



Manual de Políticas y Procedimientos

POLÍTICA:

ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR

NIVEL DE APLICACIÓN

Esta política aplica a todas las tiendas Nexus.

LINEAMIENTOS

Objetivo: Adicionar procesos que nos hacen tener mayor certeza de que los saldos a favor son correctos, apoyándonos con diversas fuentes de información como lo son el sistema, archivo Excel (xxxxxx) y el formato nota de crédito, por cada cliente, ya sea en mostrador o foráneo.

CAUSAS MAS FRECUENTES POR LAS QUE SE GENERA UN ANTICIPO

Los anticipos o saldos a favor se generan por diferentes factores, tales como:

Mostrador

- Devoluciones o cambios de mercancía, que en ese momento no se cuenta con lo que el cliente requiere, se opta entonces por pedir que lo deje como anticipo.
- Pedidos personalizados por ejemplo (etiquetas, caretas, uniformes, equipo, etc.)
- Compras de instituciones por medio de intermediarios (profesores que generan diferencias y se refleja como saldo a favor)
- Cambios de mercancía por modelos o talla con diferencia de precios

Foráneos

- Varios son generados debido a que el personal ofrece artículos y al momento de realizar el envío ya no contamos con el artículo.
- Que se cotizan más de un flete protegiendo un exceso de mercancía que solicita el cliente.

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	POLÍTICA:	CLAVE:	HOJA:
Mayo-2024	Mayo-2024	Encargado de Tienda	Dirección General	Anticipos o Saldos a Favor	TD01-P05	1 de 3

Procedimiento por seguir:

Si el cliente menciona que va a dejar algún anticipo por las razones ya mencionadas:

1. Se ingresa al sistema en el apartado de ventas y se genera un anticipo.
2. En una hoja se anota a mano los siguientes datos:
 - Nombre del cliente (Tomar del ticket previamente generado)
 - Fecha
 - Cantidad que va a dejar como saldo a favor y el concepto por lo cual se está dejando (etiquetas, personalizado, etc.)
3. Posterior o adicionalmente a esto, se tiene que generar e imprimir un archivo de Word denominado “*Nota de Crédito*”, con los datos que obtuvimos en el seguimiento a mano; se le entregará, con la firma de quien entrega y sello, y se le indicara al profesor o al cliente que es una nota de crédito **y que solo se le puede hacer valida presentándola en su siguiente compra**).
4. Se reportará en el corte todas las notas de crédito que lleguen a entregar.
5. Se llevará en una carpeta en físico los anticipos que se den y en un Excel.
6. En caso de que el anticipo que se va a generar sea para un cliente foráneo, se deberá realizar el mismo formato llamado NOTA DE CREDITO y enviar por medios electrónicos, en formato pdf, ya sea WhatsApp o correo electrónico, pidiendo que confirme de enterado.
7. En el momento en que el cliente foráneo quiera hacer valida su nota de crédito deberá reenviar el formato con la leyenda (autorizo hacer valida nota de crédito por la cantidad xxxxxxxx nombre completo y firma)
8. Si por alguna razón el cliente no desea usar su saldo total, primero que nada, debes de solicitar la nota de crédito con el saldo total, una vez terminado el proceso de compra con saldo a favor se deberá generar una nueva nota de crédito con el saldo restante.

Ejemplo :

El cliente Pedro Torres tiene un saldo a favor por la cantidad de \$1,000.00, y decide realizar una compra por \$800.00.

Solicitas nota de crédito inicial de \$1,000.00.

Realizas venta en sistema con forma de pago saldo a favor por \$800.00

El sistema por automático te descontara y se actualizara el saldo por el restante en este caso \$200.00

Resguardaras la nota de crédito inicial y realizaras una nueva nota de crédito por la cantidad restante de \$200.00

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	POLÍTICA:	CLAVE:	HOJA:
Mayo-2024	Mayo-2024	Encargado de Tienda	Dirección General	Anticipos o Saldos a Favor	TD01-P05	2 de 3

Clausulas

9. Se estarán comparando mes a mes los anticipo con los que está en el sistema para poder descartar posibles fallas en el sistema y que se multipliquen anticipos o generen anticipo ya entregados.
10. Tanto el personal de mostrador como el encargado de tienda quedaran inhabilitados para liberar mercancía o saldos a favor a cualquier cliente que no presente su nota de crédito de forma física en mostrador, digital si es foráneo.

Si se llegara a presentar esta situación y con el fin de no perjudicar al cliente se deberá escalar caso a gerencia.

EMISIÓN INICIAL: Mayo-2024	ÚLTIMA REVISIÓN: Mayo-2024	RESPONSABLE DEL PROCESO: Encargado de Tienda	AUTORIZA: Dirección General	POLÍTICA: Anticipos o Saldos a Favor	CLAVE: TD01-P05	HOJA: 3 de 3
--------------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------	--	---------------------------	------------------------