

# MEMORANDUM

29 de noviembre de 2006

Para: Gerente, Sub-Gerente y Cajeros de Sucursal  
De: Lic. Jorge Quirino Carrillo.  
Ccp: Supervisores de venta, Auditores Internos y Auditores de Calidad,  
Recursos Humanos y Coordinadores de operaciones.  
ASUNTO: Cancelaciones y Correcciones de Venta

---

Por este conducto se les comunican cambios en el procedimiento de cancelaciones:

1.- Es responsabilidad del Depto. De Control notificarles los folios en donde realizaron una cancelación o una devolución en un plazo no mayor a 15 días hábiles (horario de oficina) a partir de la fecha del ticket.

2.- El gerente de sucursal tiene la obligación de presentar los tickets de venta que amparan las cancelaciones o devoluciones solicitadas, en un lapso de 15 días hábiles (horario de oficina) a partir de la fecha en que se le dio a conocer los folios a comprobar. Preferentemente los días martes.

Entregar los tickets de venta no los excluye de alguna revisión por parte del departamento.

3.- El comprobante debe ser el ticket de venta original que le recogen al cliente al cual se le debe anexar el formato publicado en donde se solicitan datos específicos del cliente que está pidiendo la cancelación tales como dirección, teléfono, nombre, etc., no se aceptará como válida la copia del ticket. Este procedimiento se hará sin excepción con todas y cada una de las cancelaciones. El departamento de control, en cualquier momento verificará con el cliente la autenticidad de la cancelación. (El formato que deberas llenar con los datos del cliente es el siguiente:).

CANCELACION Y DEVOLUCIONES DE VENTAS	
IMPORTE \$	_____
NUMERO TRANSACCION DE LA CANCELACION	_____
NOMBRE DEL CAJERO QUE CANCELA	_____
ARTICULO	_____
NOMBRE DEL CLIENTE	_____
DIRECCION	_____
TELEFONO	_____
FIRMA Y NOMBRE GERENTE	FIRMA DEL CLIENTE

4.- Es responsabilidad exclusiva del Gerente y/o Sub-Gerente el manejo de la llave para hacer cancelaciones al igual que el revisar los cortes de sus cajeros y aclarar en su momento las cancelaciones que no están comprobando, de este modo, las cancelaciones o devoluciones que queden pendientes de comprobante, serán relacionadas para posible cobro al gerente o sub-gerente como responsables de dichos tickets. Los supervisores, auditores y supervisores de calidad, en sus visitas a tiendas, verificarán que la llave no se encuentre insertada en la máquina registradora y que se encuentre en poder del gerente o subgerente. En caso contrario, se levantará una acta por la violación a ésta disposición. En ausencia de gerente y subgerente y debido a que el cajero no podrá registrar la cancelación, solo se llenará el formato, se le recogerá el ticket original al cliente, se le entregará el dinero y en cuanto llegue el gerente o subgerente se registrará la operación.

5.- Si por alguna razón el Gerente de tienda es removido de la sucursal y tenga tickets pendientes por comprobar, deberá de presentarse al día siguiente de su cambio a entregar dichas cancelaciones, de no hacerlo, los folios serán relacionados para cobro a nombre del mismo Gerente y enviado el importe al depto de recursos humanos para el descuento correspondiente.

6.- El departamento de Control está comprometido a avisar directamente al empleado sujeto a cobro, del descuento que se hará por nómina de las cancelaciones y devoluciones no comprobadas, teniendo la persona afectada 24 horas para hacer las aclaraciones pertinentes.

Para cualquier duda comunicarse a la extensión 2229 ó 2219.

Lic. Jorge Quirino Carrillo  
Gte. De Control y Auditoria