

## MEMORANDUM

23 Septiembre 2016

**Para:** Todas las Sucursales  
**De:** Lic. Jorge Quirino Carrillo  
**Ccp:** Ing. Miguel Quijano, C.P. Manuel Castillo, Coordinadores y Supervisores de Venta.

**Asunto:** PROCEDIMIENTO de Devoluciones y Cancelaciones de Venta.

---

Estimados compañeros por este conducto les envío un saludo y a su vez les recuerdo la importancia de contar con el procedimiento de devoluciones y cancelaciones de venta en nuestros puntos. Como todos sabemos tanto el Gerente y Subgerente cuentan con la clave maestra para hacer este tipo de operaciones y algunas otras más, esta clave es intransferible por lo que ningún colaborador debe de tenerla, a continuación les proporciono el procedimiento.

**Cuando Gerente y Subgerente SI se encuentren en la tienda:**

1. Gerente y Subgerente se aseguran de que cada colaborador tenga su propio usuario, ya una vez asegurado el colaborador empieza a vender marcando los productos por escáner en el punto de venta (Venta Normal).
2. Cliente devuelve algún producto o bien toda la venta, este deberá de llevar consigo el ticket de venta original para que el colaborador teniendo en mano ese ticket llame al gerente y/o subgerente y le muestre el ticket para que le autoricen la devolución, estos escanearan su código con la clave maestra para autorizar la operación (**no sin antes revisar que efectivamente se trate de una devolución bien efectuada y transparente**).
3. El colaborador entregará el dinero al cliente producto de la devolución efectuada o bien marcará el producto en sustitución a la mercancía devuelta y totalizan el ticket, para después cobrar o devolver el dinero de la diferencia.
4. Cuando el colaborador se equivoque en la venta y ya haya totalizado tal venta y el cliente le reclama, deberá de llamar al igual al gerente y/o subgerente para que le autoricen la devolución.

**Cuando Gerente y Subgerente NO se encuentren en la tienda:**

1. El Colaborador empieza a vender marcando los productos por escáner en el punto de venta (Venta Normal).
2. Cliente devuelve algún producto o bien toda la venta, este deberá de llevar consigo el ticket de venta original para que el colaborador teniendo en mano ese ticket le entregue el dinero al cliente o bien marque lo que se llevara en sustitución a lo devuelto.



3. Ya que no habrá un registro de devolución, el colaborador anotará en el ticket original que el cliente le entregó para que le hicieran la devolución la hora exacta de la operación.
4. El colaborador guardará ticket original del cliente (Con la hora en mención al punto 3) y además engrapará el nuevo ticket de la venta en sustitución de la mercancía devuelta.
5. El colaborador debe de tener siempre consigo esos tickets en mención en el punto número 4 ya que si los extravía el gerente o subgerente cuando lleguen no podrán hacer la autorización de la devolución o cancelación y quedará como faltante en su corte de caja.
6. El Gerente y/o Subgerente a su llegada podrá autorizar la devolución con los tickets guardados por el colaborador, no sin antes revisar video en la hora anotada por el colaborador que es cuando se dio la operación de devolución o cancelación, en caso de que no se demuestre que la devolución se haya efectuado al cliente, no se autorizará tal devolución y/o cancelación quedando el faltante de dinero en el corte de caja.
7. Cuando el colaborador se equivoque en la venta y ya haya totalizado tal venta y el cliente le reclama, el colaborador totalizará el ticket con el error y lo guardara para su posterior devolución o cancelación total, ya que al cliente le deberá de marcar nuevamente la mercancía en un nuevo ticket y lo cobrará normal, en este caso no es necesario anotar la hora en el ticket del error ya que este lo utilizará el gerente y/o subgerente para verificar por video los hechos que menciona el colaborar para la autorización de la devolución o cancelación de venta.

Gerente y/o Subgerente, recuerden que el proporcionar la clave a nuestros colaboradores los hace responsables de las posibles pérdidas de inventario.

Si no saben revisar el Circuito Cerrado de Televisión favor de contactarse con su supervisor para que les capacite para ello

Sin más por el momento agradezco su atención a la presente. Quedo para cualquier duda o aclaración.

---

Lic. Jorge Quirino Carrillo  
Gerente de Control y Auditoria