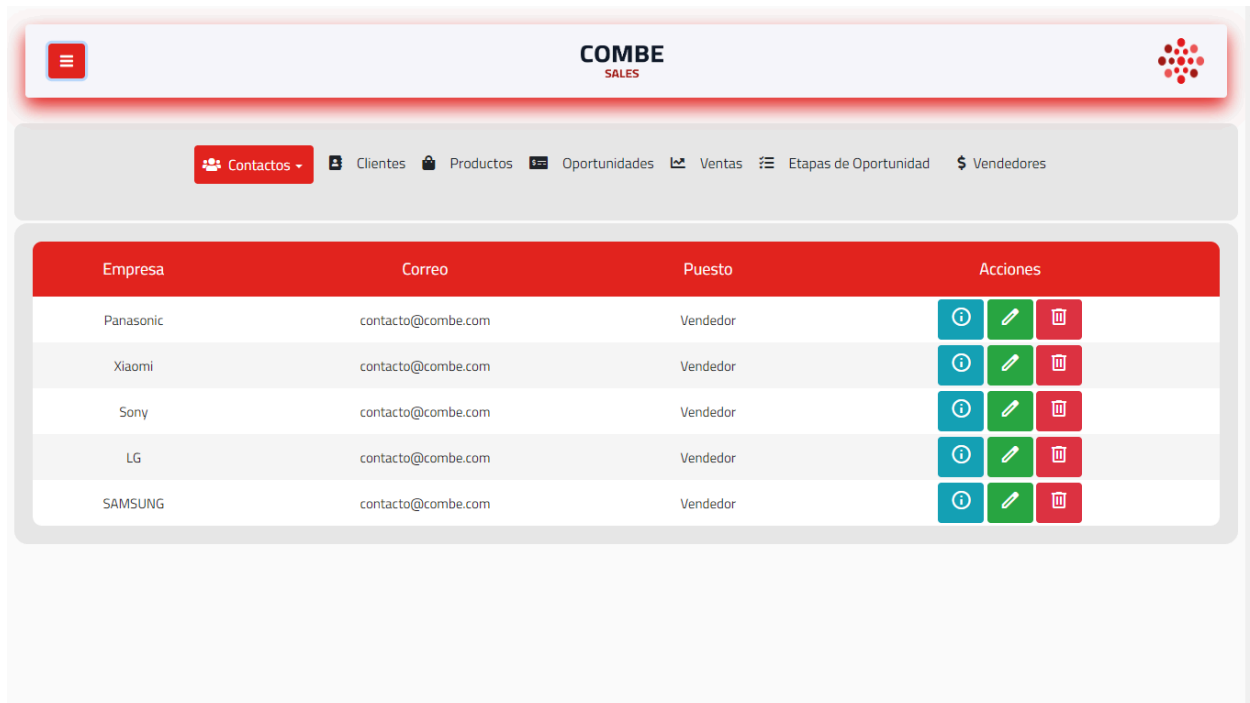
Fomentar una cultura organizacional centrada en el cumplimiento y la ética es crucial. La formación continua, la promoción de valores éticos y la incorporación de prácticas de cumplimiento en la toma de decisiones empresariales contribuyen a prevenir futuros incidentes de incumplimiento.
















9. Monitoreo Continuo y Evaluación de Impacto:

Después de implementar las estrategias de mitigación, es importante realizar un monitoreo continuo y evaluar el impacto de las acciones tomadas. Esto permite ajustar la estrategia según sea necesario y garantizar que la empresa esté avanzando en la dirección correcta hacia la recuperación.

Capítulo 5: Manual de usuario

1. Contactos



Empresa	Correo	Puesto	Acciones
Panasonic	contacto@combe.com	Vendedor	  
Xiaomi	contacto@combe.com	Vendedor	  
Sony	contacto@combe.com	Vendedor	  
LG	contacto@combe.com	Vendedor	  
SAMSUNG	contacto@combe.com	Vendedor	  

En esta sección, podrás gestionar la información de los contactos relacionados con tus ventas. Aquí encontrarás:



Crear (C):

Nuevo Contacto: Registra un nuevo contacto proporcionando detalles como nombre, cargo y datos de contacto.

Leer (R):

Lista de Contactos: Visualiza todos los contactos registrados en la aplicación y sus detalles asociados.
















Actualizar (U):

Editar Contacto: Actualiza la información de un contacto para reflejar cambios en el cargo o datos de contacto.

Eliminar (D):

Eliminar Contacto: Elimina a un contacto si ya no está relacionado con tus actividades comerciales.

2. Clientes

Nombre	Responsable	Teléfono	Acciones
Luis Morales	Andy Rivadeneyra	961000000	  
Juan García	Gerardo Suárez	9619432548	  
Armando Rodríguez	José López	9612740672	  
Jaime Ibarra	Isaac Penagos	9612750540	  
Humberto Suazo	Luis Juaréz	9612850783	  

En esta sección, podrás gestionar la información de tus clientes. Aquí encontrarás:

Crear (C):

Nuevo Cliente: Registra un nuevo cliente proporcionando detalles como nombre, dirección y



datos de contacto.

Leer (R):

Lista de Clientes: Visualiza todos los clientes registrados y sus detalles asociados.

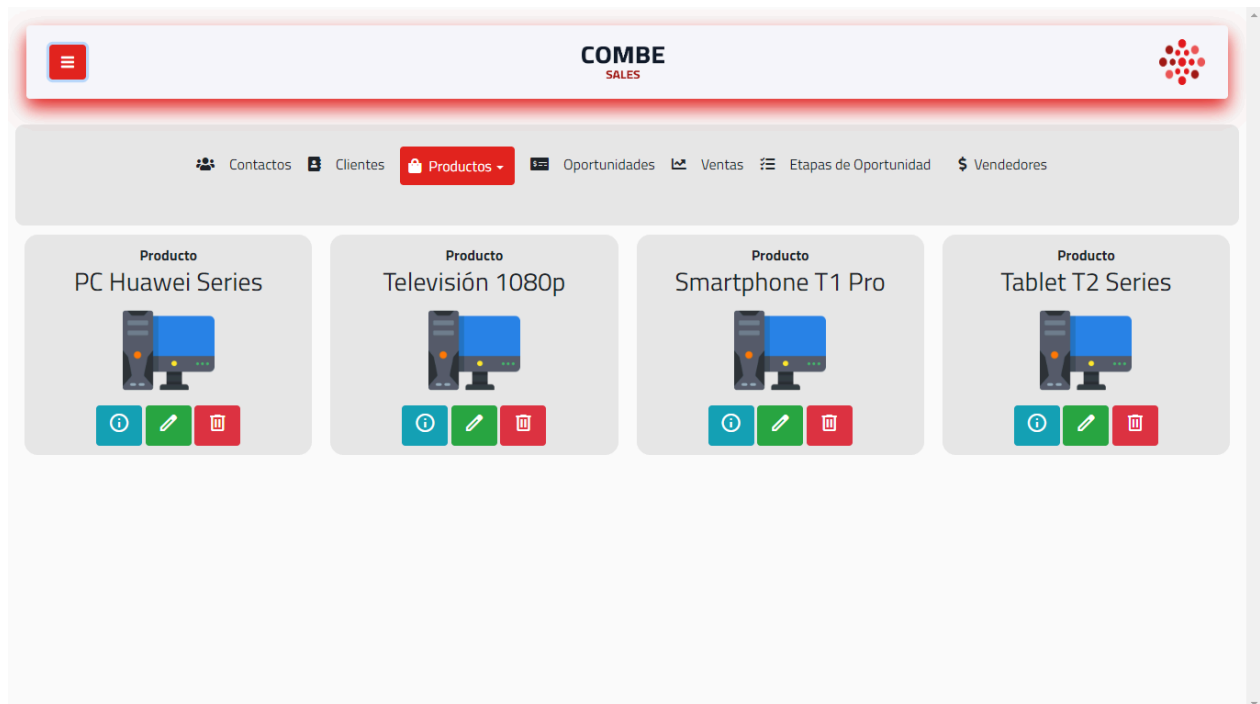
Actualizar (U):

Editar Cliente: Actualiza la información de un cliente para reflejar cambios en la dirección o datos de contacto.

Eliminar (D):

Eliminar Cliente: Elimina a un cliente si ya no está asociado a tus actividades comerciales.

3. Productos



En esta sección, podrás gestionar la información sobre los productos que ofreces. Aquí encontrarás:

Crear (C):

Nuevo Producto: Registra un nuevo producto proporcionando detalles como nombre, descripción y precio.

Leer (R):

Lista de Productos: Visualiza todos los productos registrados y sus detalles asociados.

Actualizar (U):












Editar Producto: Actualiza la información de un producto para reflejar cambios en la descripción o precio.

Eliminar (D):

Eliminar Producto: Elimina un producto si ya no está en tu oferta.

4. Oportunidades

The screenshot shows the COMBE SALES web application interface. At the top, there is a navigation bar with the COMBE SALES logo and a hamburger menu icon. Below the navigation bar, there is a secondary navigation bar with icons and labels for 'Contactos', 'Clientes', 'Productos', 'Oportunidades' (highlighted with a red background and a dropdown arrow), 'Ventas', 'Etapas de Oportunidad', and 'Vendedores'. The main content area displays a table with the following data:

Nombre de la Oportunidad	Productos	Cliente	Vendedor	Acciones
Black Friday	Televisión 1080p	Luis Morales	Andy Rivadeneira	  
Venta Nocturna	PC Huawei	Jaime Ibarra	Juan López	  
Hot Sale	Smartphone T1 Pro	Armando Rodríguez	Gerardo Suárez	  

En esta sección, podrás gestionar las oportunidades de venta. Aquí encontrarás:

Crear (C):

Nueva Oportunidad: Registra una nueva oportunidad de venta proporcionando detalles como cliente, producto y fecha estimada de cierre.

Leer (R):

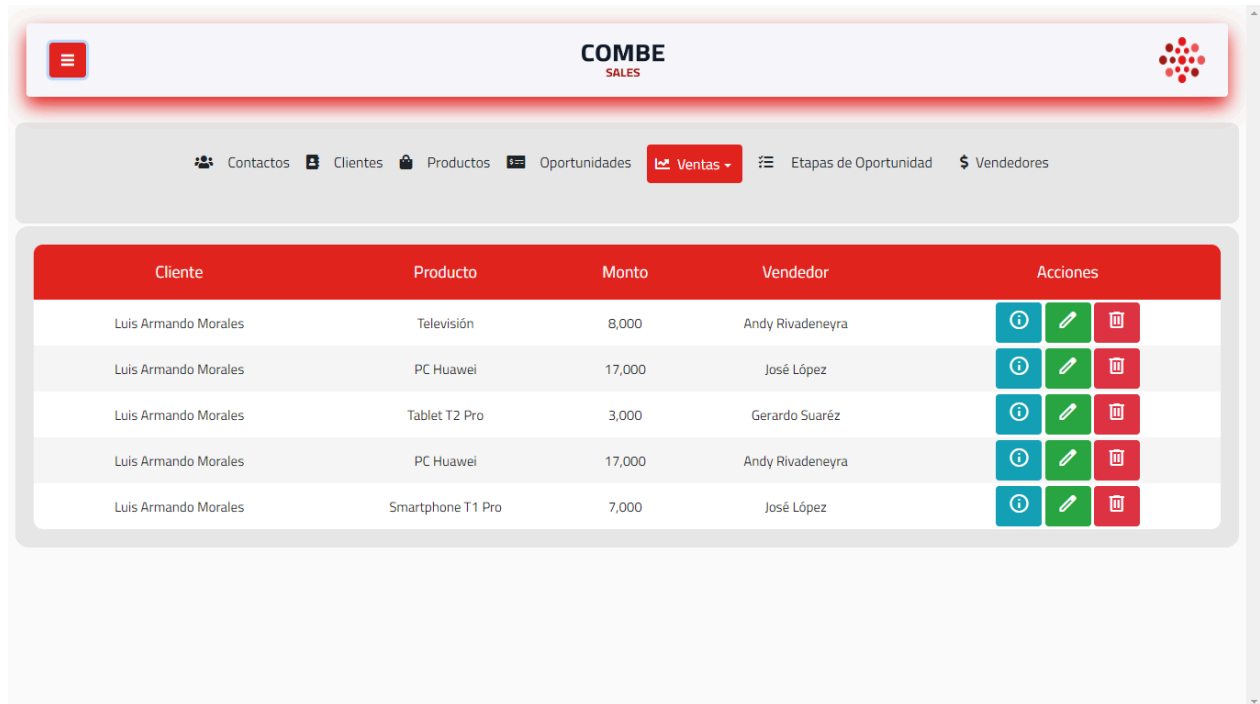
Lista de Oportunidades: Visualiza todas las oportunidades de venta registradas y sus detalles asociados.

Actualizar (U):

Editar Oportunidad: Actualiza la información de una oportunidad para reflejar cambios en el cliente, producto o fecha estimada de cierre.

Eliminar (D):

Eliminar Oportunidad: Elimina una oportunidad que ya no está en curso o ya no es relevante.
5. Ventas



The screenshot shows the 'Ventas' (Sales) section of the COMBE SALES application. The interface includes a navigation bar with icons for 'Contactos', 'Clientes', 'Productos', 'Oportunidades', 'Ventas', 'Etapas de Oportunidad', and 'Vendedores'. Below the navigation bar is a table with the following data:

Cliente	Producto	Monto	Vendedor	Acciones
Luis Armando Morales	Televisión	8,000	Andy Rivadeneira	[Info] [Edit] [Delete]
Luis Armando Morales	PC Huawei	17,000	José López	[Info] [Edit] [Delete]
Luis Armando Morales	Tablet T2 Pro	3,000	Gerardo Suárez	[Info] [Edit] [Delete]
Luis Armando Morales	PC Huawei	17,000	Andy Rivadeneira	[Info] [Edit] [Delete]
Luis Armando Morales	Smartphone T1 Pro	7,000	José López	[Info] [Edit] [Delete]

En esta sección, podrás gestionar las ventas realizadas. Aquí encontrarás:

Crear (C):

Nueva Venta: Registra una nueva venta proporcionando detalles como cliente, producto y monto.

Leer (R):

Lista de Ventas: Visualiza todas las ventas registradas y sus detalles asociados.

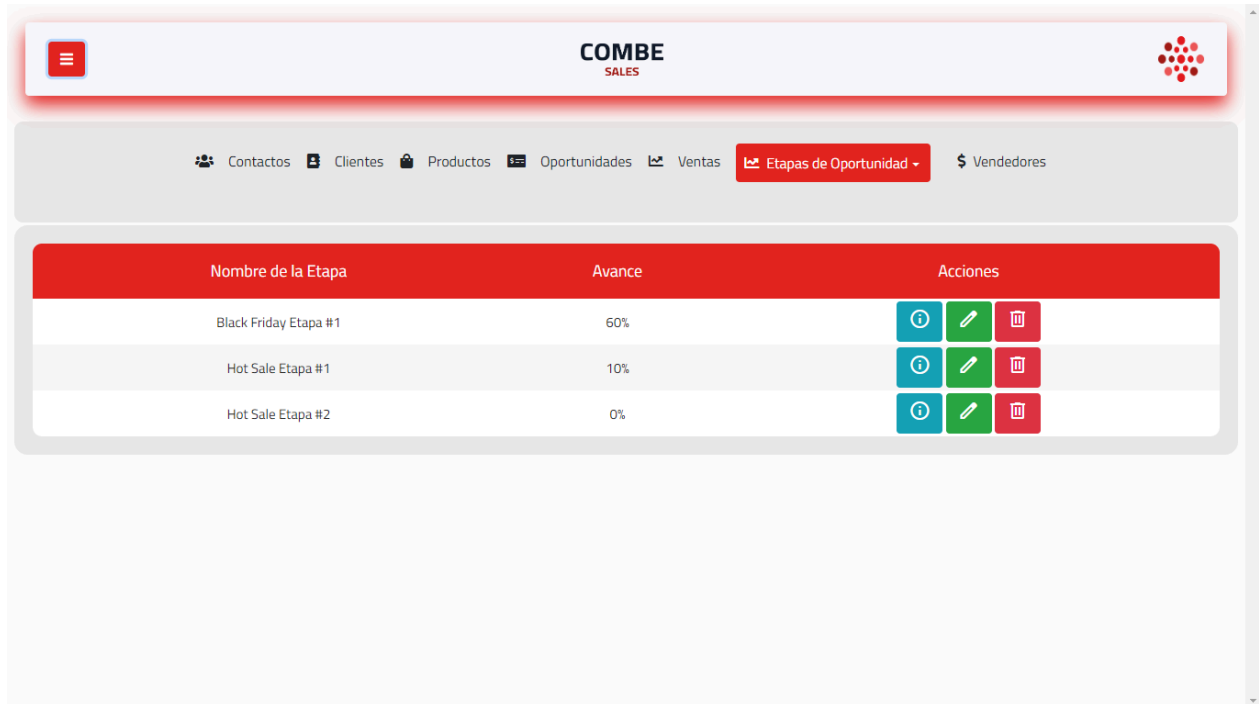
Actualizar (U):

Editar Venta: Actualiza la información de una venta para reflejar cambios en el cliente, producto o monto.










Eliminar (D):

Eliminar Venta: Elimina una venta que ya no es relevante o fue registrada incorrectamente.

6. Etapas de Oportunidad



The screenshot shows the COMBE SALES web application interface. At the top, there is a navigation bar with the COMBE SALES logo and a hamburger menu icon. Below the navigation bar, there is a secondary navigation bar with icons and labels for 'Contactos', 'Clientes', 'Productos', 'Oportunidades', 'Ventas', 'Etapas de Oportunidad', and 'Vendedores'. The main content area displays a table with three columns: 'Nombre de la Etapa', 'Avance', and 'Acciones'. The table contains three rows of data:

Nombre de la Etapa	Avance	Acciones
Black Friday Etapa #1	60%	  
Hot Sale Etapa #1	10%	  
Hot Sale Etapa #2	0%	  

En esta sección, podrás gestionar las diferentes etapas de tus oportunidades de venta. Aquí encontrarás:

Crear (C):

Nueva Etapa: Registra una nueva etapa para las oportunidades proporcionando detalles como nombre y descripción.

Leer (R):

Lista de Etapas: Visualiza todas las etapas registradas y sus detalles asociados.

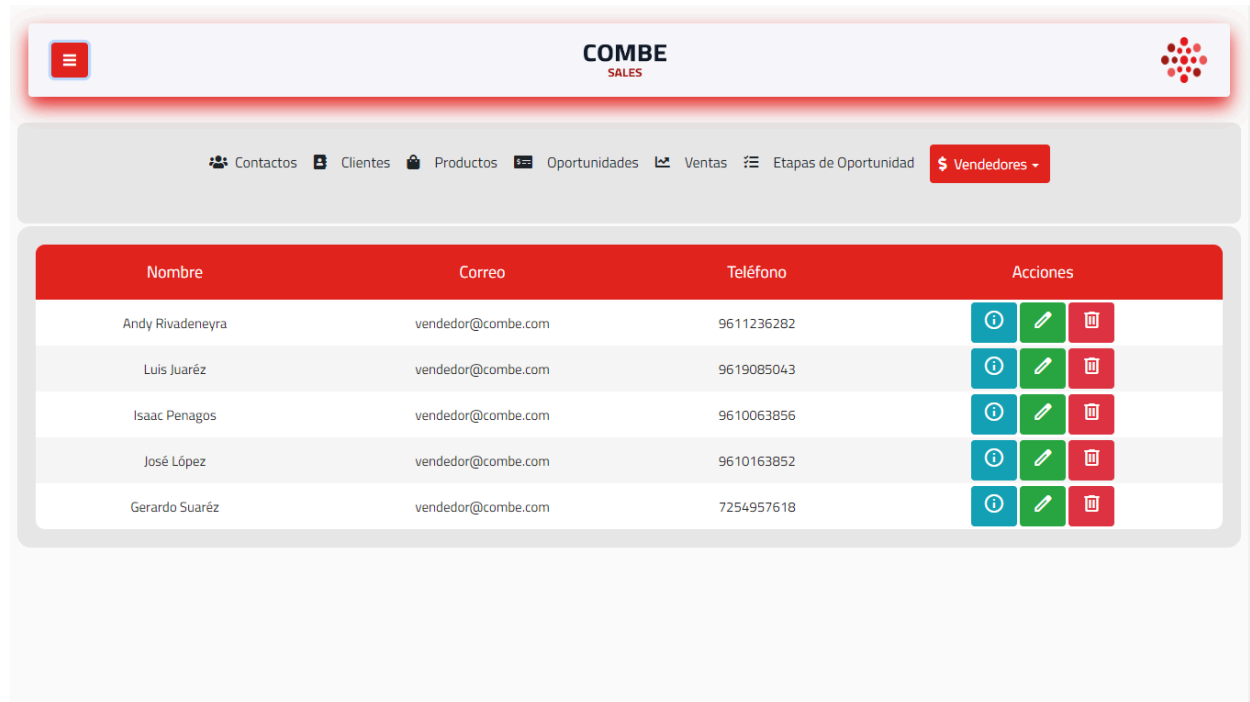
Actualizar (U):

Editar Etapa: Actualiza la información de una etapa para reflejar cambios en el nombre o descripción.
















Eliminar (D):

Eliminar Etapa: Elimina una etapa que ya no es necesaria.

7. Vendedores



The screenshot shows the COMBE SALES dashboard. At the top, there is a navigation bar with a menu icon on the left, the COMBE SALES logo in the center, and a user profile icon on the right. Below the navigation bar is a secondary menu with icons and labels for 'Contactos', 'Clientes', 'Productos', 'Oportunidades', 'Ventas', 'Etapas de Oportunidad', and 'Vendedores'. The 'Vendedores' menu item is highlighted in red. Below the menu is a table with the following data:

Nombre	Correo	Teléfono	Acciones
Andy Rivadeneira	vendedor@combe.com	9611236282	  
Luis Juárez	vendedor@combe.com	9619085043	  
Isaac Penagos	vendedor@combe.com	9610063856	  
José López	vendedor@combe.com	9610163852	  
Gerardo Suárez	vendedor@combe.com	7254957618	  

En esta sección, podrás gestionar la información sobre los vendedores de tu equipo de ventas. Aquí encontrarás:

Crear (C):

Nuevo Vendedor: Registra un nuevo vendedor proporcionando detalles como nombre, cargo y datos de contacto.

Leer (R):

Lista de Vendedores: Visualiza todos los vendedores registrados y sus detalles asociados.

Actualizar (U):

Editar Vendedor: Actualiza la información de un vendedor para reflejar cambios en el cargo o datos de contacto.

Eliminar (D):

Eliminar Vendedor: Elimina a un vendedor si ya no está en tu equipo de ventas. Recuerda que el uso eficiente de Combe Sales implica mantener actualizada la información y utilizar todas las funciones CRUD para un control total sobre contactos, clientes, productos, oportunidades, ventas, etapas de oportunidad y vendedores. ¡Gracias por elegir Combe Sales para tus necesidades de gestión de ventas y clientes!