



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

NOMBRE Y CLAVE

Procedimiento para cajas en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS
3800-003-004

AUTORIZACIÓN

Aprobó

Lic. Flor García Ortiz
Encargada del Despacho de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales

Revisó

Lic. Jesús Humberto Vázquez Sahagún
Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas

Elaboró

Lic. José Manuel Rivas Ochoa
Titular de la División de Evaluación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas

UNIDAD DE ORGANIZACIÓN, CAPACITACIÓN
Y COMPETITIVIDAD
MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN 1 2 AGO. 2015

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta de las y los Servidores Públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".



ÍNDICE

	Página
1 Base normativa	3
2 Objetivo	3
3 Ámbito de aplicación	3
4 Políticas	4
5 Definiciones	11
6 Descripción de actividades	15
Etapa I Asignación y apertura de cajas	
Etapa II Verificación de documentación para cobro de la mercancía	
Etapa III Marcaje y cobro de mercancía	
Etapa IV Todos los tipos de ingresos	
Etapa V Recolecciones de efectivo durante la operación de la caja	
Etapa VI Devolución de mercancía de cliente	
Etapa VII Pruebas selectivas de registro	
Etapa VIII Arqueo a cajas	
Etapa IX Cierre de cajas y concentración de Ingresos	
Etapa X Entrega de valores	
7 Diagrama de flujo	65
8 Relación de documentos que intervienen en el procedimiento	104
- Anexos	
Anexo 1 “Rol de cajas”	
Anexo 2 “Libreta de control de bolsas”	
Anexo 3 “Precio y/o código de barras equivocado”	
Anexo 4 “Demanda de mercancía por el cliente”	
Anexo 5 “Vale de prestaciones a crédito”	
Anexo 6 “Nota de venta”	
Anexo 7 “Vale por falta en caja”	
Anexo 8 “Prueba selectiva a cajero”	
Anexo 9 “Desviación por cajera”	



Procedimiento para cajas en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS

1 Base normativa

- Ley Federal de Trabajo, artículo 103, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970.
- Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, artículos 3 fracción II, 5 y 81 fracciones I, II y IV, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre del 2006 y sus reformas.
- Contrato Colectivo de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social, cláusula 142, para los ejercicios 2013-2015.
- Reglamento de Tiendas para empleados del IMSS, inserto en el Contrato Colectivo de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social, capítulo IV, artículo 12 y 13, para los ejercicios 2013-2015.

2 Objetivo

Establecer las políticas y actividades para efectuar el registro y cobro de mercancía de manera correcta y ágil, así como el depósito y acreditamiento de los ingresos en el área de cajas de las Tiendas IMSS-SNTSS, con la finalidad de otorgar un servicio eficiente con los controles adecuados en el manejo de los ingresos.

3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal del Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.

3.1 Responsables de la aplicación del procedimiento:

- Cuerpo de Gobierno
- El Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda
- Contador o Responsable de la Contabilidad
- Jefe de Apoyo Operativo
- Jefe de Línea
- Jefe o Subjefe de Cajas
- Cajero(a)



4 Políticas

4.1 El presente documento es propiedad del Instituto Mexicano del Seguro Social y será responsabilidad del personal involucrado de las Tiendas IMSS-SNTSS, la aplicación, vigilancia y verificación de que se cumpla con lo establecido en este procedimiento, en el ámbito de su competencia. En caso de duda o aclaración, deberán efectuar consulta a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (CCVVUCT).

4.2 La entrada en vigor del presente documento actualizará y dejará sin efecto el “Procedimiento para cajas en tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-004 con fecha de registro 24 de diciembre de 2010.

El personal del Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS deberá:

4.3 Conservar este procedimiento para su aplicación y consulta, y será responsables de impedir la sustracción, ocultamiento y utilización indebida del mismo, así como de que se transfiera al término de su gestión a la persona que lo suceda en el puesto o a su jefe inmediato.

4.4 Apegarse a las disposiciones emitidas por la CCVVUCT a través de oficios, sobre las operaciones que se deriven del proceso para el cobro de mercancía, así como el depósito y acreditamiento de los ingresos.

4.5 Atender a los usuarios de manera ágil y con cortesía.

4.6 Consultar y apegarse al “Manual de Capacitación del Sistema ADMPOS” enviado mediante oficio, en caso de duda en la utilización de las Terminales Punto de Venta (TPV).

4.7 Revisar el consecutivo de operaciones electrónico que genera la TPV, denominado rollo de auditoría electrónico, con la finalidad de que se integren todas las transacciones.

4.8 Designar al Jefe de Apoyo Operativo como responsable de la contabilidad, en caso de que la Tienda no cuente con Contador o Responsable de la Contabilidad o Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.

4.9 Informar mediante carteles a la vista del cliente, que la emisión de factura electrónica solamente podrá ser por los tickets emitidos en el mismo día.

4.10 Aceptar la devolución de mercancía del cliente solamente por cambio físico, en ningún momento podrán devolver dinero en efectivo o por tarjeta de crédito o débito, lo cual deberá quedar registrado en la TPV.



El Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda deberá:

- 4.11 Elaborar las propuestas que contribuyan al mejoramiento del presente documento y deberá enviarlas a la CCVVUCT para su análisis y en su caso, su inclusión en este procedimiento.
- 4.12 Conservar un ejemplar para consulta de este documento, mismo que deberá facilitarlo a todo el Personal de su unidad operativa para su consulta y aplicación.
- 4.13 Verificar que las Tiendas cuenten con caja de protección continua o de maroma en buen estado y funcionando correctamente, las cuales serán solicitadas a la empresa de servicios de recolección y traslado de valores designada por la institución bancaria autorizada.
- 4.14 Verificar las tarifas y los servicios de recolección y traslado de valores, dotación de fondo para cambios, así como el equipo y material requeridos para tal fin, los cuales serán cubiertos a través de la Tesorería de Nivel Central mensualmente.
- 4.15 Coordinar y supervisar las actividades inherentes a las recolecciones de efectivo, documentos y entrega oportuna al servicio de recolección y traslado de valores que se haya contratado.
- 4.16 No aceptar bajo ninguna circunstancia modificaciones al depósito entregado al personal de la empresa de traslado de valores con la que se tenga convenio, sin previa revisión de las grabaciones por parte del personal de la Tienda IMSS-SNTSS. En caso de presentarse cualquier irregularidad con el banco o con la empresa que presta el servicio de recolección y traslado de valores, deberá solicitar apoyo al Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso para que en coordinación con el Jefe de Finanzas Delegacional soliciten mediante oficio la aclaración y/o corrección con la institución bancaria, conforme a los procesos establecidos en el contrato o informados mediante oficio por la CCVVUCT.
- 4.17 Enviar dentro de los siete primeros días del mes siguiente, el concentrado del formato "Demanda de mercancía al cliente", clave 3800-009-033033 (anexo 4) a la CCVVUCT.

El Jefe o Subjefe de Cajas deberá:

- 4.18 Elaborar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la TPV, someterlo a autorización del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda y dar seguimiento al mismo.
- 4.19 Restringir el acceso al área de Caja General a toda persona ajena a la misma.
- 4.20 Vigilar que los Cajeros realicen correctamente el marcaje y cobro de la mercancía.



- 4.21** Dar prioridad al cobro de la mercancía y a la atención a clientes; en caso necesario, intervenir directamente en el servicio.
- 4.22** Realizar diariamente un mínimo de cinco pruebas selectivas de registro a cada Cajero(a) de acuerdo a la Etapa VI.
- 4.23** Participar invariablemente en los arqueos de fondo fijo y actividades inherentes a cajas.
- 4.24** Efectuar diariamente arqueo a Caja General, durante la jornada, al cierre, cambio de turno o en caso de ser necesario.
- 4.25** Registrar en la TPV mediante código de barras el sobrante generado en los arqueos parciales.
- 4.26** Realizar recolecciones de efectivo generado por la venta, conforme lo requiera la TPV en la pantalla.
- 4.27** Contar y registrar en la TPV el monto de las recolecciones parciales, cuando haya cambio de cajero(a) o en el cierre de caja.
- 4.28** Depositar diariamente el producto de las ventas en la caja de protección continua o de maroma del servicio de recolección y traslado de valores.
- 4.29** Verificar el efectivo, la "Ficha de depósito" y el número de "Tabulación" en la bolsa o envase, anotando el número de plomo de la tenaza machihembradora o el número de etiqueta en el comprobante proporcionado por la empresa de servicio de recolección y traslado de valores.
- 4.30** Considerar como faltante para el (la) Cajero(a), cuando este(a) no entregue el efectivo o la documentación de pago completa y debidamente requisitada por el cliente.
- 4.31** Supervisar y ser responsable del manejo de los ingresos y documentación recibida durante su jornada.
- 4.32** Supervisar que el efectivo que se genere en la Tienda por la venta del día sea entregado a la empresa de recolección y traslado de valores, conforme al calendario establecido por la CCVVUCT y verificar que al día hábil siguiente de su recolección esté debidamente acreditado por la institución bancaria con la que exista el contrato, mediante el "Comprobante bancario" correspondiente, proporcionado semanalmente por la División de Evaluación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
- 4.33** Efectuar el cierre de cajas y verificar la concentración de los ingresos emitido por la TPV con la finalidad de que se incluyan todas las transacciones del área de cajas.



4.34 Entregar en la puerta de salida, la mercancía que se haya registrado en el área de caja mediante “Nota de Venta”, en coordinación con el personal de sala de ventas y bodega.

El Cajero(a) deberá:

4.35 Guardar en su casillero o en el área destinada por la Administración, los objetos personales con antelación al inicio de sus labores y por ningún motivo los podrá llevar consigo al área de cajas y/o Caja General.

4.36 Utilizar durante su jornada laboral la ropa de trabajo y el gafete de identificación institucional.

4.37 No distraerse, consumir alimentos, bebidas o golosinas, atender asuntos personales o realizar cualquier actividad ajena a sus funciones en el área de cajas durante su jornada de trabajo.

4.38 Mantener su lugar de trabajo en adecuadas condiciones de limpieza.

4.39 No permitir el acceso de clientes y proveedores al interior de la Tienda por el pasillo de cobro.

4.40 Ser el responsable del manejo del fondo para cambios que reciba para la operación de la caja, de los ingresos por venta de artículos y documentos de pago, así como del material de trabajo.

4.41 Registrar toda la mercancía que pase por el check out y por ningún motivo dejar de hacer dicho registro, así como la información solicitada por la TPV, relativa a trabajadores activos, jubilados, pensionados, matrículas, nombres, quincenas, números de vales, “Cupones de empresa”, formas de pago, descuentos del 40% y descuentos acumulados.

4.42 Ser el responsable de registrar correctamente el código de barras de aquellos productos donde el lector óptico no identifique la mercancía.

4.43 Revisar que la mercancía adquirida por el cliente esté acorde con la descripción del artículo en la TPV, siempre y cuando dicha descripción sea fácil de identificar.

4.44 Verificar en el caso de ropa, que la clave, precio, modelo y talla, en conjuntos de dos piezas o más, coincidan con la descripción en la TPV, siempre y cuando este sistema lo identifique, en caso de duda solicitar la presencia del personal de Sala de Ventas para su aclaración.

4.45 Realizar el cobro por concepto de venta de bolsas para empaque de mercancía en la TPV.



4.46 Reportar de inmediato al Jefe o Subjefe de Cajas cuando detecte algún error en el código de barras o descripción de la mercancía en la TPV.

4.47 Cobrar la mercancía a través de las siguientes formas de pago:

- Efectivo
- Tarjeta de crédito y/o débito
- Vale de prestaciones a crédito
- Cupones de empresas
- Prestación de descuento contractual (“Tarjetones de pago”)
- Acumulación de “Tarjetones de pago”
- Nota de cambio a clientes

4.48 Aceptar el pago de la mercancía en dos o más formas de pago, siempre y cuando cumpla con los requisitos estipulados en este procedimiento y se cubra el importe total de la venta.

4.49 Aceptar “Vales de prestaciones a crédito”, los cuales son emitidos por el sistema de emisión de vales de crédito, conforme a lo dispuesto en la Cláusula 142 del Contrato Colectivo de Trabajo y al “Procedimiento para la expedición, canje y transmisión del vale de prestaciones a crédito en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-006.

4.50 Recibir un “Vale de prestaciones a crédito” por trabajador activo del concepto 167 a la quincena, hasta por el monto indicado en el mismo, incluyendo el 10% adicional que determina el Sistema de Emisión de Vales de Crédito. Para el caso de jubilados y pensionados, únicamente recibirá 1 vale por concepto 367 del mes que transcurre, el cual podrá ser fragmentado por el solicitante en 2 partes a canjear una en cada quincena.

4.51 Verificar que el vale a ejercer corresponda a la quincena o mes para el que fue expedido, su vigencia, así como que haya sido emitido en la Tienda donde se efectúa el canje del mismo y no podrá aceptar bajo ninguna circunstancia, cambios de mercancía de productos o servicios adquiridos con vale.

4.52 Solicitar al usuario que la diferencia entre el monto de la mercancía y el importe de los “Vales de prestaciones a crédito” sea cubierta en efectivo y/u otro documento de pago señalado en la política número 4.47.

4.53 Emitir en la TPV el “Ticket de venta” adicional para la autorización y solicitar la firma del cliente del importe ejercido, tanto en el ticket como al reverso del “Vale de prestaciones a crédito”, con lo que sustituye la validación de la operación en la TPV y lo engrapa al talón del “Vale de prestaciones a crédito” que se queda en poder de la Tienda.



4.54 Aplicar el “Vale de prestaciones a crédito” únicamente por lo consumido en la venta y por los tipos de artículos a adquirir, según los diferentes conceptos que corresponda el Vale y que a continuación se detallan:

- Concepto 167 y 367 con descuento en 1 quincena y 1 mes, respectivamente: cualquier artículo de la Tienda.
- Concepto 168 y 368, con descuentos de 1 a 5 quincenas y de 1 a 3 meses, respectivamente: ropa y artículos seleccionados y autorizados por la CCVVUCT a través de oficio.
- Concepto 145 y 345 con descuento de 10 a 24 quincenas y de 5 a 12 meses, respectivamente: línea blanca, electrónica, juguetes y artículos escolares.

4.55 Recibir a solicitud del cliente en una sola operación en la venta de artículos de las claves D4, D6, D7, G1, G2 y D9, con o sin la aplicación de descuentos quincenales o acumulados, la combinación de: Para trabajador activo hasta 4 vales de crédito (2 por combinación de vales de diferentes conceptos y 2 por matrículas diferentes) conceptos 167 y 145. Para jubilados y pensionados hasta 2 vales de diferentes matrículas de los conceptos 367 y 345. Dichos procesos ya están predeterminados en la TPV. (Para TPV versión 2003 no aplica este numeral).

4.56 Aplicar la prestación del descuento contractual conforme a lo establecido en la Cláusula 142 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente. Para trabajadores activos se realizará un descuento del 40% por cada tarjetón de pago, en ventas hasta por \$100.00 (cien pesos) o su proporción. Para jubilados y pensionados se realizará un descuento del 40% por cada quincena del “Tarjetón de pago” mensual, en ventas por cada \$100.00 (cien pesos) o su proporción (El descuento se aplicará no importando el total de la venta, pero solamente sobre \$100.00 (cien pesos) por cada descuento y en caso de no completar dichos \$100.00 (cien pesos) será sobre su proporción).

4.57 Aplicar en una sola operación la combinación de hasta 4 descuentos del 40%: Para trabajadores activos (2 por combinación de tarjetones de pago de diferentes periodos y 2 por “Tarjetones de pago” de matrículas diferentes) y/o para jubilados y pensionados (2 por combinación de quincenas de “Tarjetón de pago” mensual y 2 por “Tarjetones de pago” mensual de matrículas diferentes), el cual ya está programado en la TPV. (Para TPV versión 2003, ésta sólo aceptará hasta: Para trabajadores activos 2 “Tarjetones de pago” de diferentes periodos. Para jubilados y pensionados hasta 2 quincenas en un “Tarjetón de pago” mensual).

4.58 Verificar al final de día, las copias de los “Tarjetones de pago” de los trabajadores por la aplicación del 40% de descuento, con la relación de descuentos emitidos por la TPV, por lo que ya no se validará en la caja registradora la copia de dicho tarjetón, el cual ya está programado en la TPV.

4.59 Beneficiar del descuento contractual a los trabajadores activos, jubilados y pensionados del Instituto, viudos(as) y beneficiarios directos que presenten “Tarjetón



de pago” y “Gafete de trabajador”, jubilado o pensionado, previa acreditación mediante “Identificación oficial”.

4.60 Considerar la vigencia máxima de cada “Tarjetón de pago” para efectos de descuento contractual quincenal o mensual, para trabajadores activos de un mes con cortes en los días 15, 30 ó 31; para jubilados, pensionados, viudas y beneficiarios será hasta los 5 días del mes siguiente. Al término de esos plazos, los “Tarjetones de pago” pierden su vigencia.

4.61 Aplicar a todas las líneas de mercancía de la Tienda, el descuento contractual.

4.62 Verificar que los “Tarjetones de pago” que no hayan sido utilizados durante la vigencia señalada en el numeral 4.63, cuenten con una vigencia máxima de hasta un año cuando se ejerzan en el esquema de acumulación de “Tarjetones de pago”, en cuyo caso las mercancías adquiridas sólo podrán corresponder a las secciones departamentales G1 “Enseres Menores”, G2 “Enseres Mayores”, D9 “Juguetería” y B1 “Ropa y Blancos”, artículos seleccionados de las claves departamentales D-4 “Ferretería y Artículos para Hogar”, D-6 “Maletas y Bolsas” y D-7 “Artículos para Bebe”, así como demás categorías que determine la CCVVUCT, acumulándose hasta 20 descuentos: Para trabajadores activos con 20 “Tarjetones de pago” y/o para jubilados y pensionados con 10 “Tarjetones de pago” mensual, integrado por hasta 2 matrículas diferentes, y el descuento no podrá exceder en ningún caso el 10% (diez por ciento) del total de la venta, el cual ya está programado en la TPV. Para el esquema de acumulación de “Tarjetones de pago”, deberán observarse los lineamientos en vigor, emitidos por la CCVVUCT mediante oficio.

4.63 Aceptar cupones de empresas de aquellas compañías que tengan convenio firmado con el Instituto de manera centralizada o local, que contengan los medios de seguridad o que no estén boletinados, los cuales se informarán mediante oficio por la CCVVUCT, y no dará cambio, bajo ninguna circunstancia.

4.64 No canjear por efectivo en ningún caso: “Pagaré de tarjeta de crédito y/o débito”, “Vales de prestaciones a crédito”, “Cupones de empresa” y descuentos contractuales (“Tarjetones de pago”).

4.65 Cuando el pago se realice en efectivo, sólo se podrán aceptar billetes o moneda nacional y en ningún caso se recibirán cheques.

4.66 Verificar que el pago mediante tarjeta de crédito y/o débito solamente sea hasta el monto autorizado por la institución bancaria, en el caso de que el importe de la venta sea superior, el cliente cubrirá la diferencia en efectivo o con cualquier otro documento señalado en la política número 4.47.

4.67 Solicitar al cliente una “Identificación oficial” para el cobro con tarjeta de crédito o débito, cuando el importe sea mayor a \$500.00 (quinientos pesos).



- 4.68** Solicitar la cancelación al Jefe o Subjefe de Cajas mediante el ticket “Nota de cambio a clientes” emitido por la TPV, cuando algún artículo se registre de más o de menos, siempre y cuando se haya totalizado la venta.
- 4.69** Comunicar de inmediato al Jefe o Subjefe de Cajas, de los artículos abandonados en carros de autoservicio o exhibidores de promoción cercanos a su caja, éste a su vez informará al Jefe de Apoyo Operativo y/o Jefe de Mercaderías solicitando el reacondo de la mercancía.
- 4.70** Entregar al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda toda la mercancía pagada y olvidada en cajas, así como artículos personales abandonados por los usuarios.
- 4.71** Evitar que usuarios, niños y carros de autoservicio lleven consigo artículos sin pagar, cuando pasen por el check out.
- 4.72** Considerar como otros ingresos el sobrante en cajas y la diferencia de las Notas de Cambio no utilizadas, el cual quedará registrado en la TPV con un código de barras asignado por la CCVVUCT.
- 4.73** Realizar el corte de caja en caja general, en caso de que la Tienda opere con dos turnos o se tenga que suplir al Cajero(a) y la operación de la Tienda no permita hacerlo en el mueble de cobro.
- 4.74** Cubrir invariablemente a la quincena inmediata, los faltantes de dinero detectados al cierre de su jornada, en caso contrario, el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda deberá enviar un oficio al área de Recursos Humanos Delegacional con base a su adscripción, solicitando le sea descontado ese faltante vía nómina.

La CCVVUCT deberá:

- 4.75** Validar las pre-facturas emitidas por el servicio de recolección y traslado de valores, debidamente verificadas por el personal de Tiendas IMSS-SNTSS.
- 4.76** Informar a las Tiendas, los cambios de tarifas y calendario del servicio de recolección y traslado de valores, así como el contrato vigente, para su aplicación.

5 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

- 5.1 administrador o encargado de la administración de la tienda:** Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.



- 5.2 arqueo a caja:** Revisión de registros efectuados en caja para verificar el correcto marcaje y cobro de mercancía.
- 5.3 artículos controlados:** Aquellos que deben estar bajo resguardo por su costo y presentación y que son susceptibles de sustracción.
- 5.4 bolsa o envase:** Bolsa que contiene los valores que se entregan a la empresa de recolección con la que exista convenio.
- 5.5 caja de protección continua o de maroma:** Caja fuerte blindada en la que se depositan los ingresos de la Tienda, hasta la llegada del servicio de recolección de valores.
- 5.6 caja general:** Oficina donde se encuentra la caja fuerte y donde hacen entrega los cajeros de su corte final y sus valores por la venta del día.
- 5.7 cancelación:** Acción de anular un registro de cobro de mercancía, mediante clave de acceso, cuando no se ha totalizado la cuenta, o por ticket "Nota de cambio a clientes" emitido por la TPV, cuando ya se totalizó la cuenta.
- 5.8 CCVVUCT:** Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
- 5.9 check out:** Pasillo de cobro, donde el cliente deja su mercancía para que sea cobrada.
- 5.10 clave de acceso:** Clave personal (contraseña) para identificar en la TPV las operaciones realizadas por cada persona.
- 5.11 corte de caja:** Cierre del registro de cuentas.
- 5.12 cotejar:** Comparar y verificar cifras con documentos y/o mercancía.
- 5.13 cupón de empresa:** Documento con valor al portador que sirve para compra de mercancía, comúnmente conocidos como vales de despensa.
- 5.14 cuerpo de gobierno:** Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, Contador o Responsable de la Contabilidad, Jefe de Apoyo Operativo y Jefe de Mercaderías.
- 5.15 descuento contractual:** Prestación a trabajadores activos, jubilados y pensionados del IMSS, así como beneficiarios directos que acrediten parentesco, que consta de un porcentaje de descuento en compras, establecido en la Cláusula 142 del Contrato Colectivo de Trabajo del IMSS.



- 5.16 factura electrónica:** Comprobante fiscal digital por internet que se elabora por la venta de mercancía que se haya registrado, pagado y emitido en el “Ticket de venta”.
- 5.17 faltante:** Diferencia de menos entre la venta y la cantidad de dinero o documentos por forma de pago, entregados por el (la) Cajero(a) al final de su jornada.
- 5.18 farola:** Lámpara de señalización de cada caja.
- 5.19 fondo para cambios:** Efectivo que se le entrega al cajero al inicio de la jornada para realizar las operaciones de cobro.
- 5.20 identificación oficial:** Documento que hace prueba plena ante el Instituto, sobre los datos de identidad de su titular, tales como: Credencial ADIMSS, Credencial para votar con fotografía del Instituto Federal Electoral (IFE) y/o Instituto Nacional Electoral (INE), Cédula profesional o Pasaporte vigentes.
- 5.21 JOSI:** Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso
- 5.22 jubilados y pensionados:** Trabajadores del IMSS que ya no forman parte del personal activo.
- 5.23 pagaré:** Documento que avala la venta de mercancía mediante tarjeta de crédito o débito.
- 5.24 plomo:** Metal que se ensambla con la tenaza machihembradora para asegurar la bolsa o envase en el que se depositan los ingresos.
- 5.25 recolección:** Acción y efecto de reunir efectivo, fondo para cambios, “Cupones de empresa”, “Pagaré”, “Cupones”, “Vales de prestaciones a crédito”, etc.
- 5.26 registro:** Acto de pasar la mercancía por el lector óptico de la caja.
- 5.27 rollo de auditoría electrónico:** Rollo de comprobación de las operaciones de la caja para la Tienda.
- 5.28 TPV:** Terminal punto de venta es un sistema de cobro de mercancía mediante lector óptico donde se registran los códigos de barras de los productos.
- 5.29 sobrante:** Diferencia de más entre la venta y la cantidad de dinero entregada por el (la) Cajero(a) al final de su jornada.
- 5.30 tabulación:** Operación matemática e impresa en un rollo, la cual se adjunta al envase o bolsa proporcionada por el servicio de recolección de valores.
- 5.31 tarjetón de pago:** Recibo o comprobante de pago del trabajador activo (por quincena) y jubilado o pensionado (mensual).



- 5.32 tenaza machihembradora:** Instrumento que se utiliza para cerrar la bolsa o envase en que se depositan los ingresos de la Tienda para su protección y entrega al servicio de recolección.
- 5.33 tintil:** Parte de la gaveta de la TPV con canales de separación para guardar billetes y monedas.
- 5.34 ticket de venta:** comprobante de pago que se emite la TPV en operaciones que se realizan con consumidores o usuarios.
- 5.35 vale de prestaciones a crédito:** Documento nominativo expedido a trabajadores activos, jubilados y pensionados del IMSS, para la compra de mercancía, cuyo monto deberá ser descontado automáticamente vía nómina, que consta de dos talones originales (talón para la Tienda y talón para el cliente).



6. Descripción de actividades del Procedimiento para cajas en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS

Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p>	<p>Etapa I Asignación y apertura de cajas</p>	
	<p>1. Requisita semanalmente el formato “Rol de cajas”, clave 3800-009-031 (anexo 1), en original y dos copias conforme a los días de labores y de descanso del personal.</p>	<p>3800-009-031 (anexo 1) 1O-2C</p>
	<p>2. Entrega copia al Contador(a) o Responsable de Contabilidad y copia al Administrador(a) o Encargado(a) de Administración de la Tienda y recaba firmas en el original.</p>	<p>3800-009-031 (anexo 1) 1O-2C</p>
	<p>3. Consulta diariamente el “Rol de cajas”, clave 3800-009-031 (anexo 1) y en su caso, lo modifica, de acuerdo a la asistencia de los Cajeros.</p>	<p>3800-009-031 (anexo 1)</p>
	<p>4. Archiva definitivamente el original del formato “Rol de cajas”, clave 3800-009-031 (anexo 1) en orden cronológico para su control.</p>	<p>3800-009-031 (anexo 1) 1O</p>
	<p>5. Verifica diariamente que las TPV funcionen debidamente.</p>	
<p>No funcionan debidamente</p>		
<p>6. Reporta de forma verbal al Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda el requerimiento de mantenimiento preventivo o correctivo, para su atención ante el área correspondiente.</p>		
<p>NOTA: También se considera correcto funcionamiento que las TPV estén con precios actualizados, por lo que en caso de no tener dichos precios actualizados, no podrá abrir la caja.</p>		



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>7. Cierra la caja hasta que su funcionamiento sea correcto.</p> <p>Continúa en la actividad 5.</p> <p style="text-align: center;">Sí funcionan debidamente</p> <p>8. Revisa las condiciones de limpieza y uso del área de Cajas, en caso necesario, solicita el apoyo al encargado de limpieza para su aseo o funcionamiento.</p> <p>9. Entrega a cada Cajero(a) bolsas para empaque de mercancía, registra la cantidad y recaba la firma en la “Libreta de control de bolsas”, clave 3800-009-003 (anexo 2).</p> <p>10. Abre la caja fuerte y saca el fondo fijo para cambios.</p> <p>11. Ingresa con su clave de acceso y número de operador a la TPV para iniciar operaciones y entrega a cada Cajero(a), al inicio de la jornada, la dotación del fondo para cambios.</p>	3800-009-003 (anexo 2)
Cajero(a)	<p>12. Ingresa con su clave de acceso y número de operador a la TPV, la cual emite el ticket de “Inicio de operaciones” y guarda temporalmente.</p> <p>13. Recibe y revisa a la vista del Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que la dotación del fondo para cambios esté completo y agrupa por denominación.</p> <p style="text-align: center;">No está completa</p> <p>14. Notifica personalmente al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas la diferencia para su corrección.</p>	Inicio de operaciones



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>15. Verifica el importe entregado, en su caso corrige y lo entrega al cajero(a) nuevamente.</p> <p>Continúa en la actividad 11.</p> <p style="text-align: center;">Sí está completa</p>	
Cajero(a)	<p>16. Ingresa en la TPV la cantidad recibida la cual emite el ticket "Fondo/préstamo", lo firma y regresa al (a) o Subjefe(a) de Cajas.</p>	Fondo/préstamo
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>17. Recibe y resguarda temporalmente el ticket "Fondo/préstamo", debidamente firmado.</p> <p>18. Notifica al Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o Contador(a) o Responsable de la Contabilidad la apertura de caja.</p> <p>19. Entrega al Cajero(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato "Precio y/o código de barras equivocado", clave 3800-009-032 (anexo 3) • Formato "Demanda de mercancía por el cliente", clave 3800-009-033 (anexo 4) • Sello de descuento contractual • Cojín para sellos • Bolígrafo • Esponja • Franela 	<p>Fondo/préstamo</p> <p>3800-009-032 (anexo 3)</p> <p>3800-009-033 (anexo 4)</p>
Cajero(a)	<p>20. Acomoda el fondo para cambios en la gaveta de la TPV.</p> <p>21. Integra el siguiente material de trabajo y los formatos que requiere para realizar la operación:</p>	3800-009-032 (anexo 3)



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>conforme a las actividades 24 a 29 del “Procedimiento para la expedición, canje y transmisión del vale de prestaciones a crédito en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-006 y con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que ampare el tipo de la mercancía autorizada con el tipo de concepto del vale. • Que se ejerza en la fecha indicada, sin exceder la caducidad. • Que presente hasta cuatro “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 de conformidad con las políticas números 4.50 y 4.55. <p style="text-align: center;">No cumple</p>	<p>Procedimiento para la expedición, canje y transmisión del vale de prestaciones a crédito en Tiendas IMSS-SNTSS 3800-003-006</p>
	<p>29. Informa al cliente los tipos de artículos con los que puede ejercer su “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 de conformidad con la política número 4.54 o que no cumple con los requisitos.</p> <p>Continúa con la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí coincide</p>	<p>3800-009-034 20</p>
	<p>30. Solicita al cliente la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del último “Tarjetón de pago”. • “Identificación oficial”. <p>NOTA 1: En el caso de beneficiario directo, se le solicita su “Identificación oficial”.</p> <p>NOTA 2: Para el personal que se le entrega el “Tarjetón de pago” enviado por correo electrónico solamente entregará copia del mismo.</p> <p>31. Verifica que coincida entre si el nombre, matrícula y firma del trabajador activo o jubilado y pensionado que presenta el</p>	<p>Tarjetón de pago 10-1C</p> <p>Identificación oficial</p> <p>3800-009-034 20</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>“Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, con el “Tarjetón de pago”, la “Identificación oficial”, que la fotografía concuerde con la persona.</p>	<p>Tarjetón de pago O1-C1 Identificación oficial</p>
	<p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>32. Informa al cliente que no coincide la información, regresa el “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, el “Tarjetón de pago” y la “Identificación oficial” al cliente.</p> <p>NOTA: En caso de que el cliente no quiera otra forma de pago, solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que con apoyo del personal del área de sala de ventas recojan la mercancía no adquirida.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p>	<p>3800-009-034 2O Tarjetón de pago O1-C1 Identificación oficial</p>
	<p style="text-align: center;">Sí coincide</p> <p>33. Archiva temporalmente el “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, el “Tarjetón de pago” y la “Identificación oficial”.</p> <p>Continúa en la actividad 50.</p>	<p>3800-009-034 2O Tarjetón de pago O1-C1 Identificación oficial</p>
	<p style="text-align: center;">Modalidad B Prestación de descuento contractual</p> <p>34. Recibe del cliente el original y copia del “Tarjetón de pago” e “Identificación oficial” o “Gafete de trabajador”.</p> <p>NOTA 1: En caso de que el “Tarjetón de pago” se componga por varias hojas de pago de una quincena se deberá entregar la copia de la hoja donde se encuentra el “liquido”.</p> <p>NOTA 2: Para el personal que se le entrega el “Tarjetón de pago” enviado por correo electrónico solamente entregará copia del mismo certificado por el área de vales de crédito.</p>	<p>Tarjetón de pago 1O-1C Identificación oficial Gafete de trabajador</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>NOTA: En caso de que el cliente no quiera otra forma de pago, solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que con apoyo del personal del área de sala de ventas recojan la mercancía no adquirida.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí cumple</p>	Gafete de trabajador
	<p>37. Solicita al cliente firme al reverso de la copia del “Tarjetón de pago”, anote su número de matrícula; en caso de ser beneficiario directo, anote su nombre y parentesco, verifica contra lo indicado en la “Identificación oficial” o “Gafete de trabajador” y verifica que coincida.</p> <p>NOTA: Para el caso de los descuentos acumulados, se deberá informar al cliente mediante carteles a la vista del público, que las copias de los tarjetones deberán ir ya firmadas y con los datos mencionados en esta actividad, excepto el último tarjetón, el cual se firmará al momento del cobro.</p> <p style="text-align: center;">No coincide</p>	<p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Gafete de trabajador</p>
	<p>38. Informa al cliente que no coincide la información, regresa el “Tarjetón de pago” y la “Identificación oficial” o “Gafete de trabajador” al cliente.</p> <p>NOTA: En caso de que el cliente no quiera otra forma de pago, solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que con apoyo del personal del área de sala de ventas recojan la mercancía no adquirida.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí coincide</p>	<p>Tarjetón de pago O1-C1</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Gafete de trabajador</p>
<p>39. Archiva temporalmente “Tarjetón de pago” y la “Identificación oficial” o “Gafete de trabajador”.</p> <p>Continúa en la actividad 50.</p>	<p>Tarjetón de pago O1-C1</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Gafete de</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p style="text-align: center;">Modalidad C Tarjeta de crédito y/o débito</p> <p>40. Informa al cliente sobre las “Tarjetas de crédito y/o débito” que se reciben, así como las políticas de identificación que a continuación se describen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentar la “Tarjeta de crédito y/o débito” vigente firmada.• Para los casos de pagos mayores a \$500.00 (quinientos pesos), se solicitará y verificará con la “Identificación oficial”. <p>Y verifica que la información coincida.</p> <p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>41. Informa al cliente que no coincide la información, regresa la “Tarjeta de crédito y/o débito” y la “Identificación oficial” al cliente.</p> <p>NOTA: En caso de que el cliente no quiera otra forma de pago, solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que con apoyo del personal del área de sala de ventas recojan la mercancía no adquirida.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí coincide</p> <p>42. Archiva temporalmente “Tarjeta de crédito y/o débito” y la “Identificación oficial”. Continúa en la actividad 50.</p>	<p>trabajador</p> <p>Tarjetas de crédito y/o débito</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Tarjetas de crédito y/o débito</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Tarjetas de crédito y/o débito</p> <p>Identificación oficial</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p style="text-align: center;">Modalidad D Cupones de empresa</p> <p>43. Informa al cliente los cupones de empresa de las compañías con la que se tenga convenio y recibe los “Cupones de empresa”.</p> <p>44. Verifica que los “Cupones de empresa” cumplan con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los medios de seguridad sean conforme a lo señalado por la CCVVUCT o la Delegación para “Cupones de empresa” locales, de conformidad con la política número 4.63. • Que sean vigentes. • La autenticidad de los “Cupones de empresa” conforme a las políticas establecidas por las empresas, así como el número de folio de los cupones de empresa que no estén boletinados, de conformidad con la política 4.63. <p style="text-align: center;">No cumplen</p> <p>45. Informa al cliente que no coincide la información, regresa los “Cupones de empresa” al cliente.</p> <p>NOTA: En caso de que el cliente no quiera otra forma de pago, solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que con apoyo del personal del área de sala de ventas recojan la mercancía no adquirida.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí cumplen</p> <p>46. Archiva temporalmente “Cupones de empresa”.</p> <p>Continúa en la actividad 50.</p>	<p>Cupones de empresa</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Cupones de empresa</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p style="text-align: center;">Modalidad E Nota de cambio a clientes</p> <p>47. Solicita al cliente la “Nota de cambio a clientes” y verifica que cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que sea emitida por la TPV. • Que su vigencia máxima sea de treinta días. <p>NOTA: La “Nota de cambio a clientes” se genera en el “Procedimiento de mercaderías en tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-003.</p> <p style="text-align: center;">No cumple</p> <p>48. Informa al cliente que no coincide la información, regresa la “Nota de cambio a clientes” al cliente.</p> <p>NOTA: En caso de que el cliente no quiera otra forma de pago, solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que con apoyo del personal del área de sala de ventas recojan la mercancía no adquirida.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí cumple</p> <p>49. Archiva temporalmente la “Nota de cambio a clientes”.</p> <p>Continúa en la actividad 50.</p> <p style="text-align: center;">Etapa III Marcaje y cobro de mercancía</p> <p>50. Coloca la documentación a la vista del cliente, según sea la modalidad.</p>	<p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>3800-009-034 20</p> <p>Tarjetón de pago O1-C1</p> <p>Tarjeta de crédito</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>51. Pregunta al cliente si desea bolsas para empaque de mercancía.</p> <p style="text-align: center;">No requiere bolsas</p> <p>Continúa en la actividad 53.</p> <p style="text-align: center;">Sí requiere bolsas</p> <p>52. Entrega las bolsas al cliente y las registra en la TPV.</p> <p>53. Toma la mercancía del Check Out y verifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Que la etiqueta del código de barras de la mercancía no presente alteraciones o esté sobrepuesta.• Que los empaques por su presentación no estén sustituidos o sean susceptibles de contener otros productos.• Que los enseres mayores, menores, así como artículos controlados se presenten invariablemente con “Nota de venta”, clave 3800-009-004 (anexo 5). <p>NOTA 1: En caso de que el código de barras presente alteraciones y/o esté sobrepuesta, así como los empaques estén sustituidos o contengan otros productos, solicitará el cambio del producto.</p>	<p>y/o débito</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Gafete de trabajador</p> <p>TPV</p> <p>3800-009-004 (anexo 5)</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>NOTA 2: La "Nota de venta", clave 3800-009-004 pertenece al "Procedimiento para el fincamiento de pedidos, recepción y almacenamiento de mercancía en tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800-003-021.</p> <p>NOTA 3: En caso de no presentar la "Nota de venta", clave 3800-009-004 (anexo 5), la solicitará al personal de sala de ventas con el apoyo del Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas.</p> <p>54. Pasa la mercancía por el lector óptico.</p> <p>55. Verifica que el lector óptico identifique y registre el código de barras de la mercancía, o en su caso, lo realiza en forma manual.</p> <p>56. Verifica que la mercancía adquirida esté acorde con la descripción del artículo en la TPV, siempre y cuando dicha descripción sea fácil de identificar.</p> <p style="text-align: center;">No está acorde con la descripción</p> <p>57. Solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas el apoyo para verificar el código de barras con otro producto del mismo tipo.</p>	TPV
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>58. Solicita al personal del área de sala de ventas, verificar el código de barras con otro producto del mismo tipo para su corrección y registro en la TPV.</p>	TPV
Cajero(a)	<p>59. Llena el formato "Precio y/o código de barras equivocado", clave 3800-009-032 (anexo 3) y lo entrega al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas para su corrección y firmas del Jefe(a) de Línea correspondiente, Contador(a) o Responsable de la Contabilidad y al Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda.</p> <p>NOTA: El formato "Precio y/o código de barras</p>	3800-009-032 (anexo 3)



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034.	
	NOTA: En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la mercancía que ampara el “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, solicita la presencia del Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas para hacer las aclaraciones respectivas.	
	70. Compara el importe de la venta o subtotal con el importe del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034.	3800-009-034 2O
	71. Captura en la TPV los datos del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, la matrícula, Delegación, número de vale, importe, así como el estatus del cliente (trabajador o jubilado y pensionado) o cualquier dato solicitado por dicho sistema y determina si la venta o subtotal es menor o igual al vale.	TPV 3800-009-034 2O
	Importe de la venta o subtotal es menor o igual	
	72. Informa al cliente que su crédito se ejercerá por el total de la venta o subtotal.	
	73. Oprime la tecla <crédito> en la TPV y el importe de la venta o subtotal pendiente de pago, emite de la TPV un nuevo subtotal en ceros y genera una copia del ticket “Comprobante de venta”.	TPV Comprobante de venta 1C
74. Escribe con bolígrafo el importe ejercido en los dos talones originales del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034.	3800-009-034 2O	
75. Solicita la firma del trabajador, al reverso de uno de los talones originales del “Vale	3800-009-034 O1	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 de la Tienda y en la copia del ticket “Comprobante de venta”.</p> <p>76. Verifica que las firmas coincidan con la “Identificación oficial”, con el “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 y con el de la copia del ticket “Comprobante de venta”, así como con el nombre del tarjetón de pago.</p> <p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>77. Informa al cliente que no coincide la firma, regresa el “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, el “Tarjetón de pago” y la “Identificación oficial” al cliente.</p> <p>NOTA 1: En caso de que el cliente no quiera otra forma de pago, solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que con apoyo del personal del área de sala de ventas recojan la mercancía no adquirida.</p> <p>NOTA 2: Devuelve documentación al cliente.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí coincide</p> <p>78. Archiva temporalmente los dos talones originales del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, original y copia del “Tarjetón de pago” en el tinte de la TPV y la copia del ticket “Comprobante de venta”.</p> <p>Continúa en la actividad 125.</p>	<p>Comprobante de venta C1</p> <p>Identificación oficial 3800-009-034 O1</p> <p>Comprobante de venta C1</p> <p>Tarjetón de pago O1</p> <p>3800-009-034 2O</p> <p>Tarjetón de pago</p> <p>Identificación oficial</p> <p>3800-009-034 2O</p> <p>Tarjetón de pago O1-C1</p> <p>Comprobante de venta C1</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	Importe de la venta o subtotal es mayor (restante por pagar)	
	<p>79. Oprime la tecla <crédito> agrega el importe total ejercido del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, emite de la TPV un nuevo subtotal y genera una copia del ticket “Comprobante de venta”.</p> <p>NOTA: Para TPV versión 2003 se deberá solicitar al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas se genere la copia del ticket.</p>	<p>TPV 3800-009-034 2O Comprobante de venta 1C</p>
	<p>80. Escribe con bolígrafo el importe ejercido en los dos talones originales del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034.</p>	<p>3800-009-034 2O</p>
	<p>81. Solicita la firma del trabajador, al reverso de uno de los talones originales del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 de la Tienda y en la copia del ticket “Comprobante de venta”.</p>	<p>3800-009-034 O1 Comprobante de venta C1</p>
	<p>82. Verifica que las firmas coincidan con la “Identificación oficial”, con el “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 y con el de la copia del ticket “Comprobante de venta”, así como con el nombre del tarjetón de pago.</p> <p style="text-align: center;">No coincide</p>	<p>Identificación oficial 3800-009-034 1O Comprobante de venta 1C Tarjetón de pago 1C</p>
<p>83. Informa al cliente que no coincide la firma, regresa el “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, el “Tarjetón de pago” y la “Identificación oficial”.</p>	<p>3800-009-034 2O Tarjetón de pago</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>NOTA 1: En caso de que el cliente no quiera otra forma de pago, solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas que con apoyo del personal del área de sala de ventas recojan la mercancía no adquirida.</p> <p>NOTA 2: Devuelve documentación al cliente.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí coincide</p> <p>84. Archiva temporalmente los dos talones originales del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, original y copia del “Tarjetón de pago” en el tinte de la TPV y la copia del ticket “Comprobante de venta”.</p> <p>85. Informa al cliente el importe restante por pagar y solicita otra forma de pago.</p> <p>Continúa en la actividad 68.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad B Prestación de descuento contractual</p> <p>86. Aplica el descuento de conformidad con la política número 4.57 y de descuentos acumulados con la política número 4.62.</p> <p>NOTA: La TPV no aplicará el descuento de los artículos o departamentos que no estén autorizadas por la CCVVUCT, por lo que el programa de acumulación de tarjetones de descuento ya está programado en la TPV por cada transacción.</p> <p>87. Oprime la tecla de descuento, y la TPV calcula automáticamente dicho descuento, según sea el caso, emitiendo un nuevo subtotal.</p>	<p>O1</p> <p>Identificación oficial</p> <p>3800-009-034</p> <p>20</p> <p>Comprobante de venta</p> <p>C1</p> <p>Tarjetón de pago</p> <p>C1</p> <p>TPV</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>88. Captura en la TPV la matrícula, Delegación, quincena y año de proceso, así como el estatus del cliente (trabajador o jubilado y pensionado) o cualquier dato solicitado por dicho Sistema.</p> <p>89. Aplica sello de descuento contractual en el reverso del original de cada "Tarjetón de pago" en todas sus hojas.</p> <p>90. Archiva temporalmente el original y la copia del "Tarjetón de pago" e "Identificación oficial" o "Gafete de trabajador" en el tinte de la TPV.</p> <p>91. Informa al cliente el importe restante por pagar (después de los descuentos) y solicita otra forma de pago, según sea el caso.</p> <p>Continúa en la actividad 68.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad C Tarjeta de crédito y/o débito</p> <p>92. Solicita al cliente el importe a pagar y la "Tarjeta de crédito y/o débito".</p> <p>NOTA: En caso que el monto a pagar sea mayor a \$500.00 (quinientos pesos) se le solicita al cliente la identificación oficial vigente.</p> <p>93. Verifica que la "Tarjeta de crédito y/o débito" sea de la institución bancaria autorizada mediante oficio por la CCVVUCT, que esté vigente y se encuentre firmada.</p> <p style="text-align: center;">No cumple con los requisitos</p> <p>94. Devuelve la "Tarjeta de crédito y/o débito"</p>	<p>TPV</p> <p>Tarjetón de pago O1</p> <p>Tarjetón de pago O1-C1</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Gafete de trabajador</p> <p>Tarjeta de crédito y/o débito</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Tarjeta de crédito y/o débito</p> <p>Tarjeta de crédito</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>al cliente e informa de los requisitos que no cumple.</p> <p>Continúa en la actividad 68.</p> <p style="text-align: center;">Sí cumple con los requisitos</p> <p>95. Desliza la “Tarjeta de crédito y/o débito” en la terminal bancaria autorizada, agrega los dígitos solicitados por dicha terminal y espera la autorización o rechazo del banco emitido de forma impresa por la terminal en 2 “Pagaré” (1 original para la Tienda, 1 copia para el cliente).</p> <p>NOTA 1: En caso que la terminal bancaria se encuentre en otro lado distinto a la caja, solicitará el apoyo del Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas para hacer esta actividad.</p> <p>NOTA 2: En caso que la “Tarjeta de crédito y/o débito” sea rechazada, podrá deslizarla un máximo de dos veces a petición del cliente.</p> <p style="text-align: center;">Rechazo de la operación bancaria</p> <p>96. Informa al cliente del rechazo por parte de la institución bancaria, entrega el “Ticket de rechazo” emitido por la terminal bancaria y solicita al cliente otra forma de pago.</p> <p>Continúa en la actividad 68.</p> <p style="text-align: center;">Autorización de la operación bancaria</p> <p>97. Solicita la firma al cliente en el “Pagaré” emitido por la terminal bancaria (Original para la Tienda).</p> <p>98. Recibe el “Pagaré” debidamente firmado y coteja si coincide con la firma plasmada en la “Tarjeta de crédito y/o débito”.</p>	<p>y/o débito</p> <p>Tarjeta de crédito y/o débito</p> <p>Pagaré 1O-1C</p> <p>Ticket de rechazo</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Tarjeta de crédito o débito</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>NOTA: Si el monto pagado es mayor a \$500.00 (quinientos pesos) con “Tarjeta de crédito y/o débito”, se verifica el nombre y la firma con la “Identificación oficial” que presente el cliente.</p> <p>No coincide la documentación y/o firmas</p> <p>99. Informa al cliente que no coincide la documentación presentada y/o la firma y le devuelve la “Tarjeta de crédito y/o débito”, “identificación oficial” y el “Pagaré”, así como su copia y solicita otra forma de pago.</p> <p>Continúa en la actividad 68.</p> <p>Sí coincide la documentación y firmas</p> <p>100. Oprime la tecla <Tarjeta> y escribe el importe del “Pagaré”, arrojando un nuevo subtotal, agrega los datos de la “Tarjeta de crédito y/o débito” solicitados por la TPV.</p> <p>NOTA: En caso que el monto pagado sea igual al total de la venta o al monto pendiente de pagar, el subtotal dará cero.</p> <p>101. Guarda temporalmente el “Pagaré” de la Tienda debidamente firmado, en el tinte de la TPV y el del cliente y valida si el importe de la venta fue cubierto.</p> <p>Importe de la venta o subtotal es menor o igual</p> <p>Continúa en la actividad 125.</p> <p>Importe de la venta o subtotal es mayor (restante por pagar)</p> <p>102. Informa al cliente el importe restante por pagar y solicita otra forma de pago.</p> <p>Continúa en la actividad 68.</p>	<p>Identificación oficial</p> <p>Tarjeta de crédito o débito</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Pagaré C1</p> <p>TPV</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Tarjeta de crédito y/o débito</p> <p>Pagaré O1-C1</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p style="text-align: center;">Modalidad D Cupones de empresa</p> <p>103. Verifica el importe de la venta o subtotal y lo compara con el importe total de los “Cupones de empresa”.</p> <p style="text-align: center;">Importe de la venta o subtotal es menor o igual</p> <p>104. Informa al cliente que no es posible dar el cambio por la diferencia.</p> <p>105. Oprime la tecla <Vales>, escribe el importe de la venta o subtotal y los datos solicitados por la TPV de los “Cupones de empresa” y emite un nuevo subtotal en ceros.</p> <p>NOTA: En caso de las TPV con sistema anterior, se deberá certificar en la TPV los “Cupones de empresa”.</p> <p>106. Marca (sella o perfora) todos los “Cupones de empresa” y los guarda en el tintil de la TPV.</p> <p>Continúa en la actividad 125.</p> <p style="text-align: center;">Importe de la venta o subtotal es mayor (restante por pagar)</p> <p>107. Oprime la tecla <Vales>, escribe el importe del total de “Cupones de empresa” utilizados y los datos solicitados por la TPV, emitiendo un nuevo subtotal.</p> <p>108. Marca (sella o perfora) todos los “Cupones de empresa” y los guarda en el tintil de la TPV.</p> <p>109. Informa al cliente el importe restante por pagar, solicita otra forma de pago.</p>	<p>Cupones de empresa</p> <p>TPV</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>TPV</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Cupones de empresa</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>Continúa en la actividad 68.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad E Nota de cambio a clientes</p> <p>110. Verifica si el importe es menor, igual o mayor a la “Nota de cambio a clientes”.</p> <p style="text-align: center;">Importe de la venta o subtotal es menor o igual</p> <p>111. Informa al cliente que no es posible dar el cambio por la diferencia.</p> <p>112. Oprime la tecla <Nota de cambio>, pasa por el lector óptico el código de barras del ticket “Nota de cambio a clientes”, emitiéndose el importe en la TPV arrojando un nuevo subtotal en ceros. (Para TPV versión 2003 solamente se ingresa el importe de la “Nota de cambio a clientes”).</p> <p>NOTA: En caso de ser menor el importe que la “Nota de cambio a clientes”, registra la diferencia con el código de barras informado por la CCVVUCT mediante oficio.</p> <p>113. Guarda el ticket “Nota de cambio a clientes” en el tinte de la TPV.</p> <p>Continúa en la actividad 125.</p> <p style="text-align: center;">Importe de la venta o subtotal es mayor (restante por pagar)</p> <p>114. Oprime la tecla <Nota de cambio>, pasa por el lector óptico el código de barras del ticket “Nota de cambio a clientes” emitiéndose el importe en la TPV arrojando un nuevo subtotal. (Para TPV versión 2003 solamente se ingresa el importe de la “Nota de cambio a clientes”).</p>	<p>Nota de cambio a clientes</p> <p>TPV</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>TPV</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Nota de cambio a clientes</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>115. Guarda el ticket “Nota de cambio a clientes” en el tinte de la TPV.</p> <p>116. Informa al cliente el importe restante por pagar, solicita otra forma de pago.</p> <p>Continúa en la actividad 68.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad F Efectivo</p> <p>117. Recibe el pago en efectivo con billetes y monedas del cliente y verifica que éstos sean legales y aptos para recibirlos, que no tengan tachaduras, leyendas, o que no estén deteriorados o rotos conforme a los requisitos difundidos por el Banco de México.</p> <p>NOTA: Los requisitos para la validez de los billetes y monedas maltratados o falsos se encuentran en la página de internet del Banco de México para su consulta.</p> <p style="text-align: center;">No son legales o aptos para recibirlos</p> <p>118. Informa al cliente sobre el motivo de la devolución, devuelve los billetes y monedas y solicita otra forma de pago.</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Sí son legales o aptos para recibirlos</p> <p>119. Cuenta el importe total pagado en efectivo, el cual debe cubrir el importe a pagar.</p> <p style="text-align: center;">No cubre el importe a pagar</p> <p>120. Solicita al cliente otra forma de pago o si desea cancelar algún artículo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Otra forma de pago Continúa en la actividad 26.	Nota de cambio a clientes



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<ul style="list-style-type: none">• Cancela un artículo(s) Continúa en la actividad 121. <p>121. Pregunta al cliente qué artículos desea cancelar.</p> <p>122. Retira la mercancía que el cliente indique, solicita la presencia Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja para que efectúe la cancelación correspondiente.</p> <p>Continúa en la actividad 125.</p> <p style="text-align: center;">Sí cubre el importe a pagar</p> <p>123. Coloca en la gaveta el efectivo, procede al marcaje en la TPV del importe pagado en efectivo y obtiene el dato automáticamente del cambio, en caso de existir.</p> <p>124. Retira de la gaveta los billetes y monedas a devolver por concepto de cambio.</p> <p>NOTA: La devolución de cambio será con billetes o monedas de mayor valor, según sea el caso, lo anterior con la finalidad de que el cajero conserve morrala para cambios.</p> <p style="text-align: center;">Etapas IV Todos los tipos de ingresos</p> <p>125. Emite el ticket "Comprobante de venta" de la TPV.</p> <p>126. Entrega en la mano del cliente el ticket "Comprobante de venta" y en el caso de ingresos en efectivo, el cambio respectivo, da primero la moneda fraccionaria y posteriormente los billetes, de menor a mayor denominación y cuenta la entrega en voz alta.</p>	<p>Comprobante de venta</p> <p>TPV</p> <p>Comprobante de venta</p> <p>3800-009-004 (anexo 5)</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>NOTA: En caso de que el cliente requiera factura, se le informa que solamente podrá facturar tickets del mismo día, la ubicación del área de facturación y en su caso, se le anexa la "Nota de venta", clave 3800-009-004 (anexo 5).</p> <p>127. Entrega al cliente, el documento de pago, según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original del "Tarjetón de pago" • Talón de "Vale de prestaciones a crédito", clave 3800-009-034 del cliente • "Tarjeta de crédito y/o débito" • Copia del "Pagaré" • "Identificación oficial" • "Gafete de trabajador" <p>128. Conserva dentro de la gaveta de la TPV hasta el cierre de caja la siguiente documentación que ampara la venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia(s) del "Tarjetón de pago" que ampara el descuento contractual o descuentos acumulados • Original del ticket "Nota de cambio a clientes" • Talón del "Vale de prestaciones a crédito", clave 3800-009-034 • Copia del ticket "Comprobante de venta" firmado por el cliente. • "Cupones de empresa". • Original de "Pagaré" de tarjeta de crédito y/o débito firmado por el cliente. <p>129. Guarda el efectivo en la TPV de acuerdo a su denominación, cierra la caja y le</p>	<p>Tarjetón de pago O1</p> <p>3800-009-034 O2</p> <p>Tarjeta de crédito y/o débito</p> <p>Pagaré C1</p> <p>Identificación oficial</p> <p>Gafete de trabajador</p> <p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>3800-009-034 O1</p> <p>Comprobante de venta 1C</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Pagaré O1</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>devuelto emitiendo la TPV el ticket "Operaciones en retiro".</p> <p>136. Coloca el efectivo y el comprobante "Operaciones en retiro" en bolsa de plástico y obtiene la firma de conformidad del cajero, devuelve al cajero el ticket "Fondo/préstamo" inicial firmado.</p> <p>137. Deposita en la caja fuerte el dinero, separa las dotaciones que habrán de utilizarse en el turno siguiente y archiva definitivamente el comprobante "Operaciones en retiro"</p> <p>Continúa en la actividad 155.</p> <p style="text-align: center;">b) Recolección parcial</p> <p>138. Solicita al Cajero(a) que retire los billetes de las denominaciones: \$1,000.00 (mil pesos), \$500.00 (quinientos pesos), \$200.00 (doscientos pesos), \$100.00 (cien pesos), \$50.00 (cincuenta pesos) y \$20.00 (veinte pesos).</p> <p>NOTA: Deberá retirar los billetes de mayor denominación.</p>	<p>retiro</p> <p>Operaciones en retiro</p> <p>Fondo/préstamo</p> <p>Operaciones en retiro</p>
Cajero(a)	<p>139. Retira de la gaveta el efectivo, lo separa y cuenta los billetes.</p> <p>140. Entrega el efectivo al Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja.</p>	
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>141. Recibe y verifica la cantidad entregada.</p> <p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>142. Llena el formato "Vale por faltante en caja" clave 3800-009-035 (anexo 6).</p> <p>Continúa en la actividad 144.</p>	<p>3800-009-035 (anexo 6)</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o Contador(a) o Responsable de la Contabilidad</p> <p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p>	<p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>150. Solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja aclarar las diferencias.</p> <p>151. Corrige las diferencias.</p> <p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>Continúa en la actividad 147.</p> <p style="text-align: center;">Si coincide</p>	
<p>Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o Contador(a) o Responsable de la Contabilidad</p>	<p>152. Firma el comprobante “Operaciones en retiro” y lo entrega al Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja.</p>	<p>Operaciones en retiro</p>
<p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p>	<p>153. Recibe el comprobante “Operaciones en retiro”</p> <p>154. Coloca en bolsa simple y en presencia del Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o Contador(a) o Responsable de la Contabilidad el efectivo, y una “Tabulación”</p> <p>155. Introduce a la caja de maroma o de seguridad la bolsa simple. hasta realizar la concentración de ingresos</p>	<p>Operaciones en retiro</p> <p>Tabulación 10</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p> <p>Cajero(a)</p> <p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p>	<p style="text-align: center;">Etapa VI Devolución de Mercancía del Cliente</p> <p>156. Recibe del cliente la mercancía a devolver y solicita le informe el motivo de la devolución.</p> <p>157. Oprime la tecla <Devolución>, en la TPV pasa por el lector óptico el código de barras del artículo a devolver y selecciona el motivo.</p> <p>158. Emite en la TPV la “Nota de cambio a clientes” y la entrega al cliente.</p> <p>NOTA: La “Nota de cambio” continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">Etapa VII Pruebas selectivas de registro</p> <p>159. Invita amablemente al cliente que se encuentra en el pasillo de cobro que se le realizará una prueba selectiva de registro de venta y le solicita su “Comprobante de venta” para verificarlo con la mercancía.</p> <p style="text-align: center;">No accede el cliente</p> <p>160. Agradece amablemente al cliente y le pide a otro cliente del área de cajas.</p> <p>Continúa con la actividad 159.</p> <p style="text-align: center;">Sí accede el Cliente</p> <p>161. Pregunta al cliente si el Cajero(a) lo saludó y lo trató con cortesía, anota sus respuestas en el formato “Prueba selectiva a cajero(a)”, clave 3800-009-036 (anexo 7).</p>	<p>TPV</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Comprobante de venta</p> <p>3800-009-036 (anexo 7)</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>162. Verifica que coincida el “Comprobante de venta”, la mercancía que lleva el cliente, el precio y descripción del producto.</p> <p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>163. Identifica el motivo por el que no coincide la venta de mercancía.</p> <ul style="list-style-type: none">• No coincide por registro incorrecto. Continúa en la actividad 65.• No coincide porque omitió registrar mercancía. Continúa en la actividad 164. <p>164. Pregunta al cliente si desea llevar la mercancía.</p> <p style="text-align: center;">Si desea llevar la mercancía</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p style="text-align: center;">No desea llevar la mercancía</p> <p>165. Retira la mercancía del Check Out, devuelve el “Comprobante de venta” y agradece amablemente al cliente. Continúa en la actividad 167.</p> <p style="text-align: center;">Si coincide</p>	Comprobante de venta
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>166. Comprueba que el Cajero(a) tenga la siguiente documentación, en caso de que el cobro haya sido mediante los siguientes documentos.</p> <ul style="list-style-type: none">• “Vales de prestaciones a crédito”• “Pagaré”• “Cupones de empresa”• “Tarjetones de pago que amparan el descuento contractual”• “Notas de cambio a clientes”	3800-009-034 O1 Pagaré O1 Cupones de empresa O1 Tarjetón de pago



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<ul style="list-style-type: none"> • Copia del “Comprobante de venta” <p>167. Concluye el llenado del formato “Prueba selectiva a cajero(a)”, clave 3800-009-036 (anexo 7), solicita al Cajero(a) firme de conformidad el formato y lo archiva de manera permanente y cronológica en el expediente del cajero(a).</p> <p>168. Reporta de inmediato al Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, casos reiterativos por parte del Cajero(a), o cuando se detecten diferencias de cobros, para la aplicación de medidas correctivas, entrega copia del formato “Prueba selectiva a cajero(a)” clave 3800-009-036 (anexo 7).</p> <p>169. Llena el formato “Desviación por cajera”, clave 3800-009-037 (anexo 8) diariamente, anota las desviaciones en que incurran los Cajeros(as), a efecto de mantener un registro y control de incidencias.</p> <p style="text-align: center;">Etapas VIII Arqueo</p> <p style="text-align: center;">Modalidad A Arqueo a cajas</p>	<p>C1</p> <p>Notas de cambio a clientes O1</p> <p>Comprobante de venta C1</p> <p>3800-009-036 (anexo 7)</p> <p>3800-009-036 (anexo 7) 1C</p> <p>3800-009-037 (anexo 8)</p>
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>170. Indica al Cajero(a) que prepare el efectivo y documentación recibidos en el transcurso de la operación y solicita amablemente al cliente que espere un momento o pase a otra caja.</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>171. Ordena por denominación los billetes y monedas y separa el fondo para cambios proporcionado por el Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja, al inicio de la operación.</p> <p>172. Separa los documentos recibidos como forma de pago y determina los importes de cada uno de los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo • “Vales de prestaciones a crédito” • “Pagaré” de tarjeta de crédito y/o débito • “Cupones de empresa” • “Tarjetón de pago” que amparan el descuento contractual • “Notas de cambio a clientes” • “Vale por faltante en caja” • “Fondo/préstamo” • “Operaciones en retiro” 	<p>3800-009-034 O1</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Notas de cambio a clientes</p> <p>3800-009-035 (anexo 6)</p> <p>Fondo/préstamo</p> <p>Operaciones en retiro</p>
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>173. Ingresa con su clave de acceso y número de operador en la TPV, emite el ticket “Arqueo de operador”.</p> <p>174. Verifica los importes asentados en el ticket “Arqueo de operador” con la siguiente documentación del cajero, según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo • “Vales de prestaciones a crédito” • “Pagaré” de tarjeta de crédito y/o débito • “Cupones de empresa” • “Tarjetón de pago” que amparan el 	<p>TPV</p> <p>Arqueo de operador</p> <p>Arqueo de operador</p> <p>3800-009-034 O1</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p>	<p>descuento contractual</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Notas de cambio a clientes” • “Vale por faltante en caja” • “Fondo/préstamo” • “Operaciones en retiro” <p style="text-align: center;">No coincide por sobrante</p>	<p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Notas de cambio a clientes</p> <p>3800-009-035 (anexo 6)</p> <p>Fondo/préstamo</p> <p>Operaciones en retiro</p>
	<p>175. Registra en la TPV el sobrante, retira el importe en efectivo emite de la TPV el ticket “Operaciones en retiro” por el importe retirado.</p> <p>NOTA: Si el arqueo se efectuó a petición del cliente y el resultado fue sobrante, analiza la operación correspondiente y en caso de proceder, entrega la diferencia al cliente recabando en el comprobante “Entrega de valores” emitido por la TPV, el nombre, firma y número de operación. Continúa en la actividad 146.</p> <p style="text-align: center;">No coincide por faltante</p>	<p>Operaciones en retiro</p> <p>Entrega de valores</p>
	<p>176. Llena el formato “Vale por faltante de cajas”, clave 3800-009-035 (anexo 6) y</p> <p>Continúa en la actividad 178.</p> <p style="text-align: center;">Si coincide</p> <p>177. Archiva cronológicamente de manera definitiva el comprobante “Arqueo de operador” como evidencia documental e indica al Cajero(a) que continúe con el cobro.</p>	<p>3800-009-035 (anexo 6)</p> <p>Arqueo de operador</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>NOTA: Si el arqueo se efectuó a petición del cliente y no existe sobrante ni faltante, lo aclara amablemente con el cliente.</p> <p>178. Integra el efectivo al tintil de la TPV guarda los documentos dentro del cajón de la TPV para cobro y</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo • “Vales de prestaciones a crédito” • “Pagaré” de tarjeta de crédito y/o débito • “Cupones de empresa” • “Tarjetón de pago” que amparan el descuento contractual • “Notas de cambio a clientes” • “Vale por faltante en caja” • “Fondo/préstamo” • “Operaciones en retiro” <p>Continúa en la actividad 23.</p>	<p>3800-009-034 O1</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Notas de cambio a clientes</p> <p>3800-009-035 (anexo 6)</p> <p>Fondo/préstamo</p> <p>Operaciones en retiro</p>
Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o Contador(a) o Responsable de la Contabilidad	<p style="text-align: center;">Modalidad B Arqueo al fondo fijo</p> <p>179. Solicita al Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja en el cambio de turno o al final del día, le entregue la documentación y efectivo en su poder para realizar el arqueo al fondo fijo de caja general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondo/préstamo • Operaciones en retiro (exclusivo del fondo fijo) • “Vale por faltante en caja”, clave 3800-009-035 (anexo 6) • Efectivo del fondo fijo 	<p>Fondo/préstamo</p> <p>Operaciones en retiro</p> <p>3800-009-035 (anexo 6)</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>180. Entrega documentación y efectivo al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o, Contador o Responsable de la Contabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondo/préstamo • Operaciones en retiro (exclusivo del fondo fijo) • “Vale por faltante en caja” clave 3800-009-035 (anexo 6) • Efectivo del fondo fijo 	<p>Fondo/préstamo Operaciones en retiro</p> <p>3800-009-035 (anexo 6)</p>
Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o Contador(a) o Responsable de la Contabilidad	<p>181. Verifica la documentación entregada contra el efectivo. En caso de faltante llena de inmediato el formato “Vale por faltante de cajas”, clave 3800-009-035 (anexo 6) y devuelve.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Fondo/préstamo” • “Operaciones en retiro” (exclusivo del fondo fijo) • “Vale por faltante en caja” clave 3800-009-035 (anexo 6) • Efectivo del fondo fijo <p>Continúa en la actividad 183.</p> <p style="text-align: center;">Etapa IX</p> <p style="text-align: center;">Cierre de cajas y concentración de ingresos</p>	<p>Fondo/Préstamo Operaciones en retiro</p> <p>3800-009-035 (anexo 6)</p> <p>3800-009-035 (anexo 6)</p>
Cajero(a)	<p>182. Solicita al cierre de la caja la presencia del Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja, cierra el pasillo de cobro y apaga la farola.</p> <p>183. Ordena la documentación recibida conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, separándolos por números de meses y/o quincenas. • Copia(s) de los tickets “Comprobante de venta” con firma del cliente. • Copia(s) del “Tarjetón de pago”. 	<p>3800-009-034 O1</p> <p>Comprobante de venta C1</p> <p>Tarjetón de pago C1</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p> <p>Cajero(a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Pagaré” de tarjeta de crédito y/o débito. • “Cupones de empresa”. • “Nota de cambio a clientes”. Efectivo de la venta, agrupados los billetes y monedas por denominación. • Ticket “Inicio de operaciones”. • Ticket “Operaciones en retiro”. • Formatos “Demanda de mercancía por el cliente”, clave 3800-009-033 (anexo 4). • Formatos “Nota de venta”, clave 3800-009-004 (anexo 5). <p>184. Ingresa con su clave de acceso y número de operador en la TPV para que el cajero capture la entrega final de valores.</p> <p>185. Captura en la TPV la Entrega final de valores, los documentos que acreditan las formas de pago y el efectivo que tiene en su poder, que amparan los ingresos de su jornada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034. • Copia(s) del “Tarjetón de pago”. • “Pagaré” de tarjeta de crédito y/o débito. • “Cupones de empresa”. • “Nota de cambio a clientes”. • Efectivo de la venta. <p>186. Imprime el ticket “Balance por cajero” y lo entrega al Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja.</p>	<p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Inicio de operaciones</p> <p>Operaciones en retiro</p> <p>3800-009-033 (anexo 4)</p> <p>3800-009-004 (anexo 5)</p> <p>TPV</p> <p>3800-009-034</p> <p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Balance por cajero</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>187. Verifica en presencia del Cajero(a) los documentos coincidan con el formato "Balance por cajero".</p> <ul style="list-style-type: none">• "Vale de prestaciones a crédito", clave 3800-009-034• Copia(s) del "Tarjetón de pago"• "Pagaré" de tarjeta de crédito y/o débito.• "Cupones de empresa"• "Nota de cambio a clientes"• Efectivo de la venta <p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>188. Solicita la aclaración y corrección al Cajero(a) según sea el caso.</p> <p style="text-align: center;">a) Diferencia por sobrante</p> <p>189. Registra en la TPV el sobrante, retira el importe en efectivo emite de la TPV el ticket "Operaciones en retiro" por el importe retirado.</p> <p>Continúa en la actividad 185.</p> <p style="text-align: center;">b) Diferencia por faltante</p> <p>190. Llena el formato "Vale por faltante de cajas", clave 3800-009-035 (anexo 6).</p> <p>Continúa en la actividad 192.</p> <p style="text-align: center;">Sí coincide</p> <p>191. Solicita la firma de conformidad del Cajero(a) en el ticket "Balance por cajero".</p>	<p>Balance por cajero</p> <p>3800-009-034 O1</p> <p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Operaciones en retiro</p> <p>3800-009-035 (anexo 6)</p> <p>Balance por cajero</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Cajero(a)	<p>192. Firma “Balance por cajero” y entrega el material de trabajo mencionado en la actividad 19.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato “Precio y/o código de barras equivocado”, clave 3800-009-032 (anexo 3) • Formato “Demanda de mercancía por el cliente”, clave 3800-009-033 (anexo 4). • Sello de descuento contractual • Cojín para sellos • Bolígrafo • Esponja • Franela <p>Y la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, separándolos por números de meses y/o quincenas. • Copia(s) de los tickets “Comprobante de venta” con firma del cliente. • Copia(s) del “Tarjetón de pago”. • “Pagaré” de tarjeta de crédito y/o débito. • “Cupones de empresa”. • “Nota de cambio a clientes”. • Efectivo de la venta, agrupados los billetes y monedas por denominación. • Ticket “Inicio de operaciones”. • Ticket “Operaciones en retiro”. • Formatos “Demanda de mercancía por el cliente”, clave 3800-009-033 (anexo 4). • Formatos “Nota de venta”, clave 3800-009-004 (anexo 5). 	<p>Balance por cajero</p> <p>3800-009-032 (anexo 3)</p> <p>3800-009-033 (anexo 4).</p> <p>3800-009-034 O1</p> <p>Comprobante de venta C1</p> <p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Inicio de operaciones</p> <p>Operaciones en retiro</p> <p>3800-009-033 (anexo 4)</p> <p>3800-009-004 (anexo 5)</p>
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>193. Recibe, integra y guarda el material de trabajo mencionado en la actividad 193 en el área de Caja General.</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p>	<p>194. Recibe y deposita el dinero y documentación recibida en bolsa de plástico y realiza las actividades del cierre en todas las cajas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034, separándolos por números de meses y/o quincenas • Copia(s) de los tickets “Comprobante de venta” con firma del cliente • Copia(s) del “Tarjetón de pago” • “Pagaré” de tarjeta de crédito y/o débito • “Cupones de empresa” • “Nota de cambio a clientes” • Efectivo de la venta, agrupados los billetes y monedas por denominación • Efectivo • Ticket “Inicio de operaciones” • Ticket “Operaciones en retiro” • Formatos “Demanda de mercancía por el cliente”, clave 3800-009-033 (anexo 4) • Formatos “Nota de venta”, clave 3800-009-004 (anexo 5) <p>195. Emite en la TPV de Caja General el reporte “Operaciones de cajero”, corrobora que los datos de los comprobantes por concepto de ventas finales sean consecutivos (numéricamente) con el mismo formato del día anterior y engrapa el reporte de “Balance por cajero”.</p> <p>196. Emite en Caja General el reporte de “Concentración de ingresos”, corrobora que la suma de todos los “Balance por cajero” coincidan entre sí.</p>	<p>3800-009-034 O1</p> <p>Comprobante de venta C1</p> <p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Inicio de operaciones</p> <p>Operaciones en retiro</p> <p>3800-009-033 (anexo 4)</p> <p>3800-009-004 (anexo 5)</p> <p>Operaciones de cajero</p> <p>Balance por cajero</p> <p>Concentración de Ingresos</p> <p>Balance por cajero</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	197. Emite en Caja General el reporte de “Vales de créditos” y del “40% descuento” y corrobora que la suma de todos los “Balance por cajero” coincidan entre sí.	Vales de crédito 40% descuento Balance por cajero
	198. Emite de las terminales bancarias el “Reporte de pagarés” y de la TPV el “Reporte de tarjetas de crédito y débito” de la TPV los compara entre sí y con el “Balance por cajero”, los cuales deben coincidir entre sí.	Reporte de pagarés Reporte de tarjetas de crédito y/o débito Balance por cajero
	199. Suma al importe del reporte de “Concentración de Ingresos”, la cantidad faltante (en caso de existir), de cada formato “Vale por faltante en caja”, clave 3800-009-035 (anexo 6), y extrae dicha cantidad del fondo fijo para gastos, a fin de cubrir el monto total del depósito. NOTA 1. Para el faltante de cajero no se deberá extraer del fondo fijo para morralla, sino del fondo fijo para gastos menores. NOTA 2: La recuperación con el personal responsable del “Vale por faltante en caja”, clave 3800-009-035 (anexo 6) será a la quincena siguiente de recibir el pago de nómina y una vez recuperado dicho vale se le agregará la leyenda de “Cancelado”.	Concentración de Ingresos 3800-009-035 (anexo 6)
	200. Agrupa los billetes por denominación mediante ligas o bolsa, con el frente del mismo lado, , así como monedas, elabora la “Tabulación” con la información del cierre de todas las cajas y corrobora que las cantidades de la “Tabulación” coincidan con lo indicado en el formato de “Concentración de ingresos”. 201. Presenta al Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la	Tabulación 10 Concentración de ingresos Concentración de ingresos



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o Contador(a) o Responsable de la Contabilidad	<p>Tienda o al Contador(a) o Responsable de la Contabilidad la siguiente documentación para su verificación y autorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del reporte de "Concentración de ingresos". • Bolsa simple que contiene el efectivo a depositar. • Una "Tabulación" de los importes a depositar. 	<p>10-1C</p> <p>Tabulación 10</p>
	<p>202. Recibe documentación y cuenta en presencia del Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja el importe total a depositar y los coteja entre sí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del reporte de "Concentración de ingresos". • Bolsa simple que contiene el efectivo a depositar. • Una "Tabulación" de los importes a depositar. 	<p>Concentración de ingresos 10-1C</p> <p>Tabulación 10</p>
	<p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>203. Devuelve la documentación al Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas para su aclaración y corrección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del reporte de "Concentración de ingresos". • Bolsa simple que contiene el efectivo a depositar. • Una "Tabulación" de los importes a depositar. <p>Continúa en la actividad 200.</p> <p style="text-align: center;">Sí coincide</p>	<p>Concentración de ingresos 10-1C</p> <p>Tabulación 10</p>
	<p>204. Firma la documentación y la devuelve al Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja.</p>	<p>Concentración de ingresos 10-1C</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del reporte de “Concentración de ingresos”. • Bolsa simple que contiene el efectivo a depositar. • Una “Tabulación” de los importes a depositar. 	<p>Tabulación 10</p>
	<p>205. Recibe documentación y en presencia del Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda, Jefe(a) de Apoyo Operativo o Contador(a) o Responsable de la Contabilidad coloca el efectivo, y la “Tabulación” en la bolsa simple y cierra.</p>	<p>Concentración de ingresos O1-C1</p> <p>Tabulación 10</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del reporte de “Concentración de ingresos”. • Bolsa simple que contiene el efectivo a depositar. • Una “Tabulación” de los importes a depositar. 	
	<p>206. Guarda temporalmente en la caja de protección continua o de maroma la bolsa simple, copia de la “Concentración de ingresos” y la “Tabulación” hasta la llegada del servicio de recolección.</p>	<p>Concentración de ingresos O1-C1</p> <p>Tabulación O1</p>
<p>Etapas X Entrega de Valores</p>		
<p>207. Elabora “Ficha de depósito” bancaria y “Comprobante de servicio de recolección” original y copia, el importe es igual al total de ingresos de los días que recolectará el servicio de recolección y solicita la firma del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.</p>	<p>Ficha de depósito 10-1C</p> <p>Comprobante de servicio de recolección</p>	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	208. Solicita “Identificación oficial” al representante del servicio de recolección y ante personal de vigilancia y coteja con la información registrada en el “Catálogo de firmas autorizadas”;	Identificación oficial del representante del servicio de recolección
	No coincide	Catálogo de firmas autorizadas
	209. Avisa inmediatamente al Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda y no entrega la bolsa o envase. Continúa en la actividad 209.	
	Sí coincide	
	210. Abre la caja de protección continua o de maroma en coordinación con el personal del servicio de recolección y el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, toma las bolsas simples del efectivo existentes y lo deposita en la bolsa o envase de seguridad incluyendo la “Ficha de depósito” bancaria original:	Ficha de depósito 10
211. Cierra la bolsa o envase de seguridad, anota en el “Comprobante del servicio de recolección” los números de plomo y de la tenaza machihembradora o la bolsa con sello de seguridad y en la etiqueta que proporciona el servicio de recolección, el nombre de la Tienda, institución bancaria y número de cuenta y lo adhiere o en su caso, lo amarra al cuello de la bolsa o envase.	Comprobante de servicio de recolección	
212. Entrega la bolsa o envase de seguridad a la empresa de recolección, recaba en el “Comprobante de servicio de recolección”, la firma del representante del servicio y compara con la firma registrada en el	Comprobante de servicio de recolección	



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas</p>	<p>“Catálogo de firmas autorizadas” y con la “Identificación oficial”.</p> <p style="text-align: center;">No coincide</p> <p>213. Avisa inmediatamente al Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda y con apoyo del personal de seguridad retienen la bolsa o envase.</p> <p>Continúa en la actividad 209.</p>	<p>Catálogo de firmas</p>
	<p style="text-align: center;">Sí coincide</p>	
	<p>214. Guarda temporalmente el “Comprobante de servicio de recolección”.</p> <p>215. Integra los formatos “Demanda de mercancía por el cliente”, clave 3800-009-033 (anexo 4) para ser enviados por el Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda a la CCVVUCT, dentro de los siete primeros días del mes siguiente.</p>	<p>Comprobante de servicio de recolección</p> <p>3800-009-033 (anexo 4)</p>
	<p>216. Entrega al Contador(a) o Responsable de la Contabilidad diariamente, a más tardar al día siguiente hábil de captados los ingresos, la siguiente documentación y:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del reporte “Concentración de ingresos” • Ticket del “Balance por cajero” • Ticket “Operaciones de cajero” • Ticket “Inicio de operaciones” • Reporte de “Vales de créditos” • “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 • Reporte del “40% descuento” incluye descuentos acumulados. • Copia(s) del “Tarjetón de pago” • “Reporte de pagarés” 	<p>Concentración de ingresos O1-C1</p> <p>Balance por cajero</p> <p>Operaciones de cajero Inicio de operaciones</p> <p>Vales de créditos</p> <p>3800-009-034</p> <p>40% descuento</p> <p>Tarjetón de pago</p>



Responsable	Actividad	Documentos involucrados
<p>Contador(a) o Responsable de la Contabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Reporte de tarjetas de crédito y débito" • "Pagaré de tarjetas de crédito y/o débito" • "Cupones de empresa" • "Nota de cambio a clientes" • "Comprobante del servicio de recolección" • "Demanda de mercancía por el cliente", clave 3800-009-033 (anexo 4) • "Nota de venta", clave 3800-009-004 (anexo 5) <p>217. Recibe y revisa que la documentación esté completa y correcta para continuar con el proceso de registro contable del "Procedimiento para la operación contable en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800-003-012.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del reporte "Concentración de ingresos". • Ticket del "Balance por cajero". • Ticket "Operaciones de cajero". • Ticket "Inicio de operaciones". • Reporte de "Vales de créditos". • "Vale de prestaciones a crédito", clave 3800-009-034 (anexo 5). • Reporte del "40% descuento" incluye 	<p>C1</p> <p>Reporte de pagarés</p> <p>Reporte de tarjetas de crédito y débito</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Comprobante del servicio de recolección</p> <p>3800-009-033 (anexo 4)</p> <p>3800-009-004 (anexo 5)</p> <p>Concentración de ingresos O1-C1</p> <p>Balance por cajero</p> <p>Operaciones de cajero</p> <p>Inicio de operaciones</p> <p>Vales de créditos</p> <p>3800-009-034 (anexo 5)</p> <p>40% descuento</p>



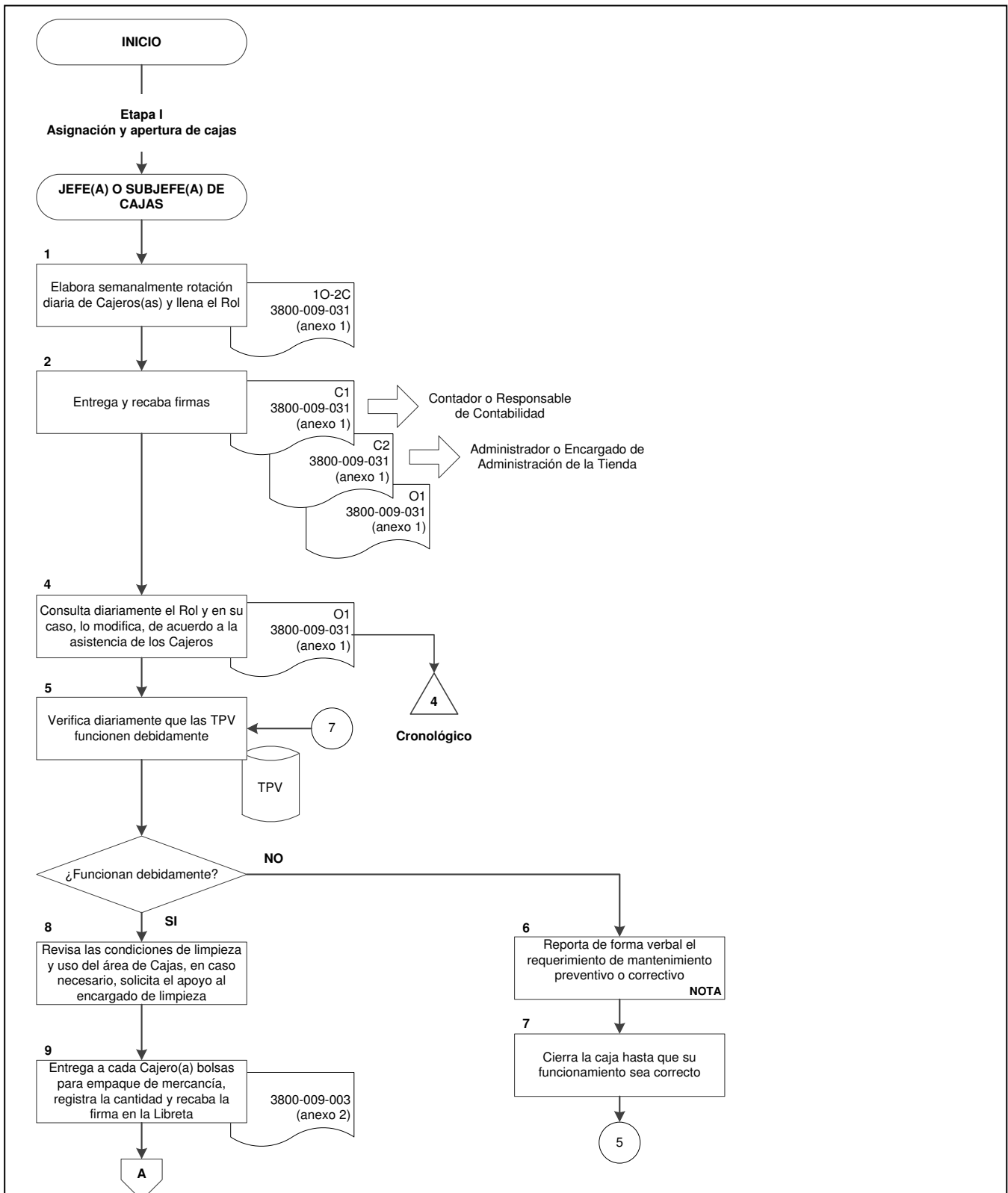
Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Contador(a) o Responsable de la Contabilidad	<p>descuentos acumulados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia(s) del "Tarjetón de pago". • "Reporte de pagarés" • "Reporte de tarjetas de crédito y débito" • "Pagaré de tarjetas de crédito y/o débito". • "Cupones de empresa". • "Nota de cambio a clientes". • "Comprobante del servicio de recolección". • "Demanda de mercancía por el cliente", clave 3800-009-033 (anexo 4). • "Nota de venta", clave 3800-009-004 (anexo 5). <p style="text-align: center;">No está completa y correcta</p> <p>218. Devuelve al Jefe(a) o Subjefe(a) de Caja para su corrección.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 217.</p> <p style="text-align: center;">Sí está completa y correcta</p> <p>219. Firma el original y copia del reporte de "Concentración de ingresos", así como el original del "Operaciones de cajero".</p>	<p>Tarjetón de pago C1</p> <p>Reporte de pagarés</p> <p>Reporte de tarjetas de crédito y débito</p> <p>Pagaré O1</p> <p>Cupones de empresa</p> <p>Nota de cambio a clientes</p> <p>Comprobante del servicio de recolección</p> <p>3800-009-033 (anexo 4)</p> <p>3800-009-004 (anexo 5)</p> <p>Concentración de ingresos 1O-1C</p> <p>Operaciones de cajero</p>

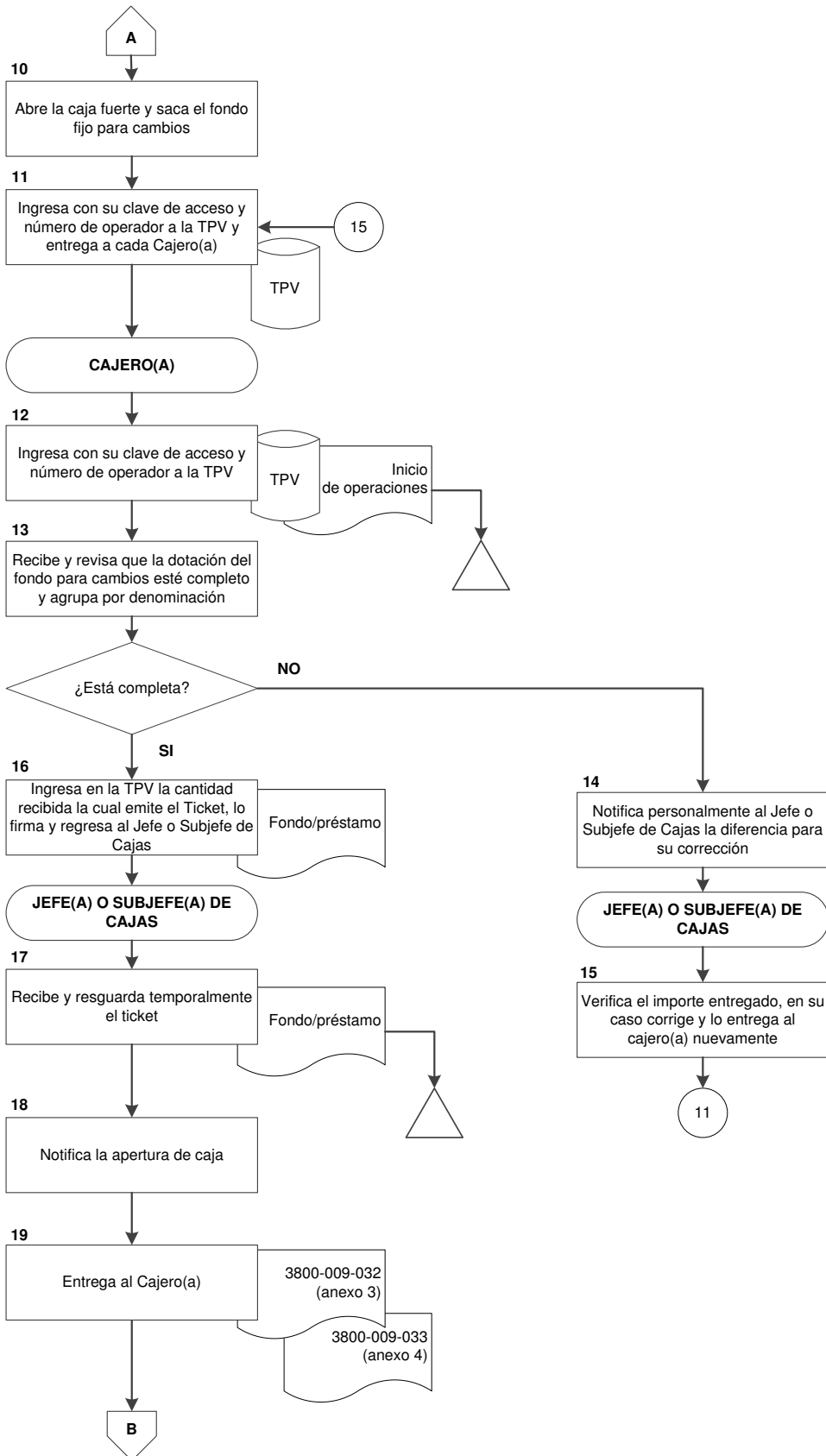


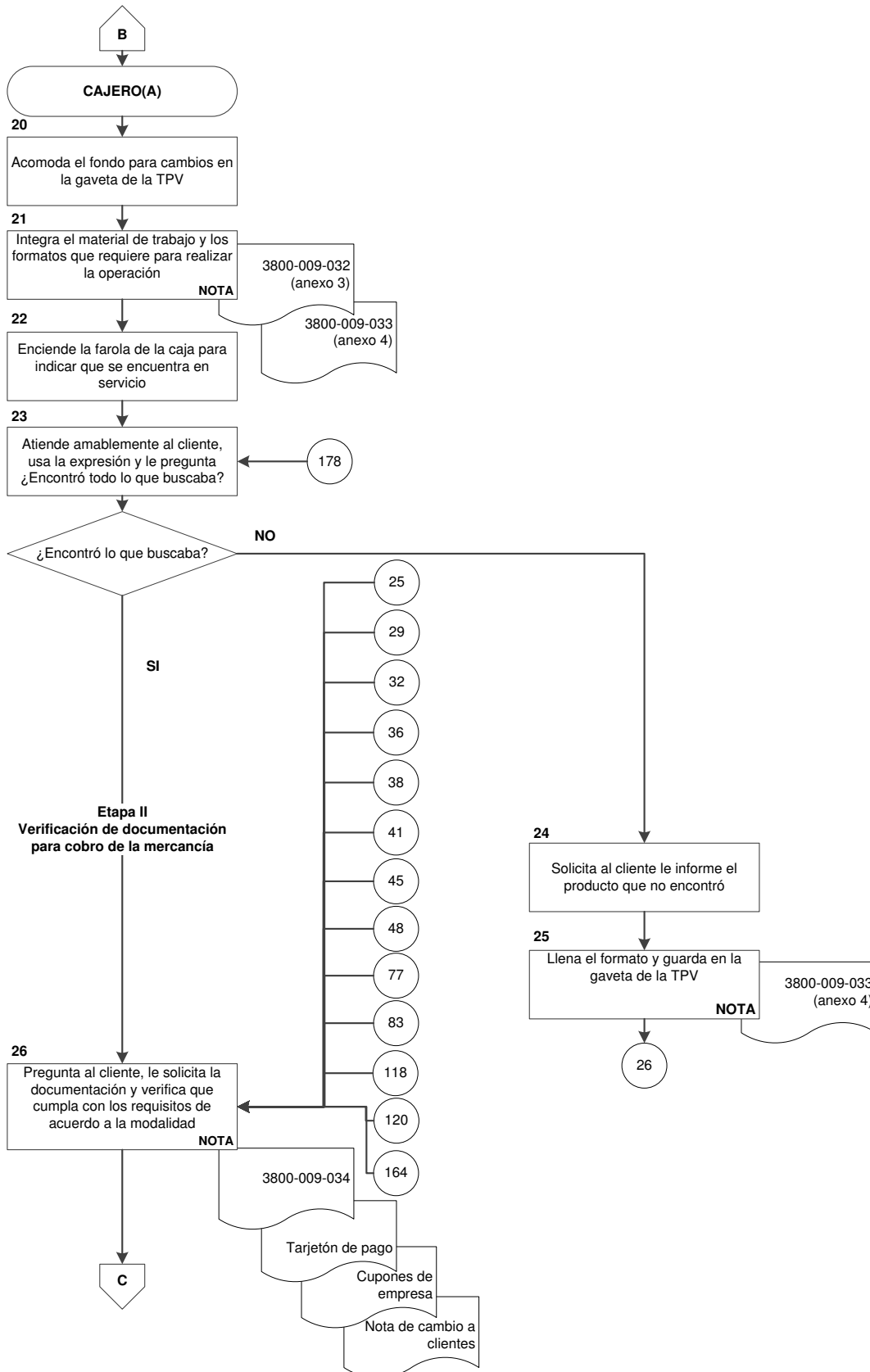
Responsable	Actividad	Documentos involucrados
Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas	<p>220. Recibe la documentación en original y copias, archiva las copias en su expediente, notifica del depósito al Administrador(a) o Encargado(a) de la Administración de la Tienda y le entrega el original de la documentación al Contador(a) o Responsable de la Contabilidad.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	Concentración de ingresos O1-C1 Balance por cajero Reporte de Vales de prestaciones a crédito Tarjetón de pago 1C Pagaré O1 Cupones de empresa Nota de cambio a clientes Operaciones de cajero Ficha de depósito 1C Comprobante del servicio de recolección Reporte del programa de descuentos acumulados

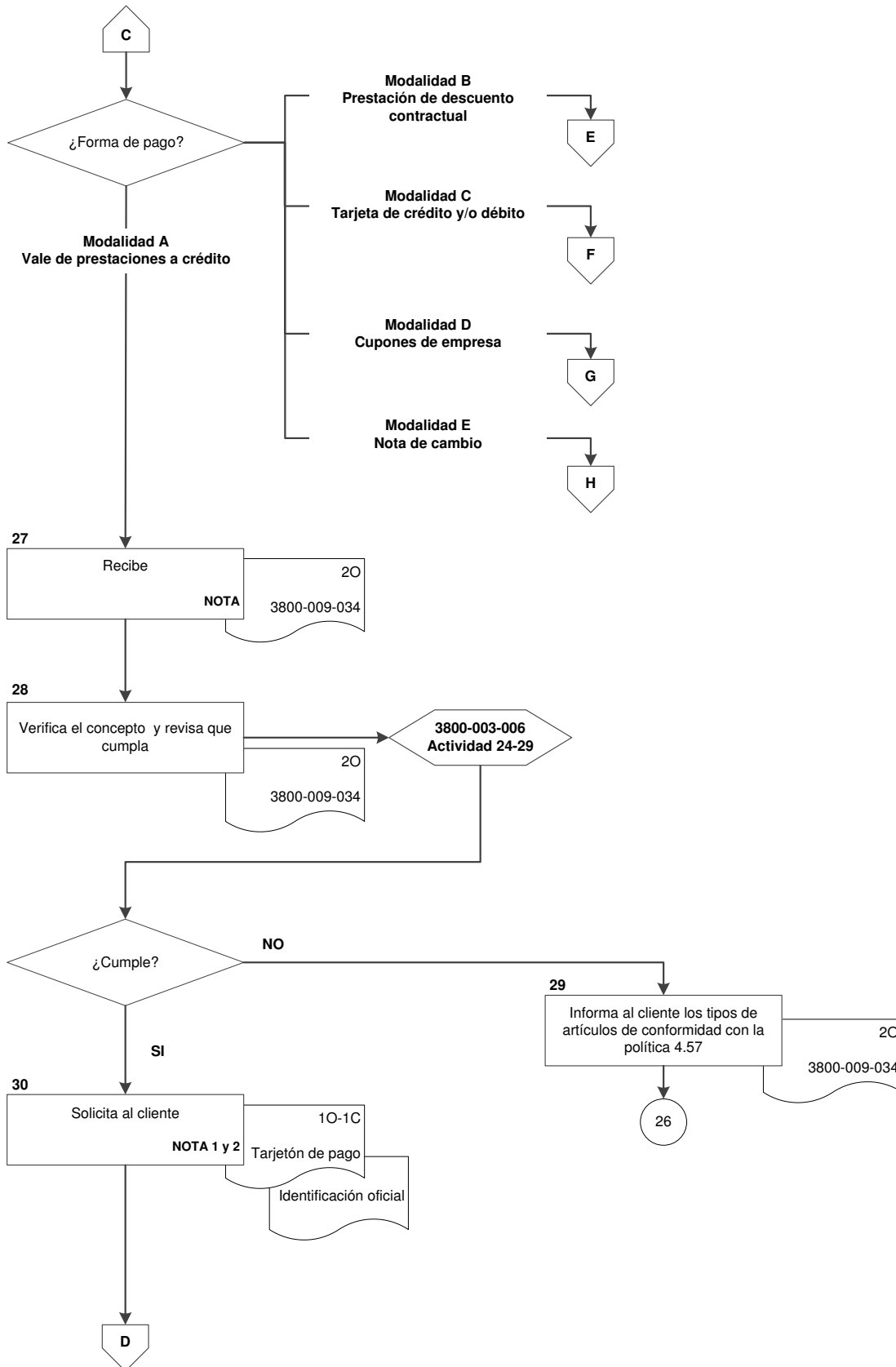


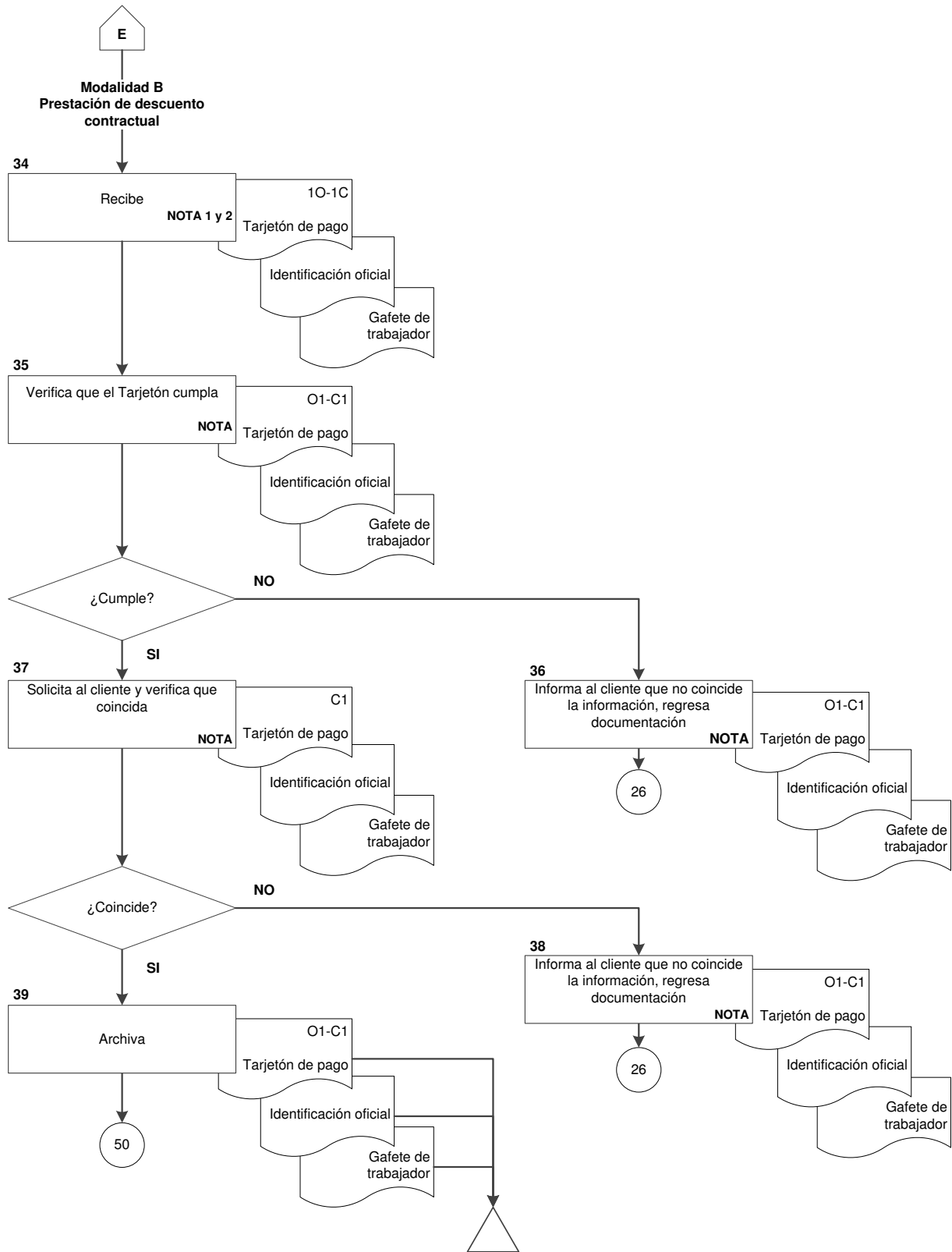
7. Diagrama de flujo del Procedimiento para cajas en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS

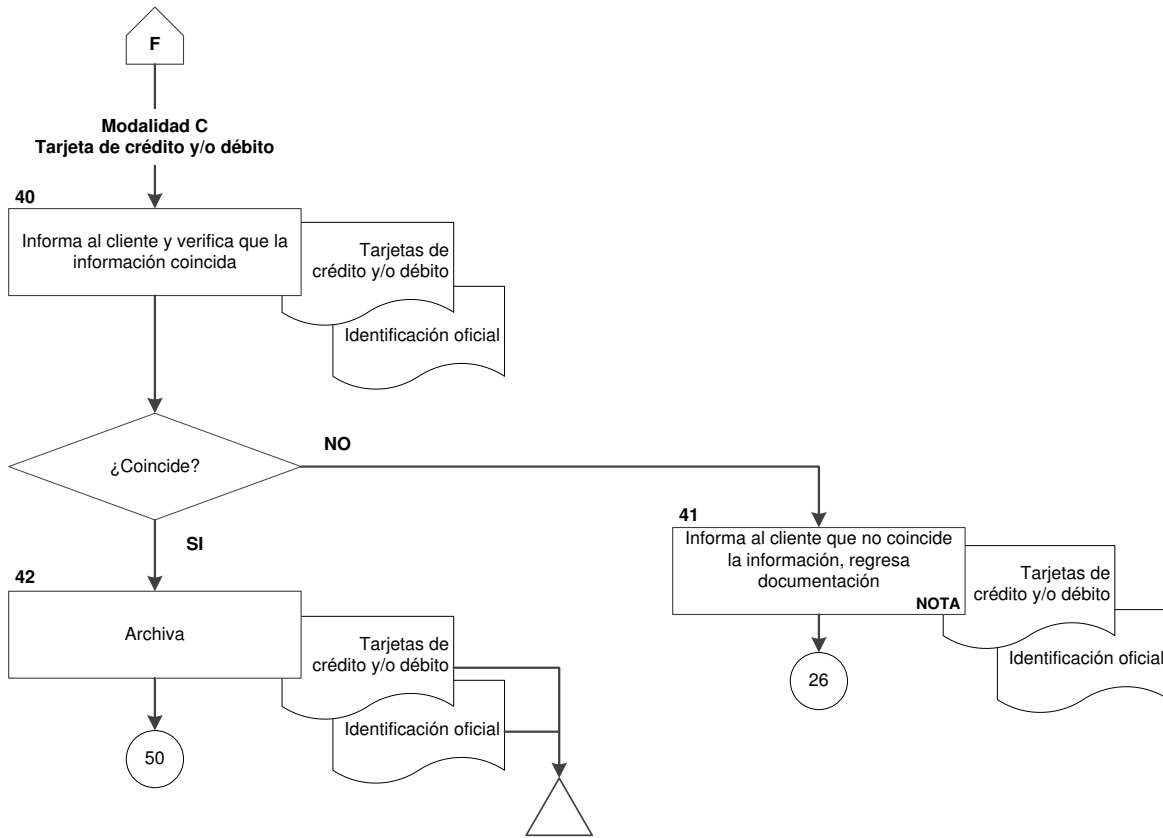


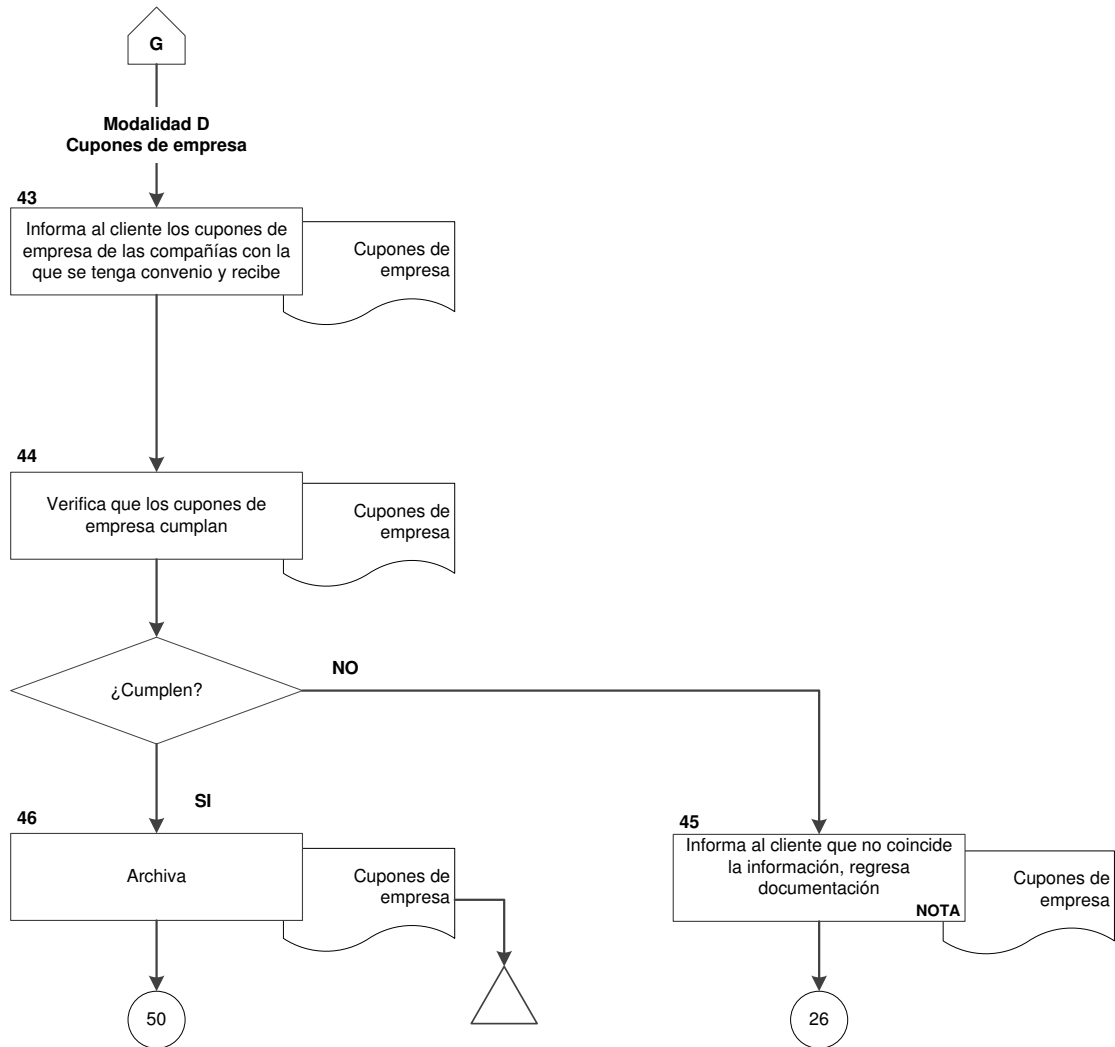


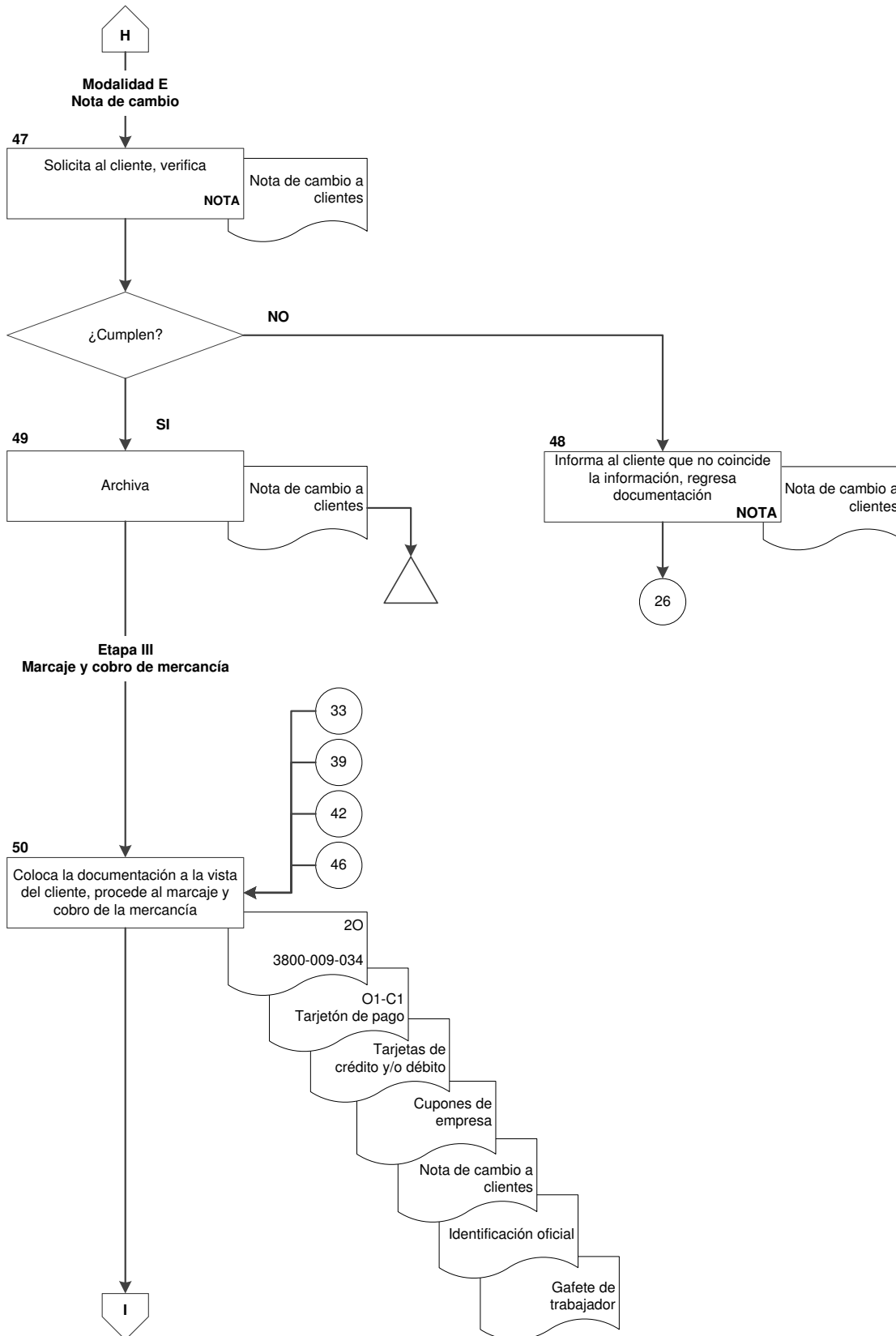


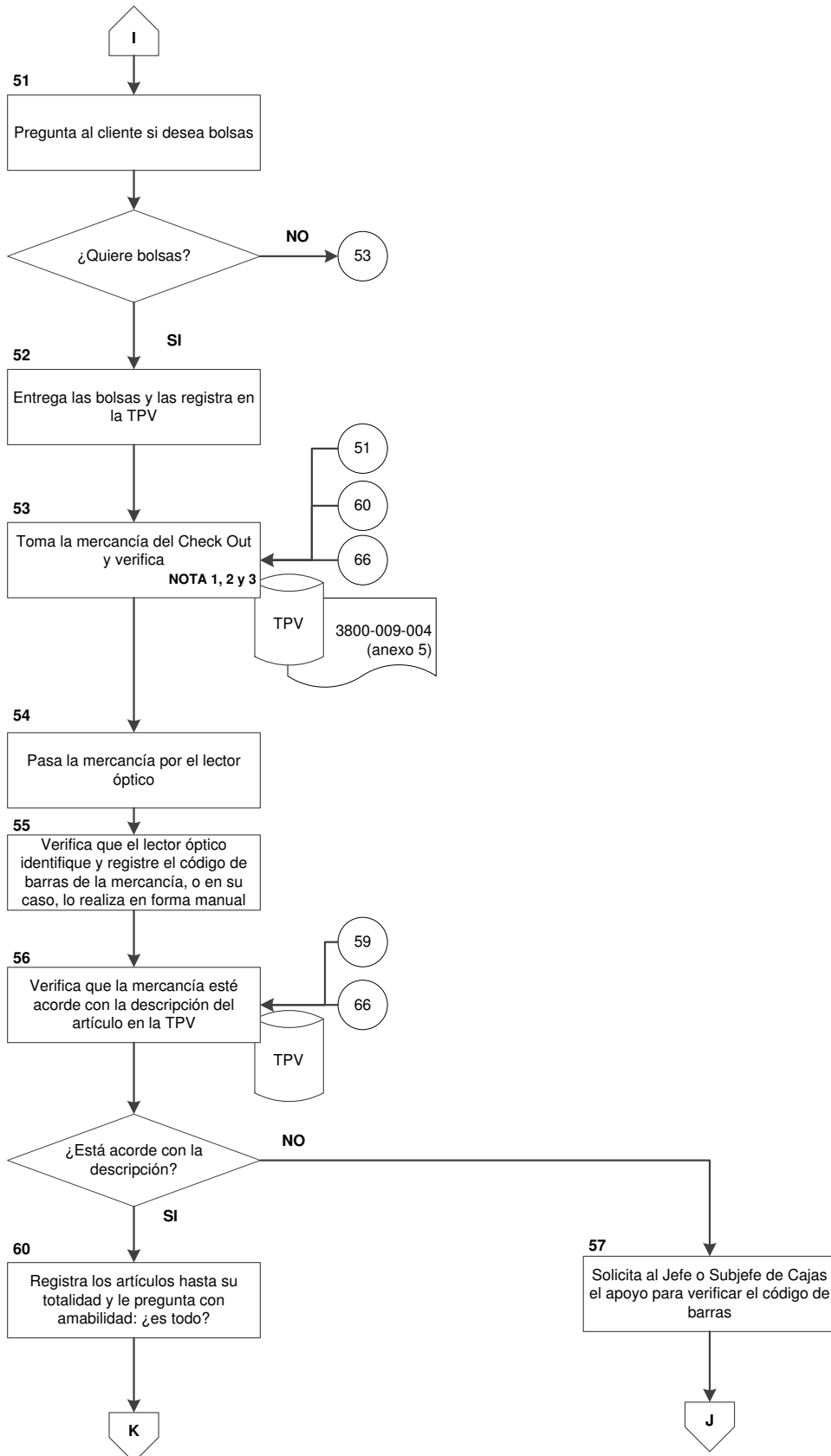


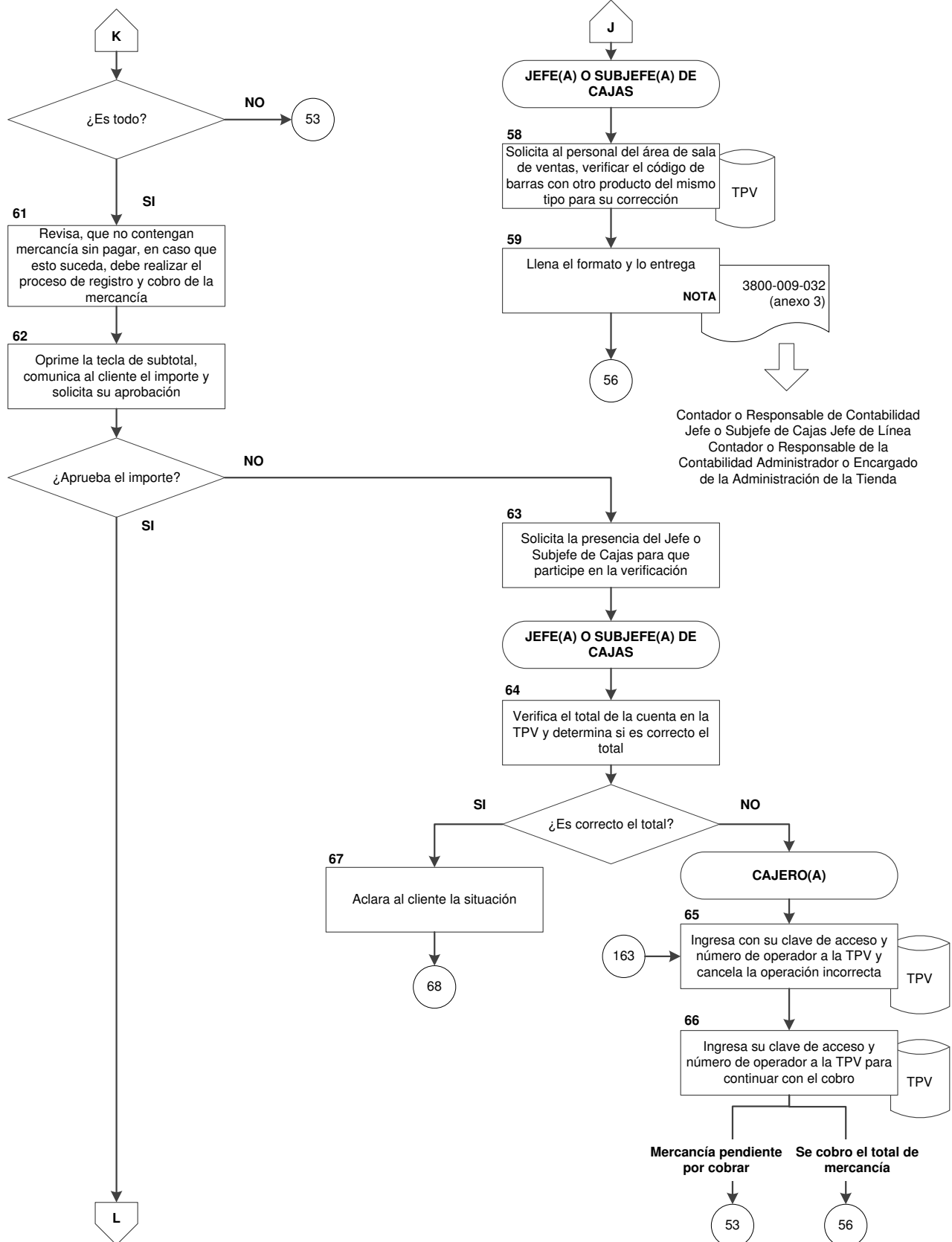


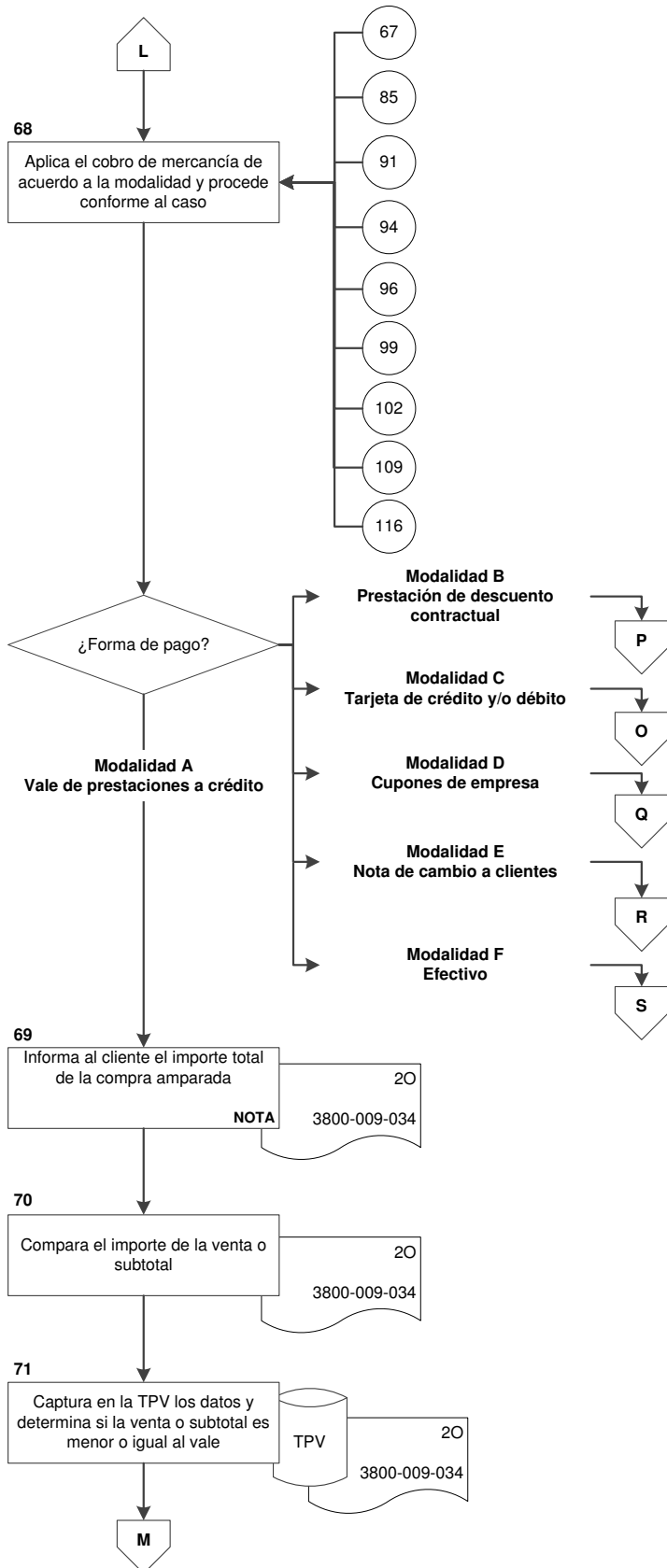


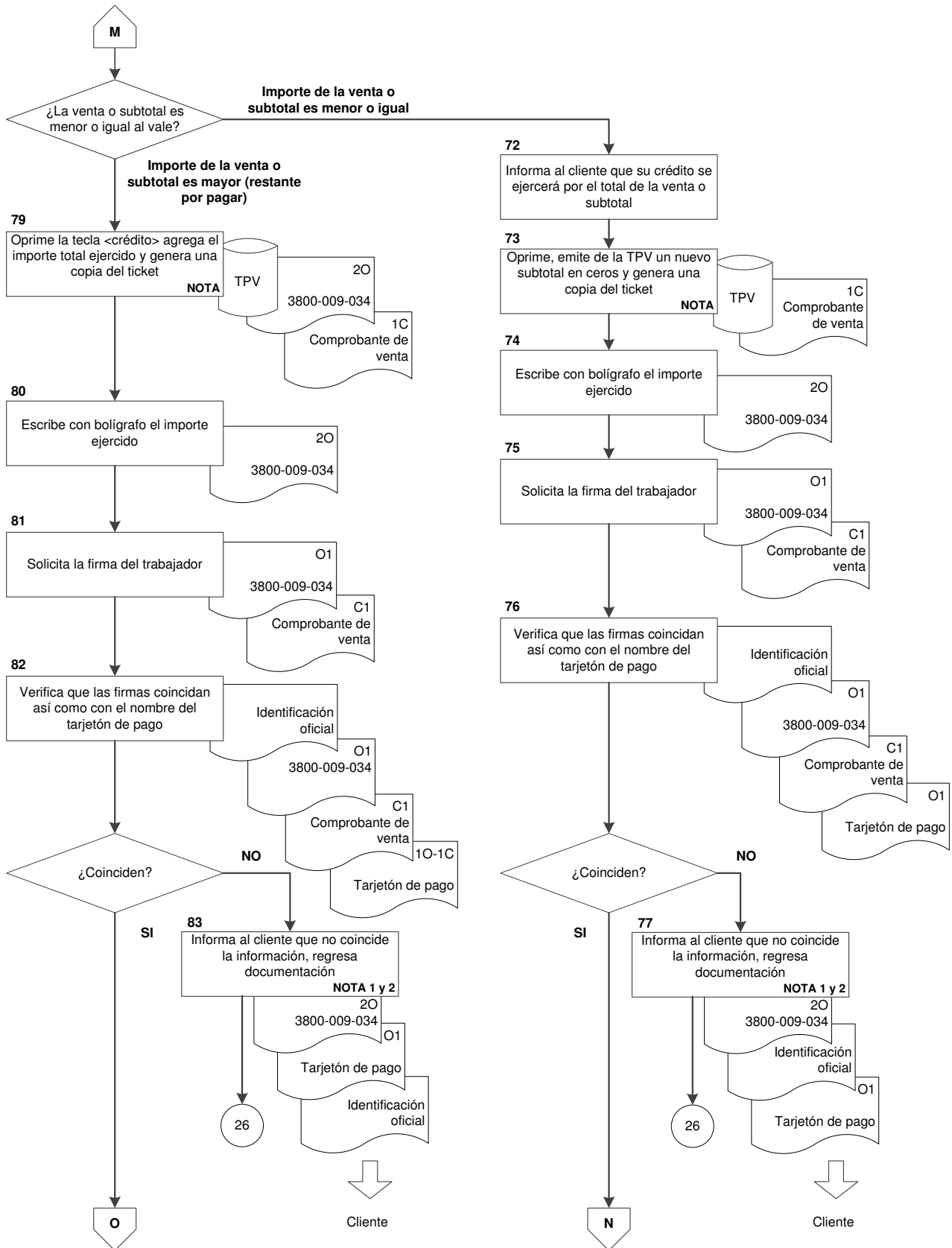


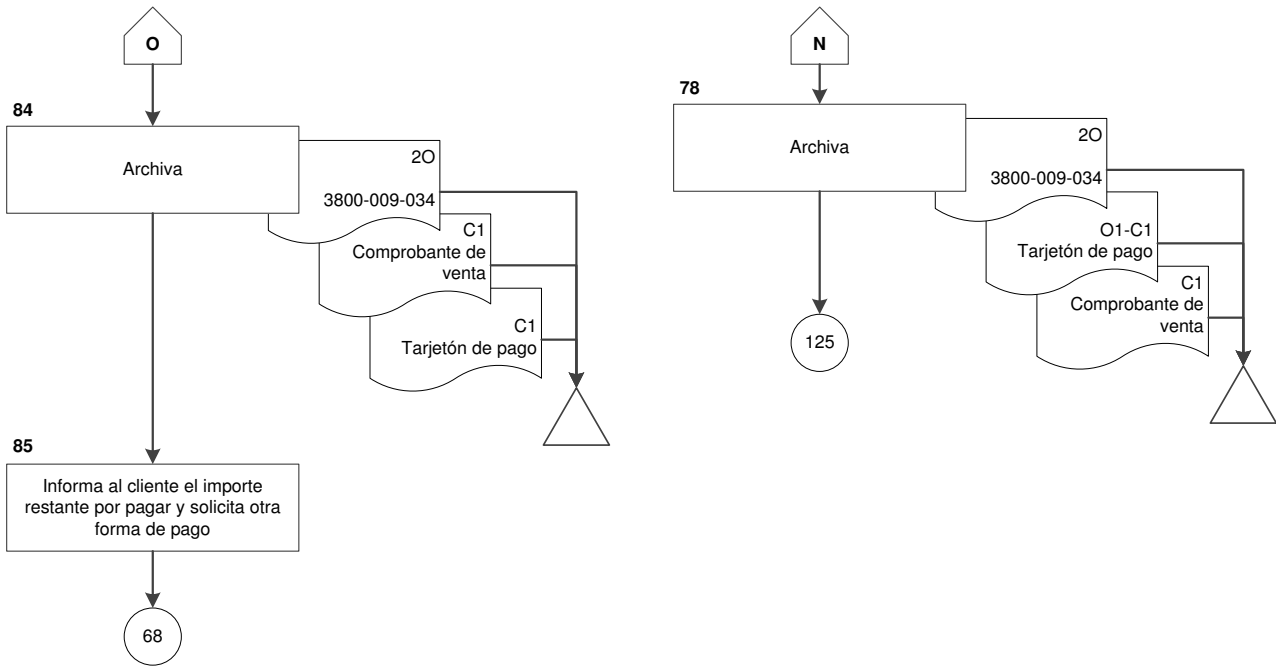


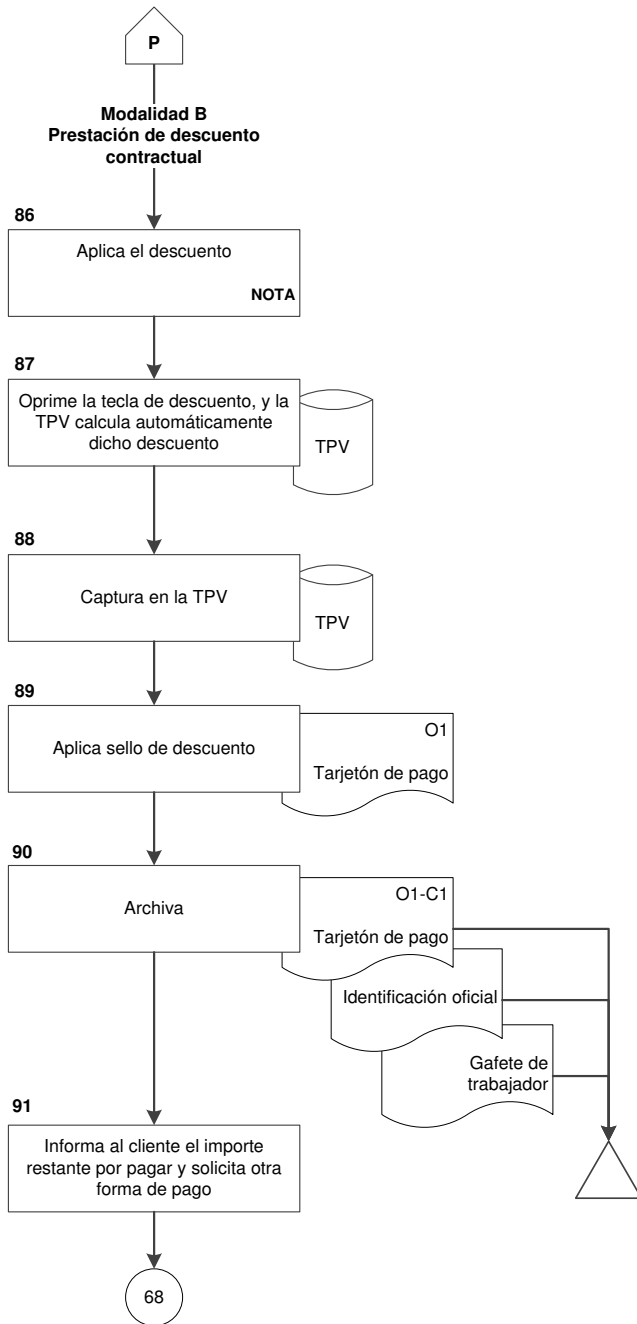


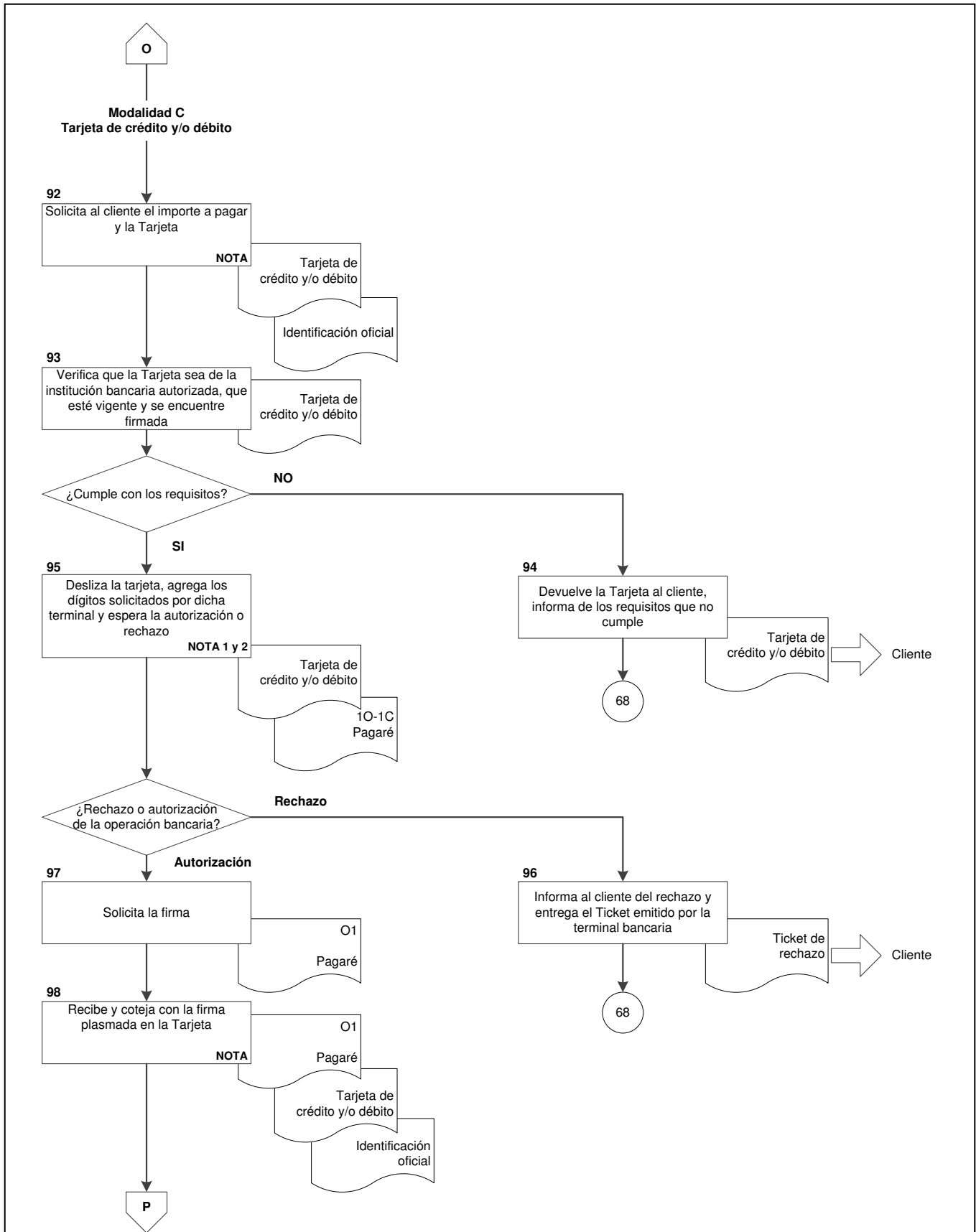


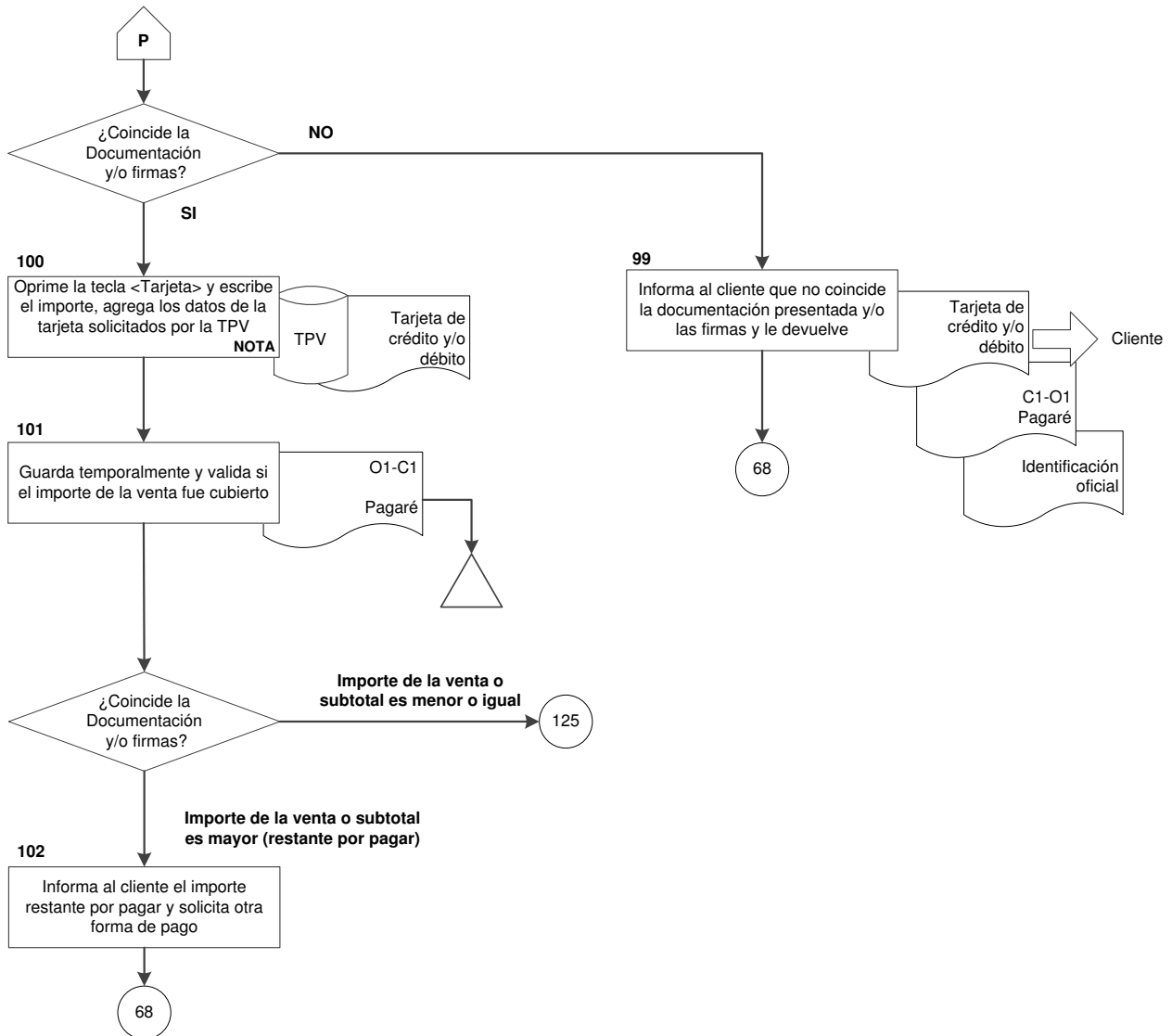


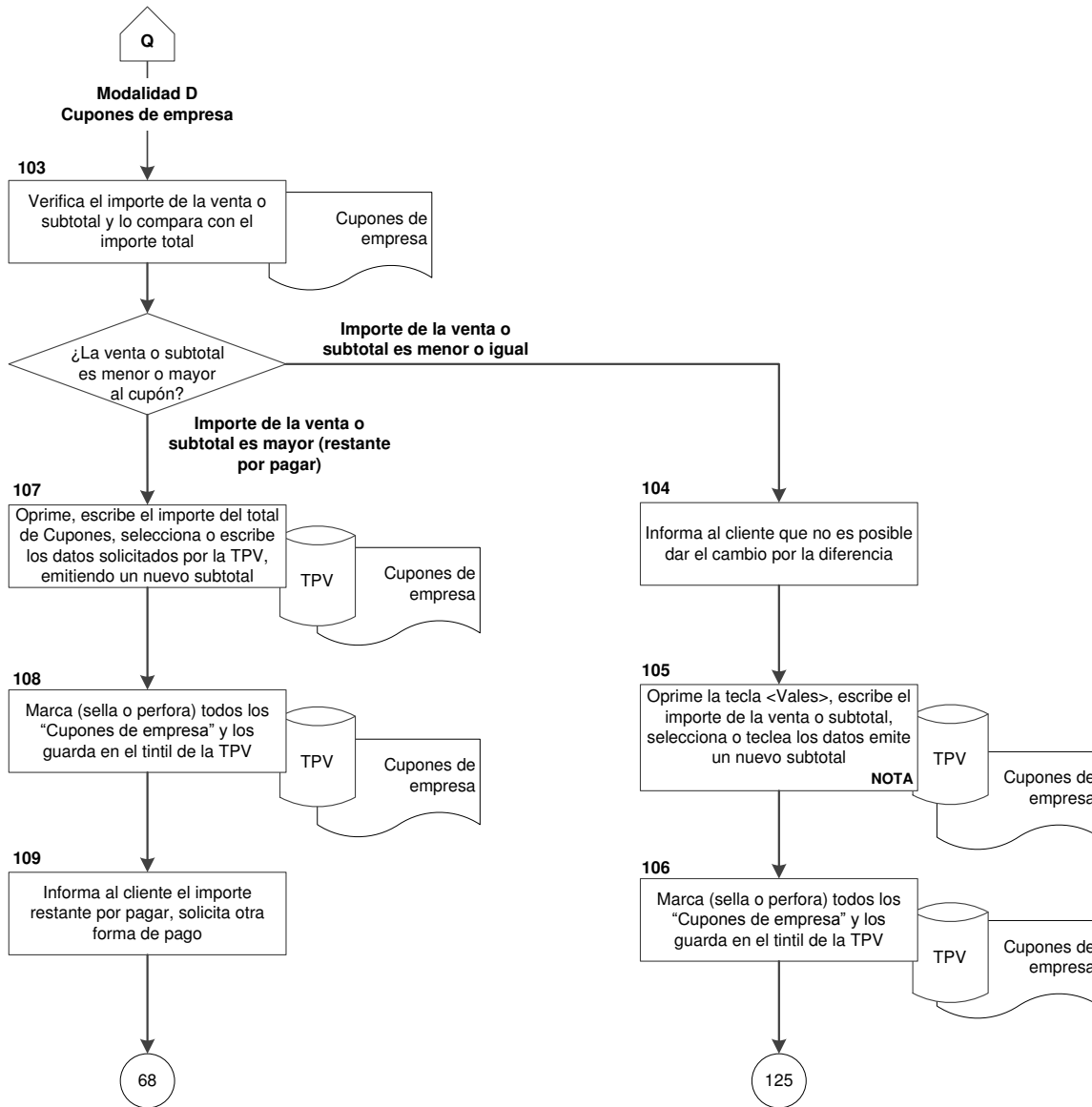


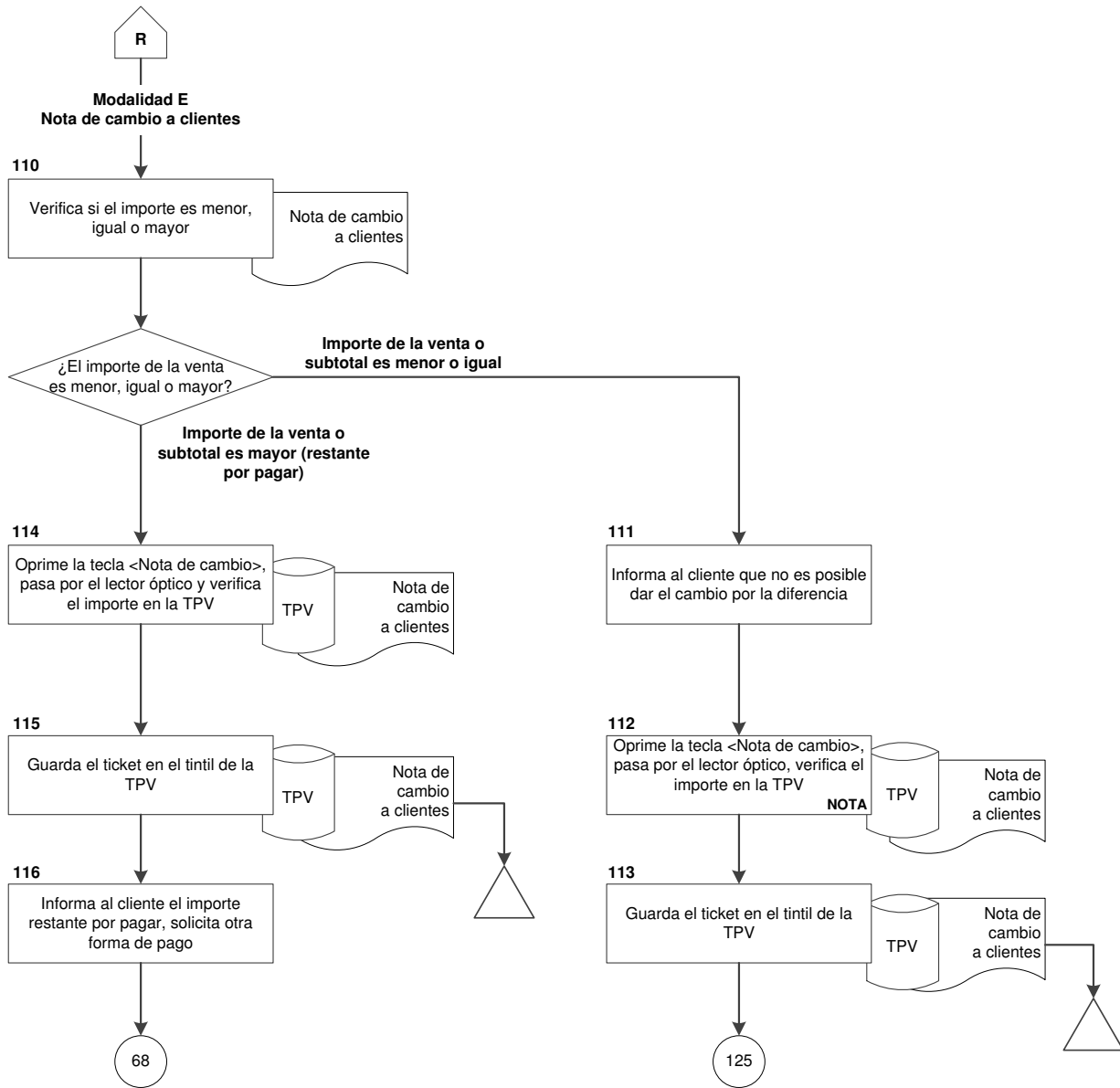


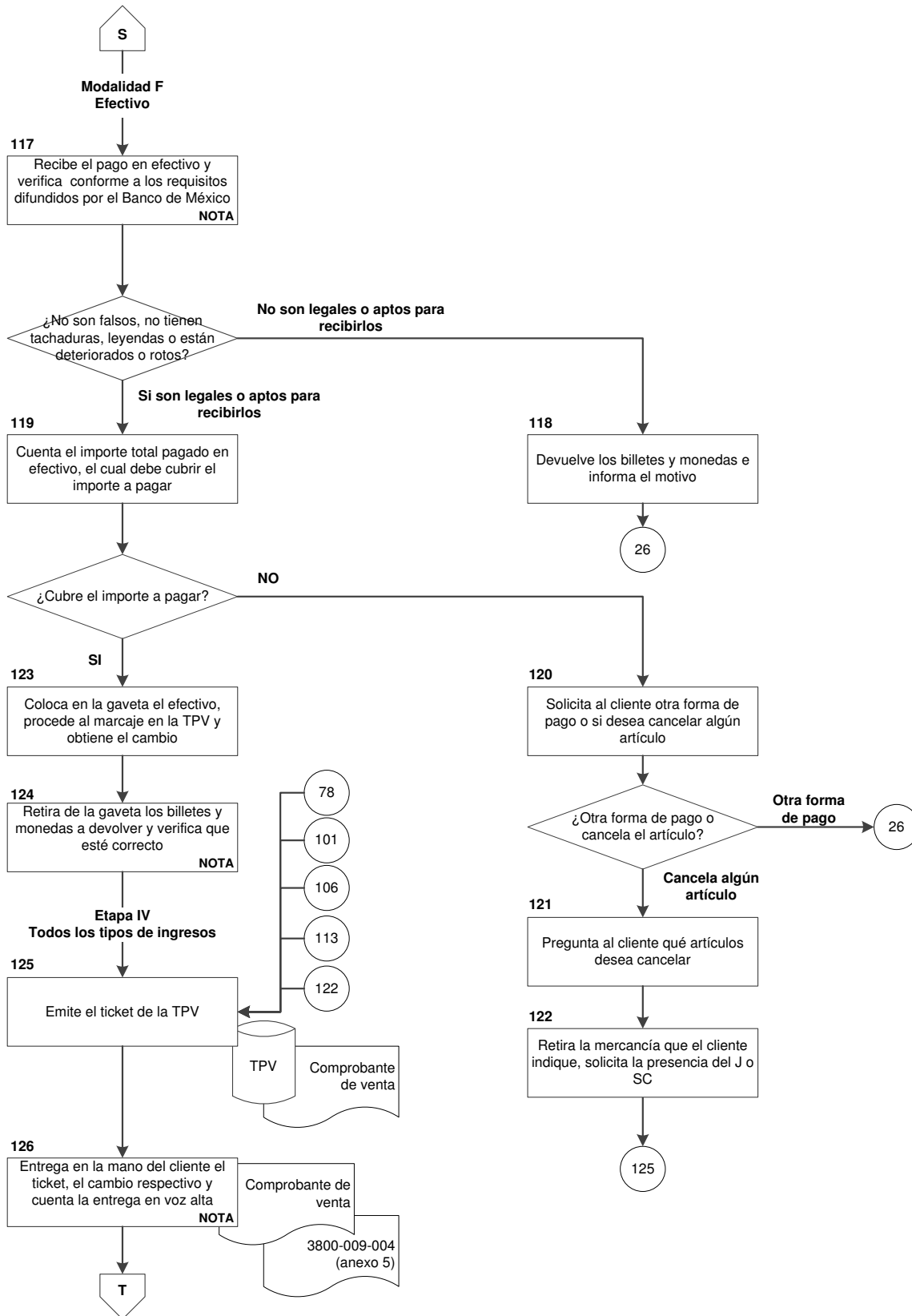


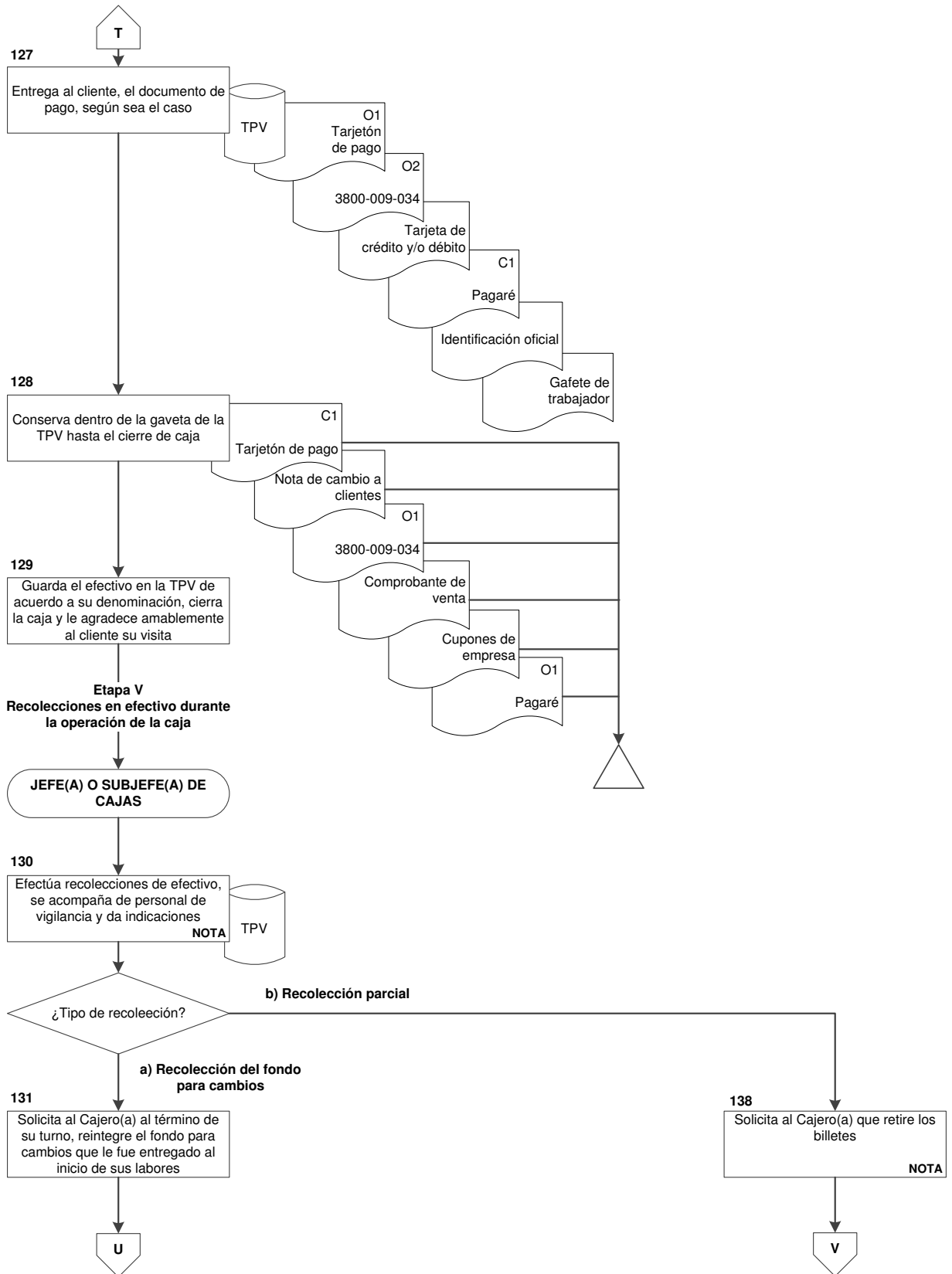


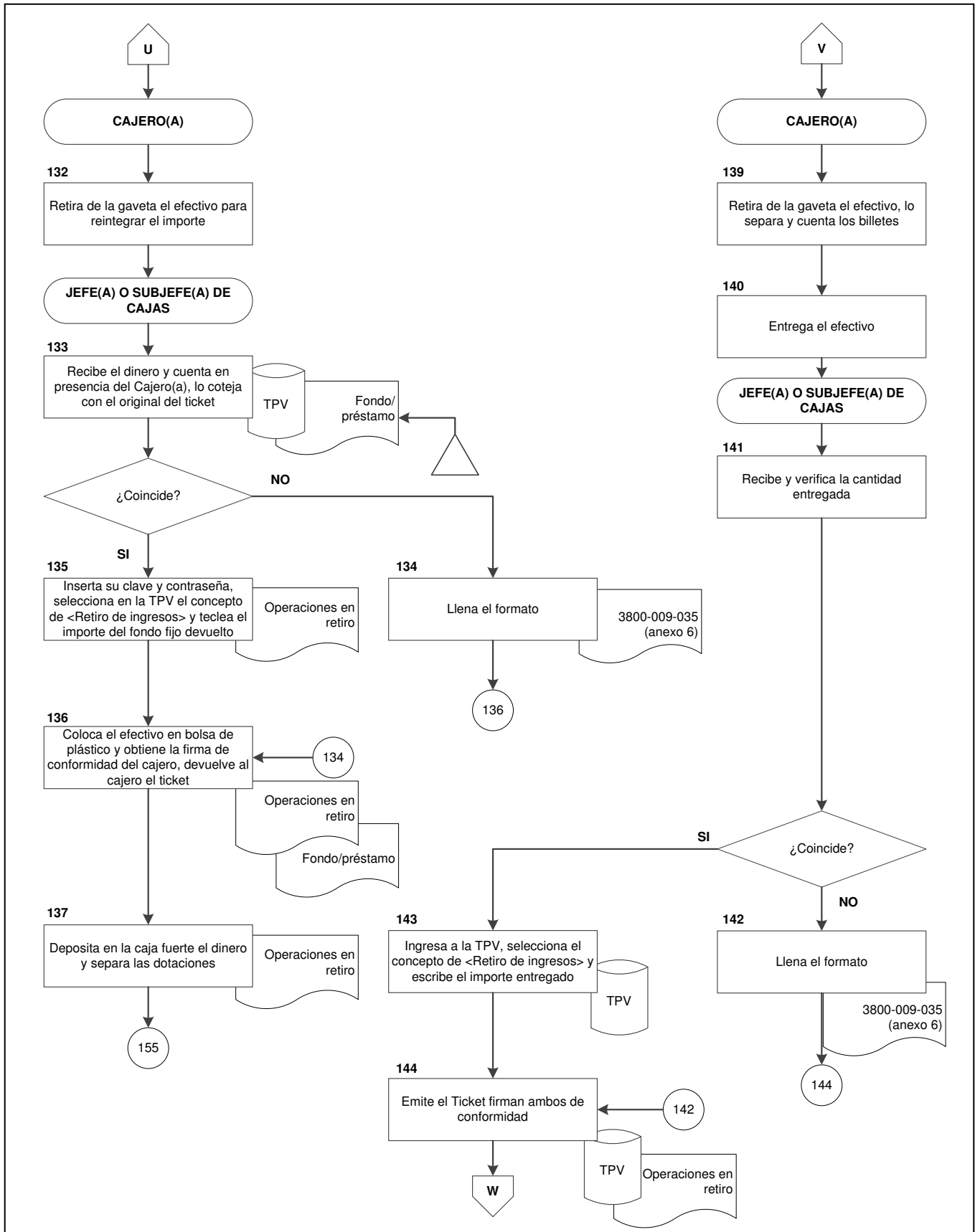


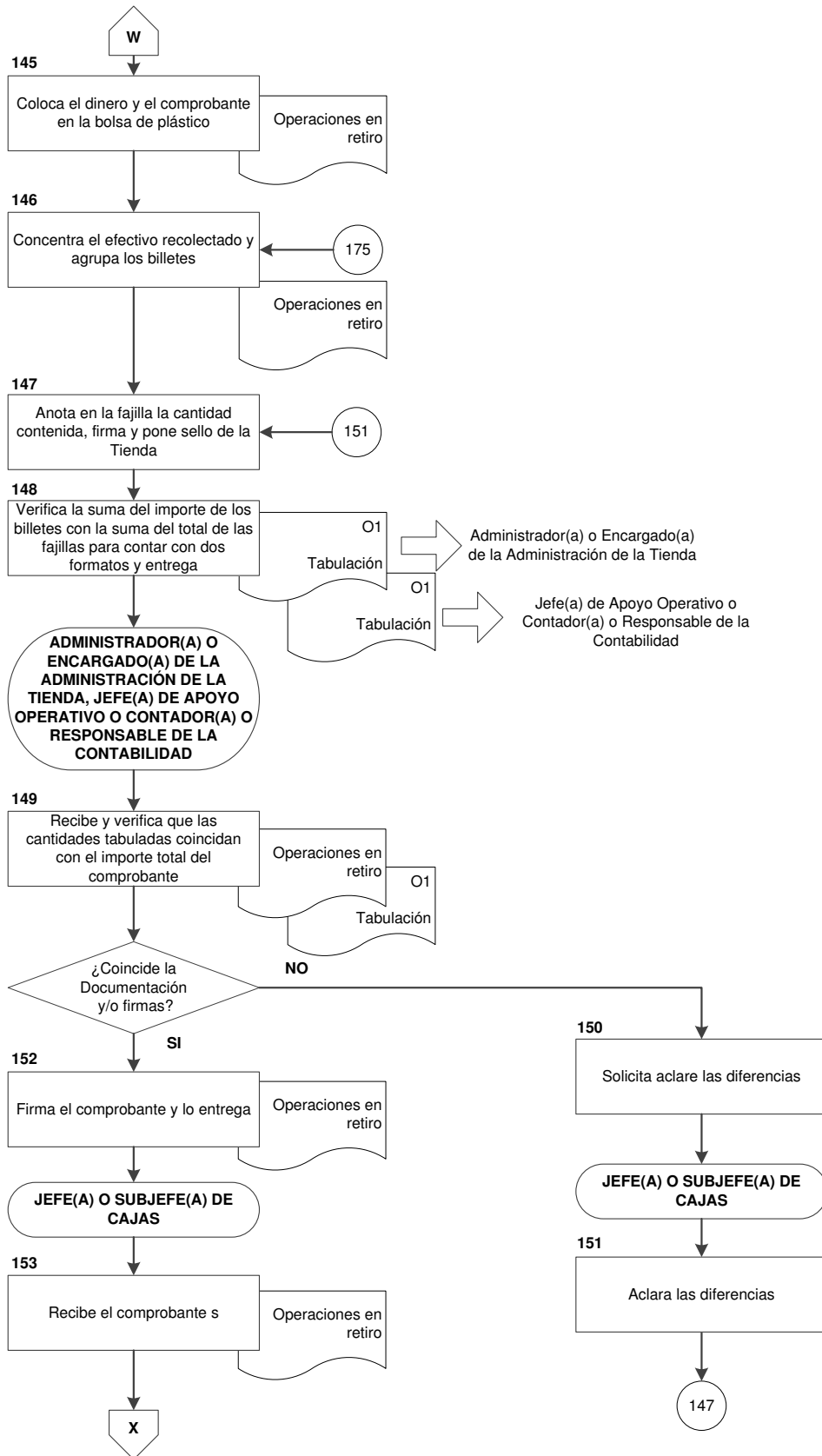


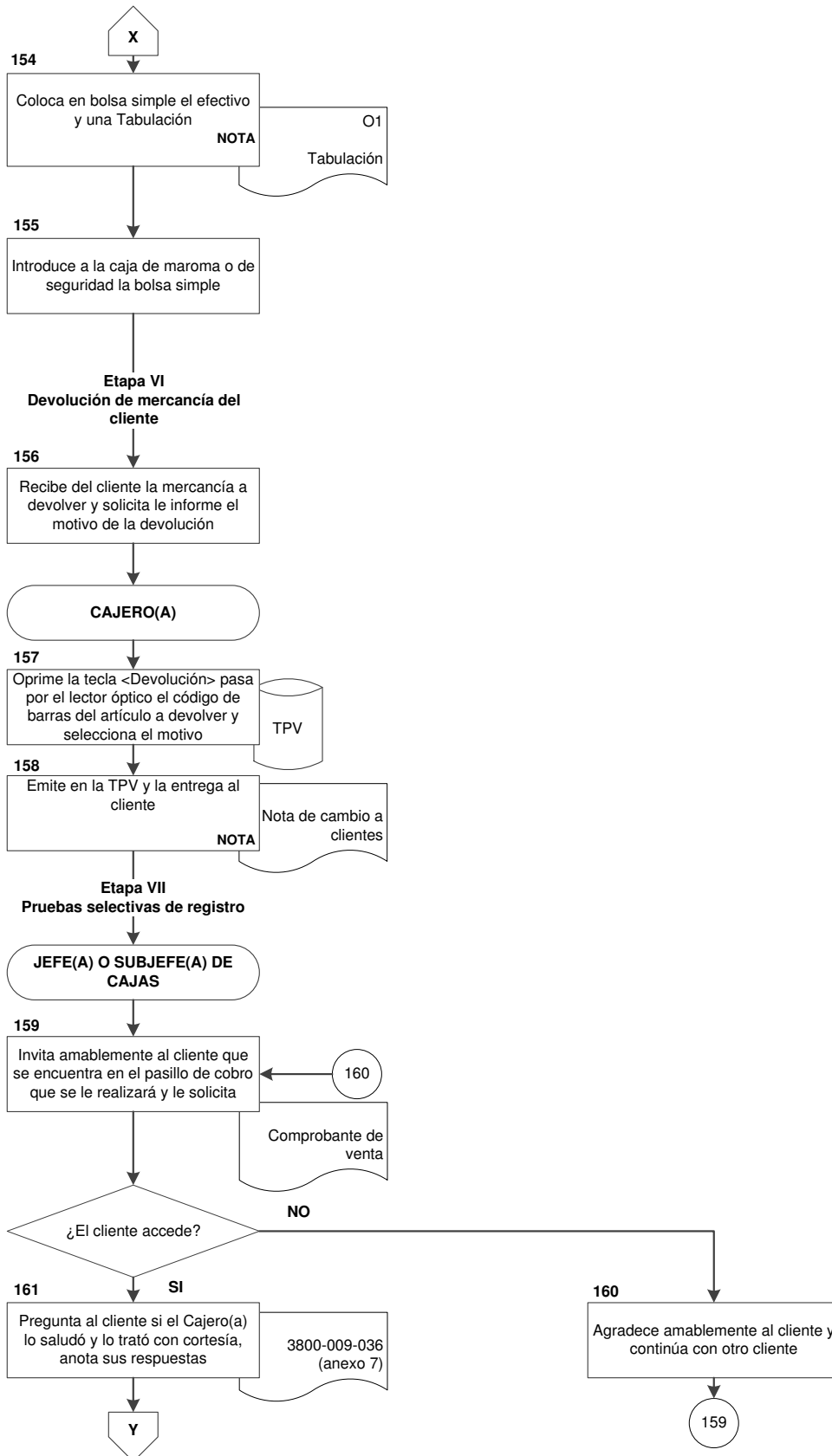


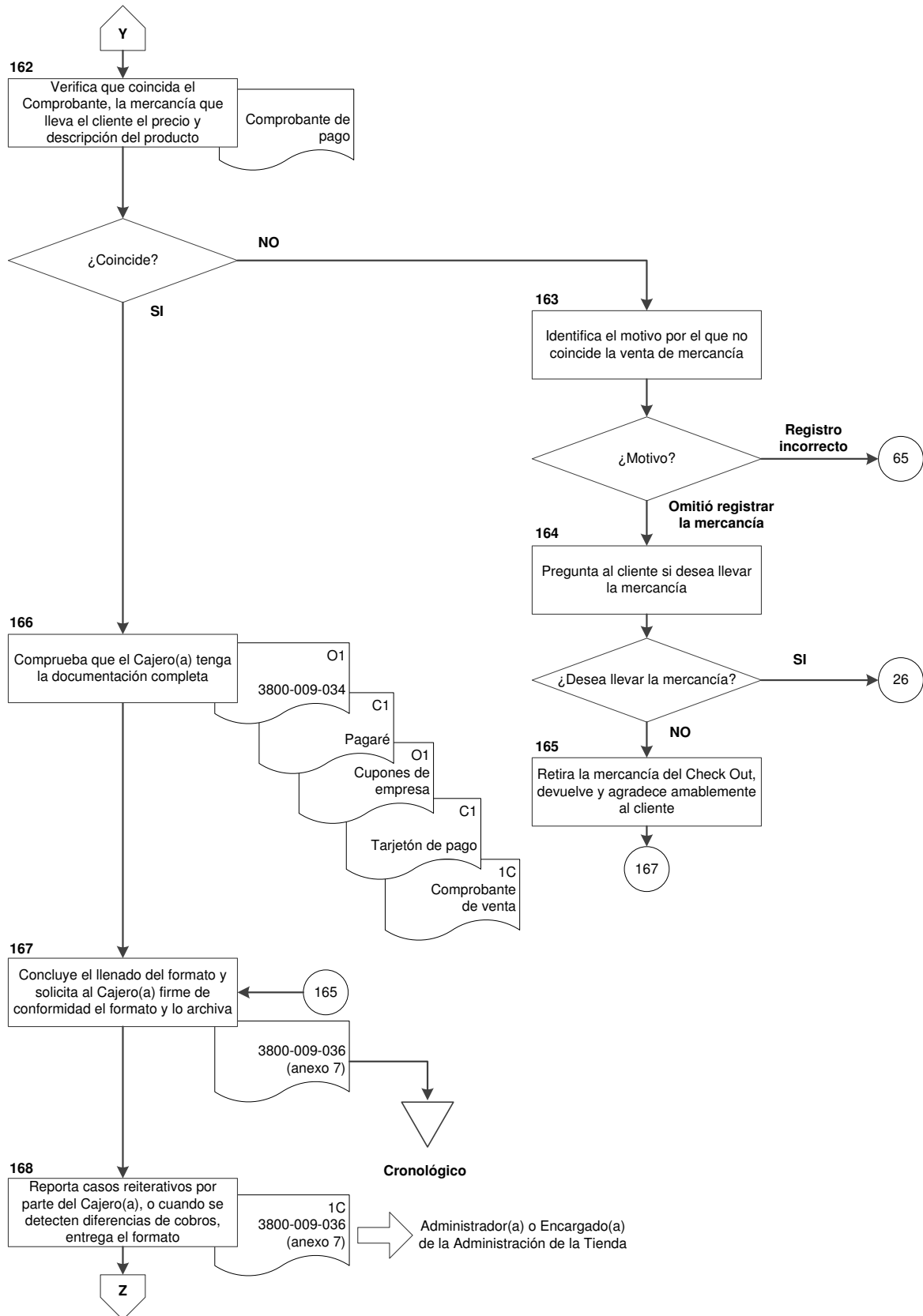


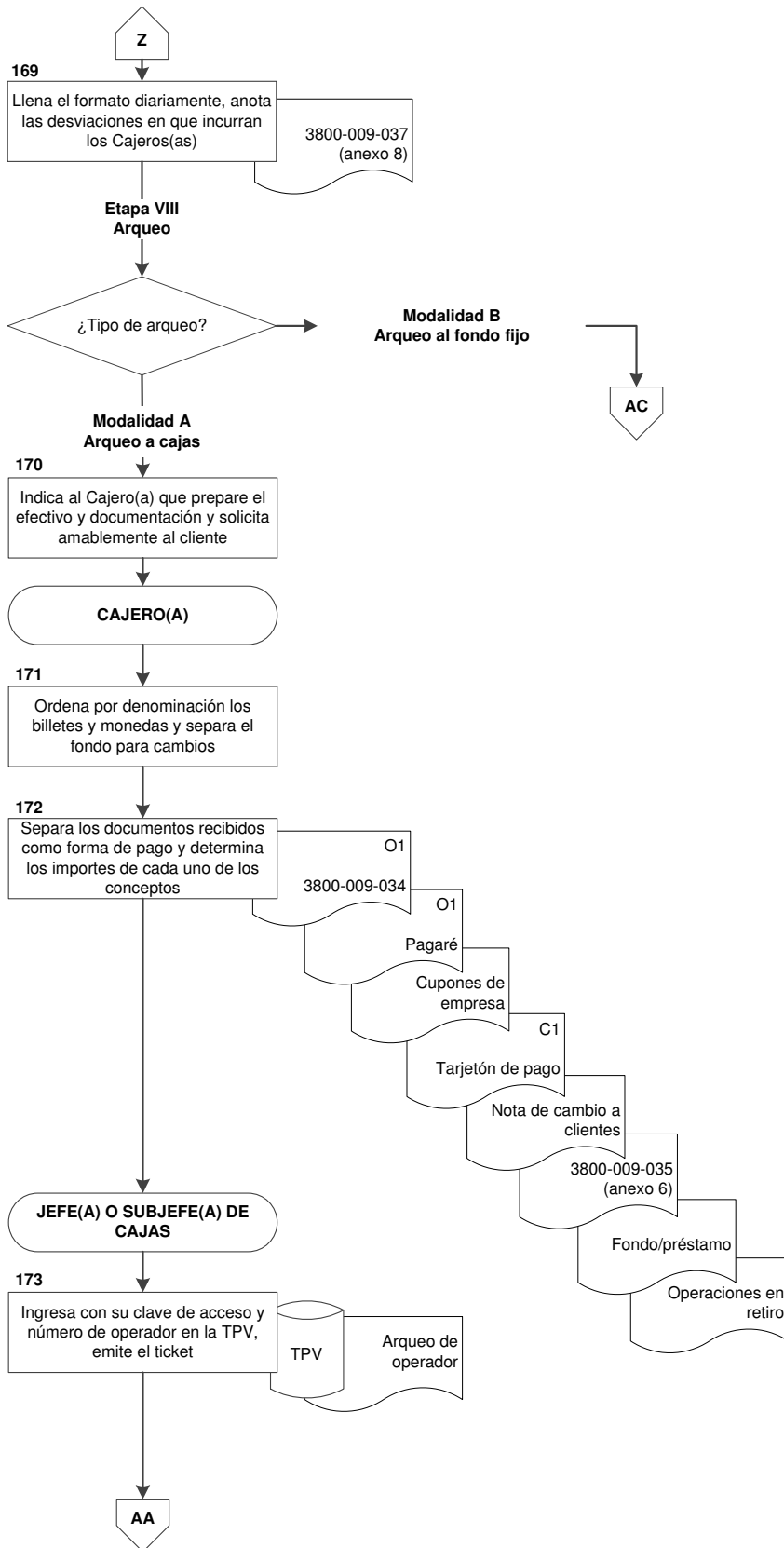


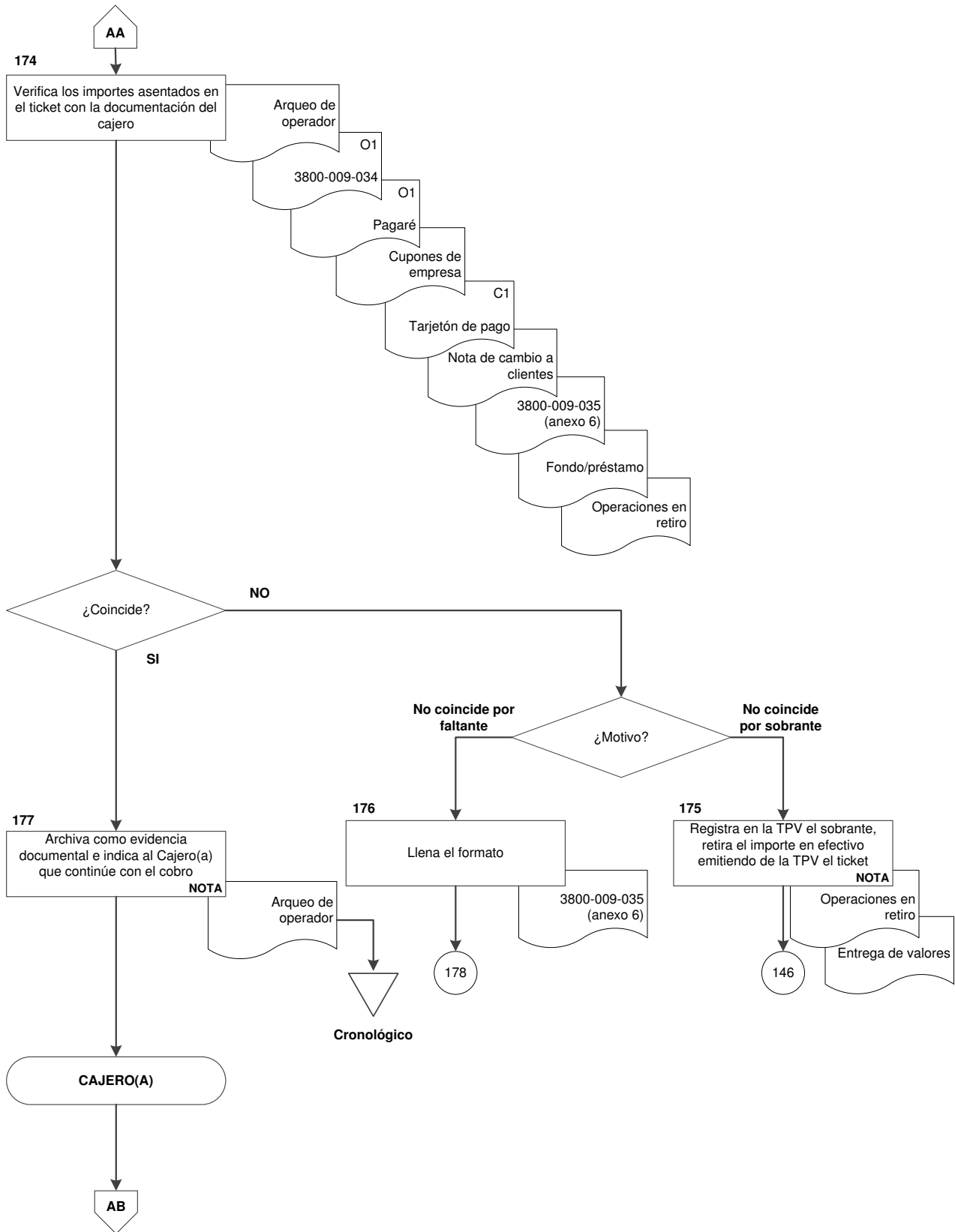


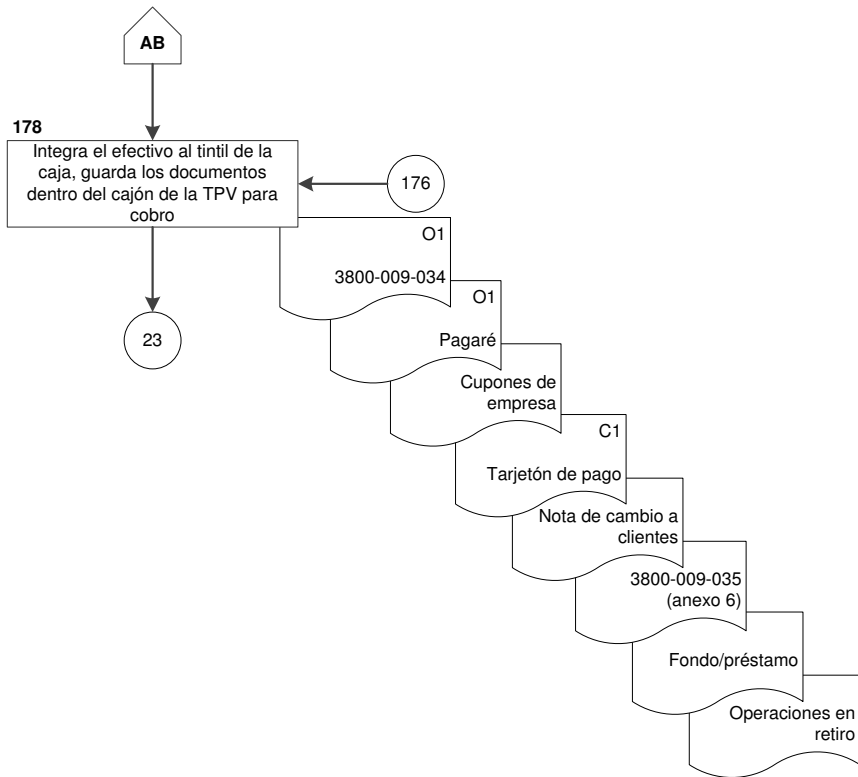


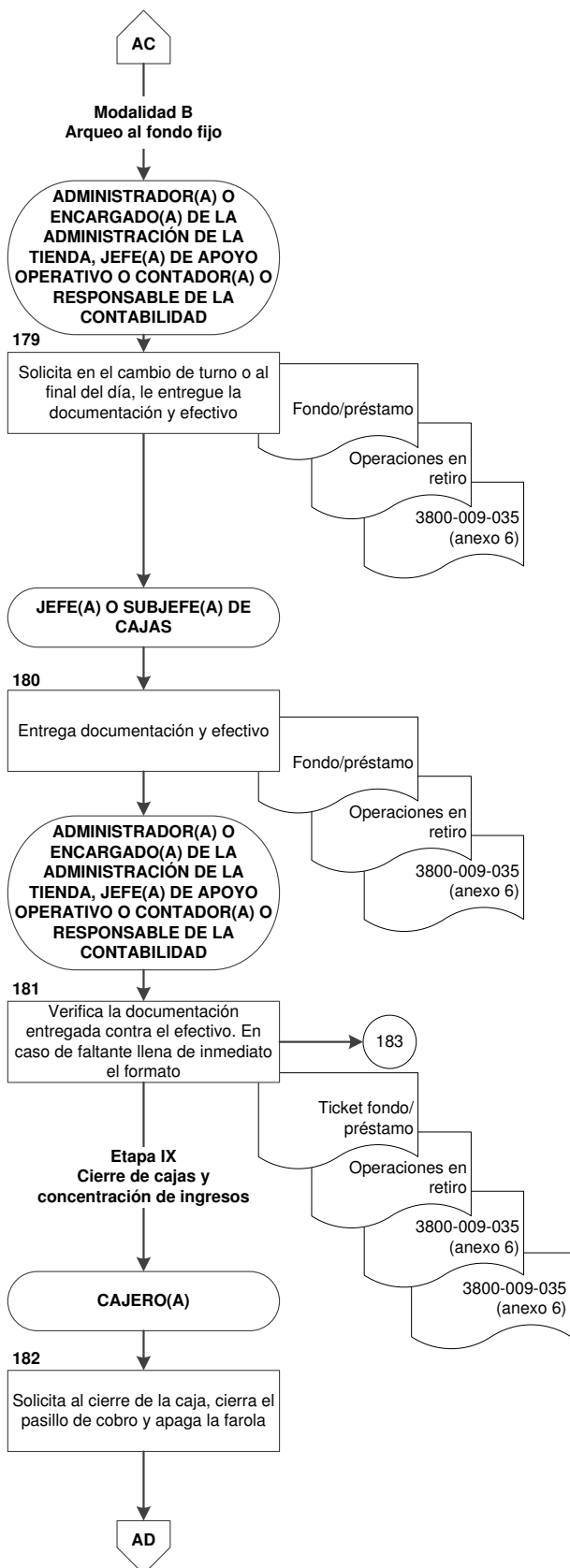


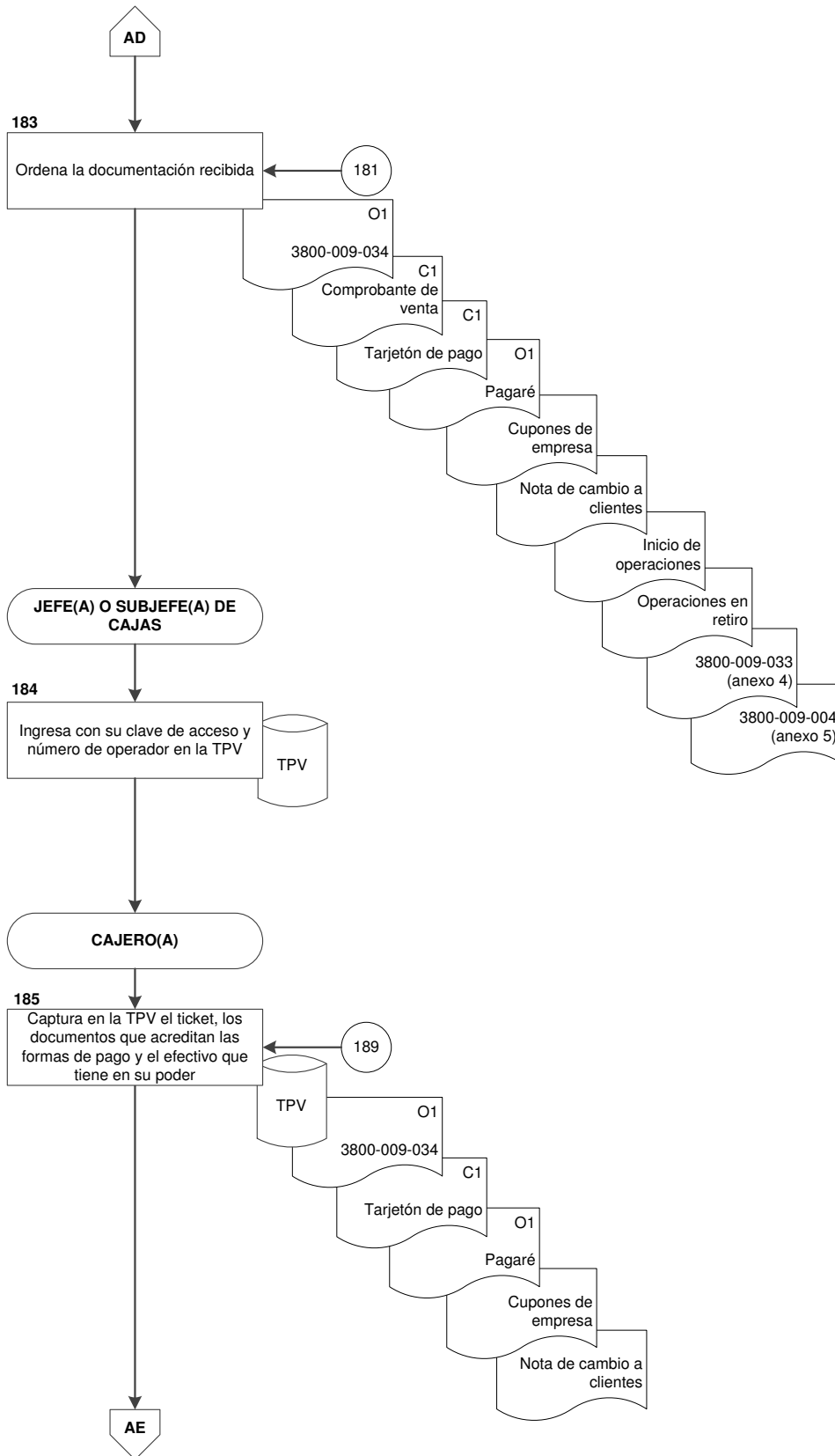


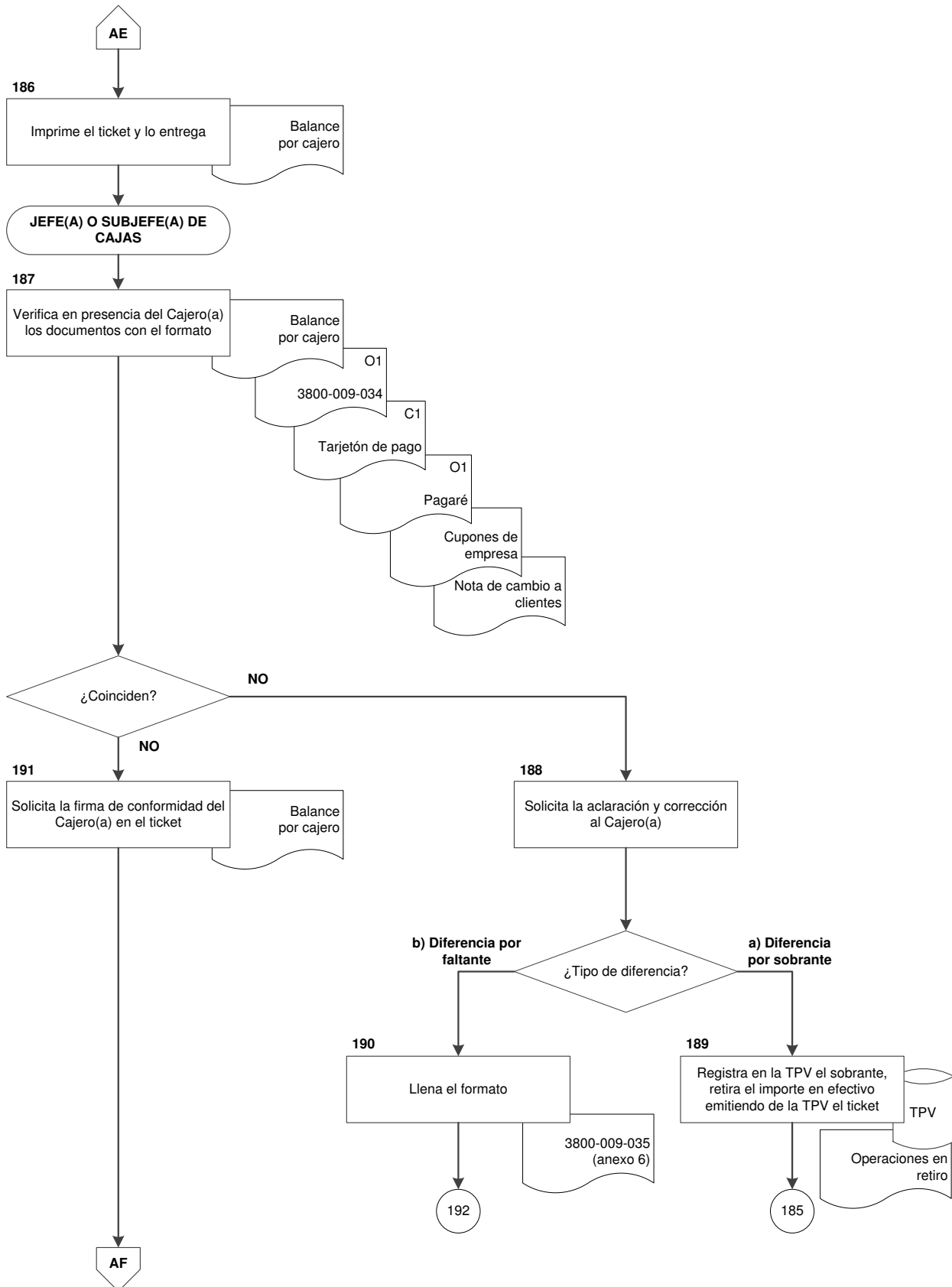


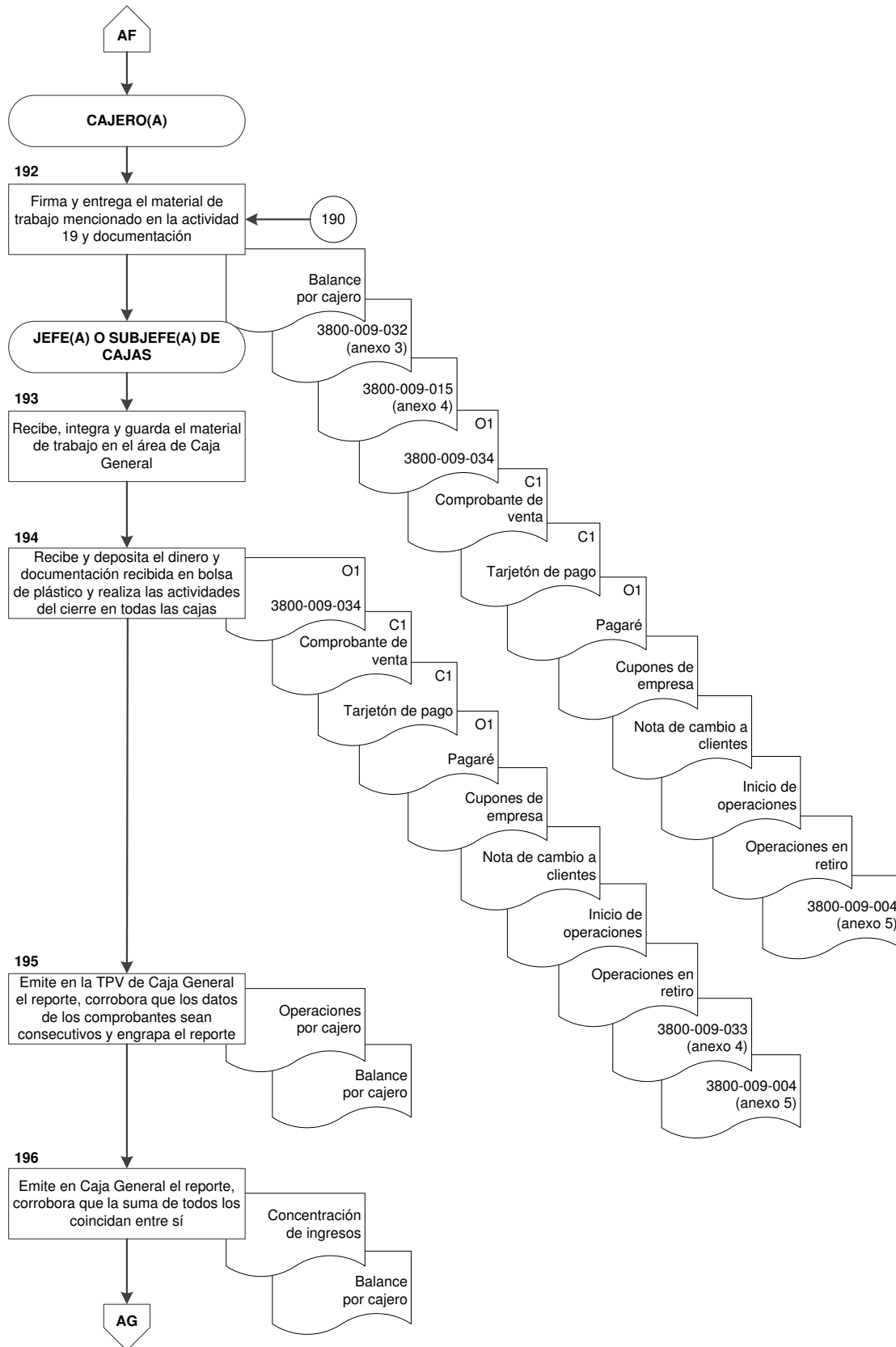


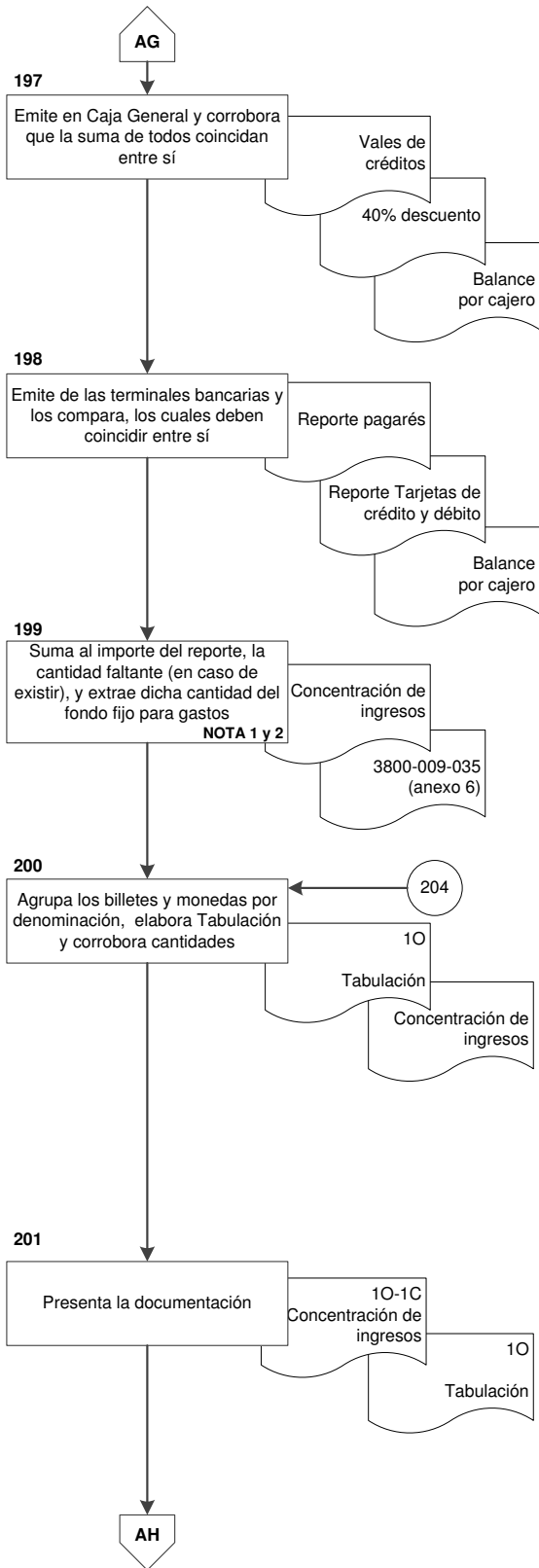


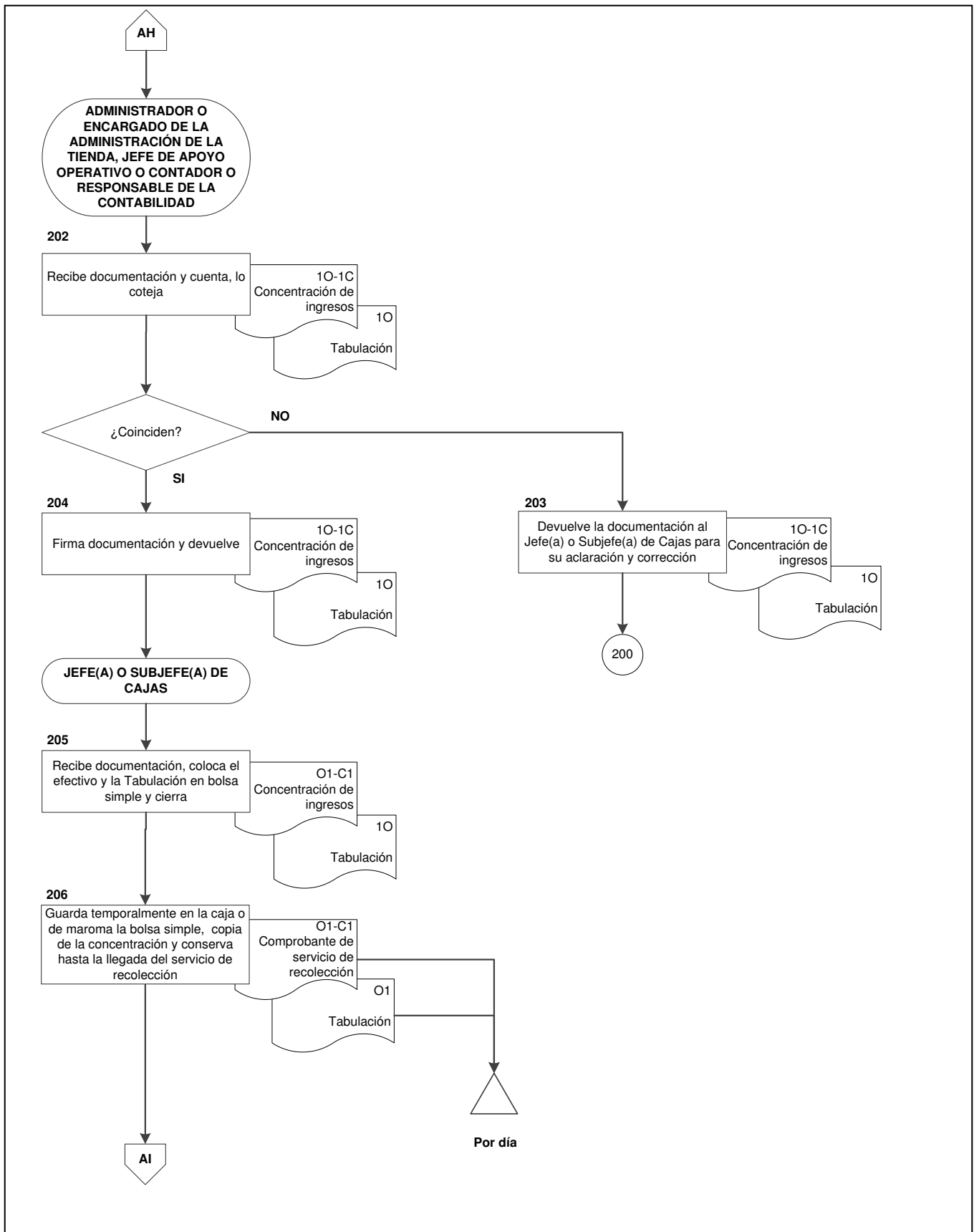


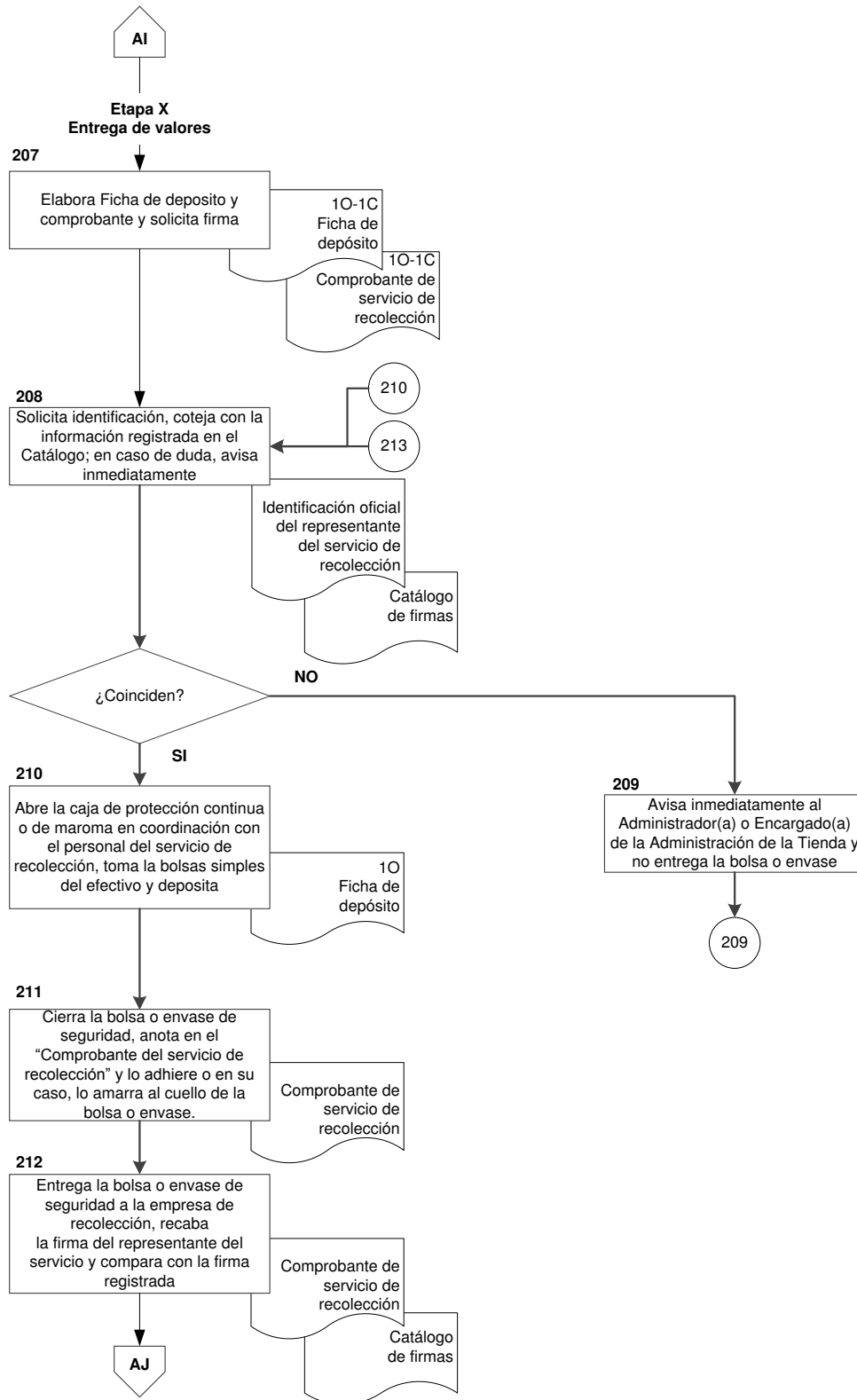


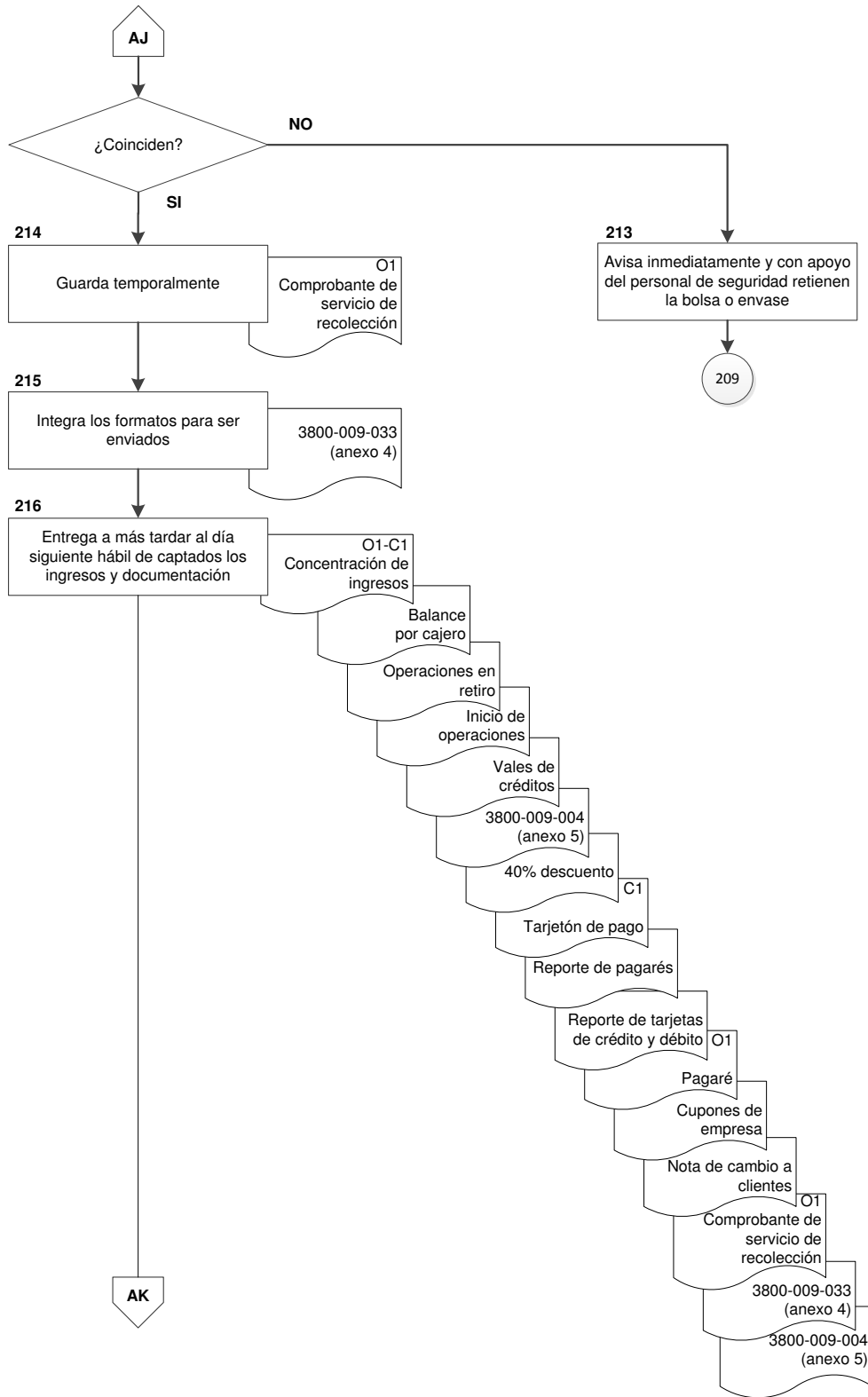


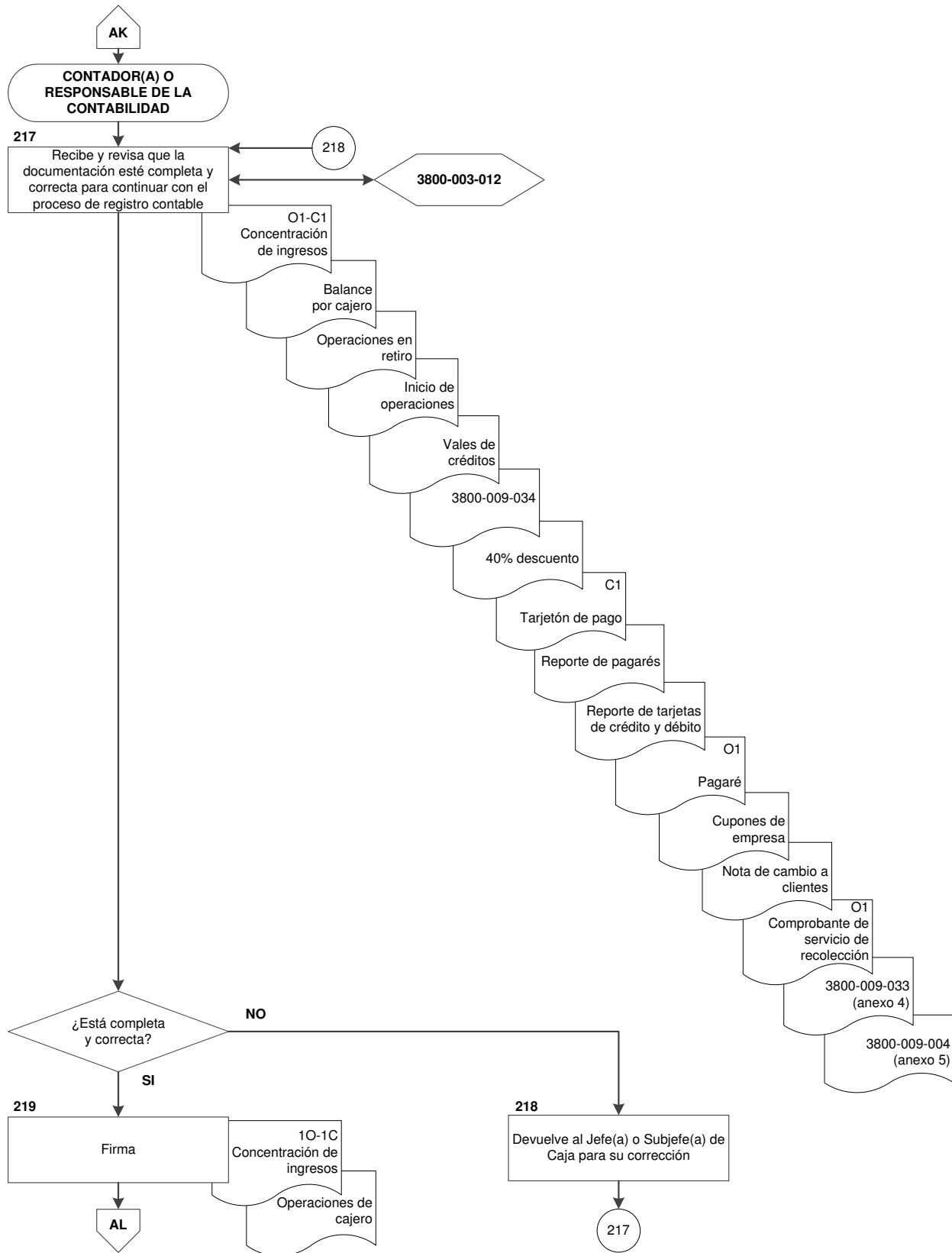


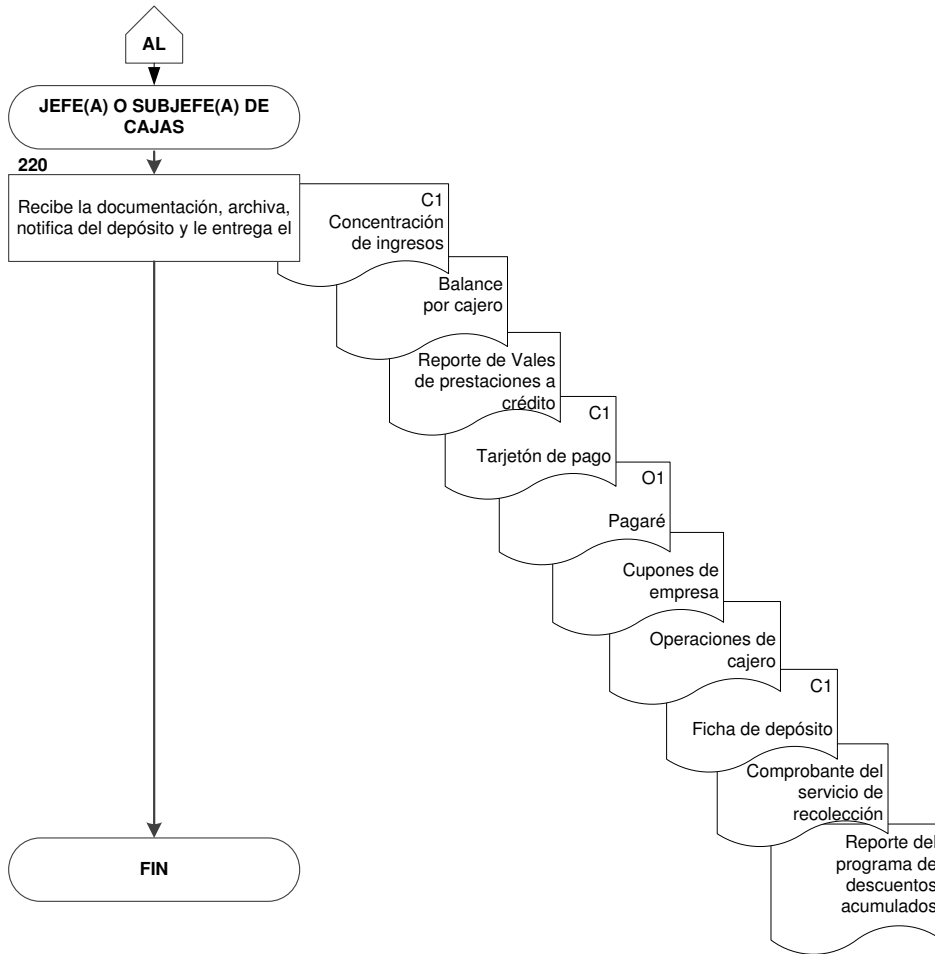














8. Relación de documentos que intervienen en el procedimiento para cajas en Tiendas IMSS-SNTSS

Clave	Título del documento	Observaciones
3800-009-031	Rol de cajas	Anexo 1
3800-009-003	Libreta de control de bolsas	Anexo 2
3800-009-032	Precio y/o código de barras equivocado	Anexo 3
3800-009-033	Demanda de mercancía por el cliente	Anexo 4
3800-009-004	Nota de venta	Anexo 5
3800-009-035	Vale por faltante en caja	Anexo 6
3800-009-036	Prueba selectiva a cajero(a)	Anexo 7
3800-009-037	Desviación por cajera	Anexo 8
	Inicio de operaciones	Lo genera la TPV
	Fondo/préstamo	Lo genera la TPV
3800-003-006	Procedimiento para la expedición, canje y transmisión del vale de prestaciones a crédito en Tiendas IMSS-SNTSS	
	Ticket de rechazo	Lo genera la TPV
	Pagaré	Emitido por la terminal bancaria
	Comprobante de venta	Lo genera la TPV
	Operaciones en retiro	Lo genera la TPV
	Tabulación	La genera el Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas
	Ficha de depósito	La genera el Jefe(a) o Subjefe(a) de Cajas
	Arqueo de operador	Lo genera la TPV



ANEXO 1
“Rol de cajas”



ANEXO 1
“Rol de cajas”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Tienda IMSS-SNTSS	El nombre completo con el que se identifica a la Tienda IMSS-SNTSS.
2	Semana del ____ al ____	La fecha de los días de la semana que comprende el rol, así como el mes y año del mismo.
3	Nombre del(a) cajero(a)	El apellido paterno y materno, nombre(s) de los(as) cajeros(as) que laboren en esa semana.
4	Número de caja asignada por día	El número de caja que se les asignará al cajero(a) para cada día de la semana.
5	Formuló	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma del Jefe o subjefe de Cajas.
6	Revisó	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma del Contador o Responsable de la contabilidad de la Tienda.
7	Autorizó	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.



ANEXO 2
“Libreta de control de bolsas”



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES, VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS

TIENDA IMSS-SNTSS _____

1

LIBRETA DE CONTROL DE BOLSAS

Renglón	Fecha	Núm de caja	Nombre Cajero	Núm. bolsas recibidas	Firma	Núm. bolsas entregadas	Firma	Subotal	Total
1									
2	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									



ANEXO 2
“Libreta de control de bolsas”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Tienda IMSS-SNTSS	El nombre completo con el que se identifica a la Tienda IMSS-SNTSS.
2	Fecha	El día, mes y año en que se realiza la operación de entrega y recepción de bolsas.
3	Núm. caja	El número de caja donde se realiza la operación.
4	Nombre Cajera(o)	El nombre y apellidos completos del cajero donde se realiza la operación.
5	Núm. de bolsas recibidas	Número de bolsas entregadas al Cajero(a).
6	Firma	Firma del Cajero(a) por la recepción de las bolsas.
7	Núm. de bolsas entregadas	Número de bolsas entregadas por el Cajero(a).
8	Firma	Firma del Cajero(a) por la entrega de las bolsas.
9	Subtotal	Subtotal por operación.
10	Total	Total general de bolsas en toda la Tienda.



ANEXO 3
“Precio y/o código de barras equivocado”



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES
VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS

PRECIO Y/O CÓDIGO DE BARRAS EQUIVOCADO

TIENDA IMSS-SNTSS	(1)	NÚM. FOLIO	(2)
CAJA No.	(3)	TURNO	(4)
		FECHA	(5)

ÁREA DE VENTA	(6)	PRECIO EN LA MERCANCÍA	\$ (11)
ARTÍCULO	(7)	PRECIO CORRECTO	\$ (12)
MARCA	(8)		
MODELO	(9)	CÓDIGO DE BARRAS INCORRECTO	(13)
TALLA	(10)	CÓDIGO CORRECTO	(14)

FORMULÓ CAJERO(A)		JEFE DE LÍNEA	
(15)		(16)	
_____ NOMBRE Y FIRMA		_____ NOMBRE Y FIRMA	
JEFE O SUBJEFE DE CAJAS	CONTADOR	ADMINISTRADOR	
(17)	(18)	(19)	
_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA	



ANEXO 3
“Precio y/o código de barras equivocado”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Tienda IMSS-SNTSS	El nombre completo con el que se identifica a la Tienda IMSS-SNTSS.
2	Núm. folio	La numeración consecutiva asignada por el Jefe o Subjefe de Caja que se inicia cada año.
3	Caja No.	El número asignado a la caja coincidente con la farola.
4	Turno	La jornada de trabajo en la que se elabora el formato.
5	Fecha	El día, mes y año en que se elabora el formato.
6	Área de venta	El área de venta al que pertenece la mercancía con precio y/o código de barras equivocado.
7	Artículo	La descripción de la mercancía.
8	Marca	El nombre del producto.
9	Modelo	La identificación de mercancía que da el proveedor.
10	Talla	El número de talla correspondiente.
11	Precio en la mercancía	El precio de venta indicado en la cenefa o TPV.
12	Precio correcto	El precio de venta de la mercancía de acuerdo con la hoja del catálogo de aprovisionamiento correspondiente.
13	Código de barras incorrecto	El código de barras indicado en la etiqueta que tiene el artículo.



ANEXO 3
“Precio y/o código de barras equivocado”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
14	Código de barras correcto	El código de barras correcto (en caso de tenerlo).
15	Cajero (a)	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma del Cajero (a).
16	Jefe de Línea	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma del responsable de la sección departamental.
17	Jefe o Subjefe de Cajas	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma.
18	Contador	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma.
19	Administrador	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma.



ANEXO 4
“Demanda de mercancía por el cliente”



ANEXO 4
“Demanda de mercancía por el cliente”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Hoja	Número consecutivo y total de hojas.
2	Tienda IMSS-SNTSS	El nombre completo con el que se identifica a la Tienda IMSS-SNTSS.
3	Caja No.	El número asignado a la caja coincidente con la farola.
4	Cajero (a)	El apellido paterno, materno y nombre(s) del cajero(a) asignado a la caja.
5	Fecha	El día, mes y año en que se elabora el formato.
6	Artículo	La descripción de la mercancía.
7	Marca	El nombre del producto.
8	Presentación	Características y especificaciones comerciales mediante las cuales el cliente identifica el artículo.
9	Modelo	El área de venta al que pertenecería la mercancía solicitada.



ANEXO 5
“Nota de venta”



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES, VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS

NOTA DE VENTA

TIENDA IMSS-SNTSS _____

NOMBRE: _____

DIRECCIÓN: _____

CIUDAD: _____

TELÉFONO: _____

NÚM. DE OPERACIÓN: _____

DÍA MES AÑO

RFC: _____

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO DE BARRAS	SECC. DEPTO.	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
9	10	11	12	13	14
TOTAL CON LETRA				SUBTOTAL	16
				IVA	17
				TOTAL	18



ANEXO 5
“Nota de venta”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Tienda IMSS-SNTSS en	El nombre completo con el que se identifica a la Tienda.
2	Fecha	El día, mes y año en que se lleva a cabo la operación.
3	Nombre	Nombre del cliente.
4	RFC	RFC del Cliente (para la emisión de comprobante fiscal digital).
5	Dirección	Dirección del Cliente (para la emisión de comprobante fiscal digital).
6	Ciudad	Ciudad del Cliente (para la emisión de comprobante fiscal digital).
7	Teléfono	Teléfono del Cliente (para la emisión de comprobante fiscal digital).
8	Núm. de Operación	El número consecutivo de operación generado por el área de piso de venta.
9	Cantidad	Número de unidades.
10	Descripción	Descripción de la mercancía.
11	Código de barras	Código de barras de cada tipo de producto.
12	Secc. Depto.	Sección departamental de cada tipo de producto.
13	Precio Unitario	Precio de cada tipo de producto.
14	Importe	Importe total de mismo tipo de productos.
15	Total en letra	Importe en letra del monto a pagar.



ANEXO 5
“Nota de venta”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
16	Subtotal	Importe sin IVA.
17	IVA	IVA total de la mercancía a adquirir.
18	Total	Total a pagar.



ANEXO 6
“Vale por faltante en caja”



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES,
VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS

VALE POR FALTANTE EN CAJA

TIENDA IMSS-SNTSS:

1

\$ _____ 2

DEBO Y PAGARÉ INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN DEL INTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN EL LUGAR Y FECHA INDICADOS EN EL PRESENTE, **LA CANTIDAD DE:**

\$ _____ (_____ 3)

CON LETRA Y NÚMERO

VALOR CORRESPONDIENTE AL FALTANTE EN EL MANEJO DE LA CAJA NÚMERO _____ 4
 REPORTE DE VENTAS POR CAJA NÚMERO _____ 5 DE FECHA _____ 6
 COMPROMETIÉNDOME A LIQUIDARLO A MÁS TARDAR EL DÍA _____ 7

_____ 8 A _____ DE _____ 9 DEL _____
 (LUGAR) (DÍA) (MES) (AÑO)

ACEPTÓ

10

NOMBRE Y FIRMA

ELABORÓ
JEFE DE CAJAS

11

NOMBRE Y FIRMA

AUTORIZÓ
ADMINISTRADOR

12

NOMBRE Y FIRMA



ANEXO 6
“Vale por faltante en caja”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Tienda IMSS-SNTSS	El nombre completo con el que se identifica a la Tienda.
2	\$ _____	Importe con número del faltante de caja.
3	Cantidad de \$	Con número y letra, este dato debe coincidir con lo anotado en el “importe”.
4	Caja número	El número de la caja donde operó el cajero(a).
5	Reporte de ventas por caja número	El indicado en el extremo superior derecho del reporte de ventas por caja emitido de la TPV.
6	De fecha	El día, mes y año del reporte de ventas por caja correspondiente.
7	El día	Esta fecha debe ser coincidente con el día de pago del cajero(a), es decir, debe ser cubierto a más tardar el día de la quincena.
8	Lugar	El nombre de la población donde está ubicada la Tienda.
9	Día, mes, año	Cuando se formula el vale por faltante en cajas.
10	Aceptó	El apellido paterno, materno, nombre(s), matrícula y firma del cajero(a), aceptando el adeudo a favor del Instituto.
11	Elaboró	El apellido paterno, materno, nombre(s), matrícula y firma del Jefe o Subjefe de Cajas



ANEXO 6
“Vale por faltante en caja”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
12	Autorizó	<p>El apellido paterno, materno, nombre(s), matrícula y firma del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.</p> <p>NOTA: Una vez cubierto el importe del vale por el cajero(a) deberá anotarse en el cuerpo del documento y en forma transversal, la leyenda “Pagado” y enseguida la fecha en que realizó el pago.</p>



ANEXO 7
“Prueba selectiva a cajero(a)”



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES,
VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS

**PRUEBA SELECTIVA
A CAJERO (A)**

FECHA	1	HORA	2	NÚM. FOLIO	3
OPERACIÓN	4	CAJA NÚMERO	5		

	RESULTADO	
	SI	NO
1 EL(A) CAJERO(A) SALUDO AL CLIENTE?	_____	_____
2 SU ACTITUD DURANTE LA OPERACIÓN FUE CORTES?	_____	_____
3 REGISTRÓ CORRECTAMENTE EL VALE DE CRÉDITO?	_____	_____
4 APLICÓ CORRECTAMENTE EL DESCUENTO DEL 40% ?	_____	_____
5 REGISTRÓ CORRECTAMENTE LOS PRECIOS?	_____	_____
6 REGISTRÓ CORRECTAMENTE LAS CLAVES DEPARTAMENTALES?	_____	_____
7 COBRÓ TODA LA MERCANCÍA?	_____	_____

REGISTRADO		REAL	
CLAVE	PRECIO	CLAVE	PRECIO
7		8	

SUPERVISÓ	CAJERO(A)
9	10
_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA



ANEXO 7
“Prueba selectiva a cajero(a)”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Fecha	El día, mes y año del reporte de ventas por caja correspondiente.
2	Hora	La hora que inicia la prueba selectiva.
3	Núm. folio	El número progresivo que inicia cada año.
4	Operación	El número progresivo indicando en el ticket de “Comprobante de venta” del cliente, que identifica la operación.
5	Caja número	El número con el que se identifica la caja, coincidente con el de la farola, en su caso.
6	Resultado	Marca con la “X” el cuadro correspondiente de acuerdo con el desarrollo de las actividades del cajero (a).
7	Registrado	El código de barras y precio de la mercancía registrados.
8	Real	El código de barras y precio de acuerdo a la hoja del catálogo de aprovisionamiento correspondiente.
9	Supervisó	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma de la persona que efectúa la prueba selectiva.
10	Cajero	El apellido paterno, materno, nombre(s) y firma del(a) cajero(a) a quien se le efectúa la prueba selectiva.



ANEXO 8
“Desviación por cajera”



ANEXO 8
“Desviación por cajera”
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Tienda IMSS-SNTSS en	El nombre completo con el que se identifica a la Tienda
2	Nombre	El apellido paterno, materno y nombre(s) del Cajero(a).
3	Fecha	El día, mes y año en que se elabora.
4	Caja No.	El número de caja en la cual se detectó la desviación.
5	Importe venta	La cantidad total del ingreso registrado.
6	Faltante	La cantidad faltante del importe registrado en la TPV o en su caso del reporte de venta contra lo ingresado.
7	Sobrante	La cantidad sobrante del importe registrado en la TPV o en su caso del reporte de venta contra lo ingresado.
	<u>Cancelaciones</u>	
8	No	El número consecutivo.
9	Importe	La cantidad resultante de la cancelación.
	<u>Firmas</u>	
10	Supervisor	La firma del Supervisor o Jefe o Subjefe de Caja.
11	Cajera	La firma del Cajero(a).
12	Totales:	El importe total de la operación aritmética de las columnas 5 menos 6 más 7 menos 9.

Clave: 3800-009-037