

MANUAL DE DEVOLUCIONES Y RETIRO DE MERCANCÍA

OBJETIVO

Este manual tiene como objetivo explicar el procedimiento para que el proveedor recolecte su mercancía de devoluciones y retiro de mercancía.

Con la finalidad de ofrecerle un mejor servicio y proteger la mercancía de nuestros proveedores hemos implementado un nuevo proceso de Devolución y Retiro de Mercancía que garantiza con mayor eficacia la entrega segura de sus folios.

El proveedor es responsable de administrar las cuentas de Provecomer y único responsable de las consultas y la generación de los códigos agrupadores para recolección de sus devoluciones o retiro de mercancía.

GENERALES

Las devoluciones y retiros se llevaran a cabo según la negociación que se tenga con el área de compras de La Comer.

- a) **ACEPTA DEVOLUCION.**- La sucursal podrá generar devoluciones en el momento que lo consideré conveniente.
- b) **NO ACEPTA DEVOLUCION.**- La sucursal solicitará autorización a la Gerencia de Compras correspondiente, para que vía sistema le libere la devolución.
- c) **ACEPTA RETIRO.**- La sucursal podrá dar de alta el folio de retiro en el momento que lo consideré conveniente (sólo aplica para el esquema de Pago por Escáner).
- d) **NO ACEPTA RETIRO.**- La sucursal solicitará autorización a la Gerencia de Compras correspondiente, para que vía sistema le libere el retiro.

Los motivos autorizados para tramitar las devoluciones y retiros de mercancía a proveedores, quedan integrados en los cinco conceptos que se indican a continuación.

1) Mercancía Fuera de Temporada

- Por duplicidad en pedidos
- Por fin de vigencia de artículos
- Por no efectuar cambio físico
- Por fin de la temporada
- Por baja rotación

2) Mercancía Caducada

- Mercancía caducada

3) Devolución y/o Retiro Programado

- Devolución y/o retiro programado por compras
- Por negociación con representante
- Por autorización de compras

4) Mercancía Defectuosa

- Por no sujetarse a las especificaciones
- Medidas incorrectas
- Mercancía defectuosa

NO ACEPTA DEVOLUCIÓN O RETIRO DE MERCANCÍA

La sucursal no puede efectuar ninguna devolución y/o retiro de mercancía sin autorización de Compras.

ACEPTA DEVOLUCIÓN O RETIRO DE MERCANCÍA

La sucursal captura y autoriza la devolución y/o retiro en el momento que lo considere pertinente.

5) Rechazo por Mercancía No Pedida

- Mercancía entregada fuera de vigencia
- Mercancía entregada de más
- Mercancía que no corresponde al pedido
- Mercancía no vigente para la sucursal

DEVOLUCIÓN Y RETIRO DE MERCANCÍA AUTOMÁTICO

No requiere autorización de compras ni queda a criterio de la sucursal, se genera de forma automática.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN ANTES DE VENCIMIENTO

1. El aviso de devolución y/o retiro de mercancía se publicará en el Portal de PROVECOMER durante las 48 horas después de que haya sido dado de alta por la sucursal a nivel detalle (código, descripción, motivo de la devolución y/o Retiro y cantidad, etc.).

CONSULTA DE DEVOLUCIONES EN PROVECOMER

PROVECOMER CITY FRESKO www.provecomer.com.mx

Principal
 Parametros de Consulta
 Ayuda
 Denuncias
 Usuarios
 Citas Centralizadas
 Centro de atención
 Indicadores
 Pedidos
 Recibos
 Pago por escanear
Devoluciones
 Devolución por folio
 Consulta por Sucursal
 Consulta por folio
 Consulta por motivo
 Publicado vs. consultado
 Folios cancelados
 Desgloses
 Rol de artículos
 Descarga de info.
 Aclaraciones
 Notas de cargo
 Folio de puerta
 Avisos personalizado

Devoluciones por Compañía

Todas las sucursales:

Proveedor:

Periodo de consulta: 01/01/2016 - 30/06/2016

Parámetro de consulta: Fecha de vencimiento

Compañía 43 Comercial City Fresko,S. de R.L. de C.V.

Folios	Arts.	Clave	Sucursal	Num. de folios	Importe
2			LA COMER INSURGENTES	2	9,958.65
6			LA COMER QUERETARO ZARAGOZA	2	2,694.79
10			LA COMER IRAPUATO	2	10,228.15
12			LA COMER EL DORADO	1	11,782.13
17			LA COMER LOMAS ANAHUAC	1	1,491.07
17			LA COMER TLALPAN	1	777.25
20			LA COMER LA HERRADURA	2	4,291.35
22			LA COMER SATELITE	2	4,506.90
34			LA COMER URUAPAN	3	3,027.61
46			LA COMER LOS REYES	2	2,635.58
55			LA COMER VILLA COAPA	3	2,875.90
76			FRESKO VALLARTA	3	8,681.36
107			LA COMER MANZANILLO	2	2,669.07
112			LA COMER SANTA MARIA LA RIBERA	2	18,396.15
127			LA COMER TULTITLAN	2	20,149.62
131			LA COMER OLIVAR	2	4,039.24
134			LA COMER SAN JUAN DEL RIO	1	347.91
137			FRESKO PABELLON BOSQUES	3	30,092.32

PASO 1

PROVECOMER CITY FRESKO www.provecomer.com.mx

Principal
 Parametros de Consulta
 Ayuda
 Denuncias
 Usuarios
 Citas Centralizadas
 Centro de atención
 Indicadores
 Pedidos
 Recibos
 Pago por escanear
Devoluciones
 Devolución por folio
 Consulta por Sucursal
 Consulta por folio
 Consulta por motivo
 Publicado vs. consultado
 Folios cancelados
 Desgloses

Devoluciones por Sucursal

Proveedor:

Periodo de consulta: 01/01/2016 - 30/06/2016

Criterio de consulta: Fecha de vencimiento

Compañía: 43 Comercial City Fresko,S. de R.L. de C.V.

Sucursal: 17 LA COMER TLALPAN

Detalle	Cla.	Suc.	Folio	Fecha de Alta	Fecha publicación	Consultado	Folio Recibo	Importe	Sel.
	43	17	145936	28/01/2016	29/01/2016	28/01/2016		777.25	<input type="checkbox"/>

Total por Sucursal: 777.25
 Total por Compañía: 777.25

PASO 2

Detalle de devolución

Proveedor:

Compañía: 43 Comercial City Fresko,S. de R.L. de C.V.

Sucursal: 17 LA COMER TLALPAN

Folio: 145936

Fecha de Alta: 28/01/2016

Fecha Cambio Estatus: 15/02/2016

Motivo: 3 Devoluciones programadas

Talón: 0000000S/T

Núm. Referencia: 70500

Estatus devolución: Ejecutado

Transportista: TRANSPORTE PROPIO

Factura: SIN FACTURA

Folio de recibo: SIN RECIBO

Importe a descontar: 777.25

	Artículo	Doc. Val.	Cant.	Costo unitario	I.V.A. unitario	Importe total
1	729090019852:VINO DE FRUTAS PASSION BERRY SUNSET 750	1500237963	12.00	22.07	4.47	388.63
2	729090019814:VINO DE FRUTAS FRESA-KIWI SUNSET 750ML.	1500237963	12.00	22.07	4.47	388.63

DEVOLUCION A NIVEL DETALLE

CONSULTA DE RETIRO DE MERCANCÍA EN PROVECOMER

PROVECOMER CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Principal
Parametros de Consulta
Ayuda
Denuncias
Usuarios
Citas Centralizadas
Centro de atención
Indicadores
Pedidos
Recibos
Pago por escaner
Pedidos por sucursal
Recibos económ. por
Recibos económ. por
Recibos pendientes de
Histórico de facturas
Retiro de mercancía

Retiro de mercancía pago por escaner

Proveedor: 108507 INDUSTRIAS CANNON,S.A. DE C.V.
Periodo de consulta: Del 01/01/2016 al 30/06/2016
Tipo de consulta: Retiro de mercancía

Selecc. Sucursal

Folios	Clave	Sucursal	Num. de folios
6	1	LA COMER QUERETARO ZARAGOZA	5
100	2	LA COMER CUERNAVACA DIANA	6
107	3	LA COMER MANZANILLO	1
1046	4	LA COMER PUEBLO NUEVO	6
2	5	LA COMER INSURGENTES	5
10	6	LA COMER IRAPUATO	6
22	7	LA COMER SATELITE	7
287	8	LA COMER COYOACAN	7
34	9	LA COMER URUAPAN	4
168	10	LA COMER QRO. ESTADIO	6
137	11	FRESKO PABELLON BOSQUES	4

PASO 1

PROVECOMER CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Principal
Parametros de Consulta
Ayuda
Denuncias
Usuarios
Citas Centralizadas
Centro de atención
Indicadores
Pedidos
Recibos
Pago por escaner
Pedidos por sucursal
Recibos económ. por
Recibos económ. por
Recibos pendientes de

Folios de retiros de mercancía por sucursal

Proveedor: 108507 INDUSTRIAS CANNON,S.A. DE C.V.
Periodo de consulta: Del 01/01/2016 al 30/06/2016
Tipo de consulta: Retiro de mercancía
Sucursal: 6 LA COMER QUERETARO ZARAGOZA

Selección Folio de Retiro

Detalle	Folio	Fecha de mov.	Fecha publicación	Sec.	Status
100207	100207	16/02/2016	17/02/2016	16	Ejecutado
100209	100209	16/02/2016	17/02/2016	16	Ejecutado
100210	100210	16/02/2016	17/02/2016	16	Ejecutado
100211	100211	16/02/2016	17/02/2016	16	Ejecutado
100213	100213	23/02/2016	24/02/2016	16	Ejecutado

PASO 2

Detalle de retiro o rechazo de mercancía

Proveedor: 108507 INDUSTRIAS CANNON,S.A. DE C.V.
Fecha de movimiento: 16/02/2016
Sucursal: 6 LA COMER QUERETARO ZARAGOZA
Folio: 100207
Motivo: Retiro Programado
Transportista: (50) TRANSPORTE PROPIO
Talon: 0
Núm. Referencia: 71448
Fecha de retiro: 26/02/2016
Estatus ejecución: Ejecutado
Fecha Cambio Estatus: 26/02/2016

Artículo	Descripción	Factura	Piezas
7500304022669	MALLA RED DANNA CH/EG 4086 DORIAN GREY 1	0000000000	1
7500304022676	MALLA RED DANNA CH/EG 4086 DORIAN GREY 1	0000000000	2
7500304050983	MALLA JASPE SIMBOLOS THER CH/EG 4172 DOR	0000000000	1
7500304107465	MALLA THERMAL JASPE MOSAICO CH/EG 5363 D	0000000000	1

RETIRO A NIVEL DETALLE

2. El proveedor tendrá 10 días naturales a partir de la fecha de alta del folio de devolución o retiro, para presentar por escrito cualquier reclamación de improcedencia, incluyendo el soporte correspondiente, de la devolución y/o retiro al área de compras, para su revisión, de no hacerlo dentro del plazo establecido la devolución y/o retiro procederá.
3. Al consultar sus folios de devolución y decidir no recolectar, el proveedor tendrá 10 días naturales para autorizar directamente desde el portal la destrucción, a excepción de las secciones que requieren permiso de las autoridades para su destrucción:

81 Farmacia
87 Farmacom
119 Farmacia OTC
324 Farmacia IEPS
334 Farmacom OTC
25 Tabaquería
302 Tabaquería IEPS

Nota Importante: Si dentro de las secciones exceptuadas cuentan con mercancía que se pueda destruir sin permiso especial, el proveedor debe seguir enviando carta autorizando la destrucción.

4. El proveedor tendrá 10 días naturales a partir de la fecha de alta del folio de la devolución y/o retiro para entregar directo en Sucursal o enviar a la Subgerencia de Administración y Estadística la carta autorizando la destrucción, de los folios en los que aplique de las secciones mencionadas en el punto 3.

[Ver requisitos de la carta en el manual de destrucción](#)

Generación de código agrupador para destrucción de mercancía

Dentro del menú de "Devoluciones" en el submenú de "Generación de código agrupador" el proveedor podrá seleccionar la sucursal de la cual desea generar el código para destrucción de mercancía.

The screenshot shows the PROVECOMER system interface. The header includes the logo and website information: PROVECOMER CITY FRESKO www.provecomer.com.mx. The navigation menu on the left has 'Generación de código agrupador' highlighted with a red box and an arrow pointing to it. The main content area is titled 'Selección de sucursal para devoluciones disponibles' and shows the date of consultation as 12/01/2023 09:14. Below this, there is a table with the following data:

Proveedor:			
Id.	Sucursal	No. Devoluciones	Sei.
289	LA COMER TORRES SATELITE (289)	1	289

Selección y validación de folios

El proveedor seleccionará los folios vigentes correspondientes a la sucursal seleccionada y podrá hacer click en el botón de "Generar código agrupador – Destrucción de Mercancía"

PROVECOMER CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Devoluciones

Selección de devoluciones a agendar

Fecha de consulta: 12/01/2023 10:45

Sel.	Id. Devolución	Importe	Fecha Alta	Fecha Vencimiento	Detalle
<input checked="" type="checkbox"/>	1180	605.92	20221103	20230131	...

Generar código agrupador para devolución de mercancía

Generar código agrupador

Generar código agrupador para destrucción de mercancía

Generar código agrupador - Destrucción de Mercancía

Posterior a esto podremos observar tres casos distintos:

- Folios válidos:** Se mostrará un aviso de confirmación indicando que los folios seleccionados son válidos y pueden ser enviados a destrucción dando click en el botón de confirmar.

PROVECOMER CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Devoluciones

Confirmación de código agrupador para destrucción de mercancía

Los siguientes folios: 181180, fueron seleccionados para destrucción de mercancía?

Confirmar

Regresar

- Folios inválidos:** Se mostrará un aviso indicando que los folios seleccionados son inválidos y no pueden ser enviados a destrucción. Los folios que se muestran como inválidos pertenecen a las secciones de mercancía que no pueden ser destruidos. (ej. Secc. 81 - Medicamentos).

- c. **Folios Validos e Inválidos:** En el caso de seleccionar folios validos e inválidos, el aviso de confirmación mostrara cuales son inválidos y permitirá al proveedor continuar con la generación del código agrupador para los folios que son válidos.

Confirmación y generación de referencia de destrucción de mercancía

Para los casos **a** y **c** mencionados con anterioridad se mostrara una alerta para continuar con la generacion del codigo agrupador.



Consulta de códigos Agrupa. Destrucción

Desde el submenú de "Consulta de Códigos Agrup. destrucción" el proveedor podrá dar seguimiento a los códigos previamente generados.



5. Los plazos para recolectar devoluciones y/o retiros serán los siguientes:

Sucursales Locales 22 días naturales para mercancía de líneas generales, tecnología, higiene y belleza, abarrotes, salud y textil, a partir de que se genere el aviso de cargo o retiro en la sucursal. [Ver sucursales Locales](#)

Sucursales Foráneas 32 días naturales para mercancía de líneas generales, tecnología, higiene y belleza, abarrotes, salud y textil, a partir de que se genere el aviso de cargo o retiro en la sucursal. [Ver sucursales Foráneas](#)

10 días naturales en todas las sucursales para productos del área de Perecederos.

9 días naturales para devoluciones en el Centro de Distribución.

Transcurrido el plazo para la recolección de sus devoluciones y/o retiros de mercancía de Líneas Generales, Tecnología, Higiene y Belleza Abarrotes y Textil, no será posible entregarles la mercancía si no es por medio del transportista autorizado por La Comer, y en el caso de mercancía caducada, ésta será destruida después del plazo establecido en la sucursal sin que sea enviada por el transporte autorizado y sin ninguna responsabilidad para La Comer.

Para devoluciones y/o retiros de mercancía por motivo caducado de las secciones 81 (Farmacia tasa cero), 83 (Farmacia OTC Gravada), 87 (Farmacom Tasa 0), 110 (Farmacom Gravada) y 119 (Farmacom OTC Tasa 0) por ningún motivo serán destruidos en Sucursal, deberán ser recolectados por el proveedor. De no hacerlo dentro de los plazos establecidos, el producto será enviado por el transporte de devoluciones y/o retiros vencidos bajo responsabilidad y costo del proveedor.

Para Perecederos, la mercancía se desechará al día 11 sin ninguna responsabilidad para La Comer.

6. El horario para recolectar las devoluciones y/o retiros de mercancía vigentes de lunes a sábado será el siguiente:

FORMATO	ABARROTES	LÍNEAS GENERALES	TECNOLOGÍA	TEXTIL	HIGIENE Y BELLEZA	SALUD	PERECEDEROS
La Comer	12:00 a 17:00 Hrs.					08:00 a 17:00 Hrs.	
City Market							
Fresko							
Sumesa	08:00 a 17:00 Hrs.						

Evitar presentarse el último día de vigencia de su folio y/o a punto de terminar el horario de recolección.

7. En caso de Rechazo de Mercancía no Pedida ó no catalogada que correspondan a proveedores de entrega directa, el producto a devolver o retirar será entregado junto con el acuse de recibo y el aviso de cargo o retiro por rechazo de mercancía al representante del proveedor o transportista.
8. El proveedor es responsable de recolectar sus devoluciones y retiros de mercancía a través de sus propios medios o en su caso determinará la línea de transporte que recolectará sus devoluciones y/o retiros. Apegándose al procedimiento de recolección.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN.

DEVOLUCIONES Y RETIROS A PROVEEDORES:

La entrega de sus folios de devolución o retiro de mercancía en la sucursal se hará en base a la presentación de un código de barra que el proveedor genera e imprime previamente desde el portal de PROVECOMER, el cual contiene los datos de los folios de devolución o retiro agrupados y los datos de su número de proveedor.

USUARIOS- ALTAS Y CAMBIOS

Administración de usuarios

Agregar una clave nueva

Clave	Nombre y puesto	Alta / Modificar	Permisos	Status

Clave de acceso maestra

Clave	Nombre y puesto	Alta / Modificar	Permisos	Status
				ALTA

Claves de acceso personalizadas

Clave	Nombre y puesto	Alta / Modificar	Permisos	Status
				ALTA

Permisos asignados

Permiso	Permisos	Asig.
Desgloses	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Recibos	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Ventas e inventarios	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Desempeño	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Notas de cargo y fiscales	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Factura electrónica	<input type="checkbox"/>	●
Aclaraciones	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Devoluciones	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Descarga de información	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Pedidos	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Rol de artículos	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Atención a Proveedores	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Catálogos	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Desgloses Acreedores	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Citas KOM	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Embarques	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Alta de artículos	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Citas centralizadas	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Centro de Distribución Dos	<input checked="" type="checkbox"/>	●
Recepción factura electrónica	<input type="checkbox"/>	●
CFDI QA	<input type="checkbox"/>	●
Citas RSET	<input type="checkbox"/>	●
DGL - Código Agrupador para recoleccion	<input type="checkbox"/>	●

continuar

El proveedor será el único responsable de la generación de códigos agrupadores y de los usuarios que tengan habilitada la opción para generarlos. Será necesario que el administrador del portal desde la clave maestra habilite los permisos y accesos a los usuarios asignados de generar el código agrupador.

PROVEEDORES EN ESQUEMA DE DEVOLUCION

- Ingresar al portal de **PROVECOMER**
- **Modificar las fechas en la opción parámetros de consulta**



- La consulta completa de sus folios de devolución podrán hacerla desde el apartado original en la siguiente ruta:

DEVOLUCIONES – CONSULTA POR SUCURSAL

- **PASO 1** Una vez que están dispuestos a recolectar sus devoluciones, deberán de agrupar el o los folios dentro del módulo de devoluciones en la siguiente ruta:

DEVOLUCIONES - GENERACION DE CODIGO

- Visualizara los folios vigentes a recolectar por cada sucursal.
- **Paso 2** Una vez definida la sucursal que se visitará, deberán seleccionar los folios que desean recolectar en su próxima visita.

- En caso de requerir información detallada del folio de devolución por agrupar, podrá hacerlo dando click en el botón verde con la opción **DETALLE**.
- **PASO 3** Una vez marcados los folios que serán recolectados en su próxima visita a la sucursal seleccionada, deberá dar click al botón **Generar Código Agrupador**.

PROVECOMER
CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Salir >>

Principal

- ▶ Parametros de Consulta
- ▶ Ayuda
- ▶ Denuncias
- Usuarios**
- Citas Centralizadas
- Centro de atención
- Indicadores
- Pedidos
- Recibos
- Pago por escaner
- Devoluciones**
- ▶ Devolución por folio
- ▶ Consulta de códigos
- ▶ Generación de códigos **PASO 1**
- ▶ Consulta por Sucursal
- ▶ Consulta por folio
- ▶ Consulta por motivo
- ▶ Publicado vs. consultado
- ▶ Folios cancelados

Selección de devoluciones a agendar

Fecha de consulta: 08/06/2015 13:25

Proveedor:

Sel.	Id. Devolución	Importe	Fecha Alta	Fecha Vencimiento	Detalle
<input type="checkbox"/>	58290	3948.16	20150314	20150608	▶▶▶ ←
<input type="checkbox"/>	58426	5709.05	20150326	20150610	▶▶▶
<input type="checkbox"/>	58035	2377.75	20150216	20150610	▶▶▶

Generar código agrupador **PASO 3**

PROVECOMER
CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Salir >>

Principal

- ▶ Parametros de Consulta
- ▶ Ayuda
- ▶ Denuncias
- Usuarios**
- Citas Centralizadas
- Centro de atención
- Indicadores
- Pedidos
- Recibos
- Pago por escaner
- Devoluciones**
- ▶ Devolución por folio
- ▶ Consulta de códigos
- ▶ Generación de códigos
- ▶ Consulta por Sucursal
- ▶ Consulta por folio
- ▶ Consulta por motivo
- ▶ Publicado vs. consultado
- ▶ Folios cancelados
- Desgloses**
- Rol de artículos
- Descarga de info.
- Aclaraciones
- Notas de cargo
- Folio de puerta
- Avisos personalizado

Formato Devoluciones y retiros a recolectar

Entrega en FRESKO SANIA

Proveedor:
DE R.L.

No.Referencia: 88796

---CÓDIGO AGRUPADOR---

Este documento acredita al portador como representante del proveedor para realizar la recolección de mercancía contenida en esta cita. Su uso indebido será responsabilidad del proveedor

PROVEEDORES EN ESQUEMA DE PAGO POR ESCANER

- Ingresar al portal de **PROVECOMER**
- Modificar las fechas en la opción parámetros de consulta
- La consulta completa de sus folios de retiro podrán hacerla desde el apartado original en la siguiente ruta:

PAGO POR ESCANER – RETIRO DE MERCANCIA

- **PASO 1** Una vez que están dispuestos a recolectar sus retiros, deberán de agrupar el o los folios dentro del módulo de Pago por Escáner en la siguiente ruta:

PAGO POR ESCANER - GENERACION DE CODIGO

- Visualizara los folios vigentes a recolectar por cada sucursal.
- **Paso 2** Una vez definida la sucursal que se visitará, deberán seleccionar los folios que desean recolectar en su próxima visita.
- En caso de requerir información detallada del folio de retiro por agrupar, podrá hacerlo dando click en el botón verde con la opción **DETALLE**.
- **PASO 3** Una vez marcados los folios que serán recolectados en su próxima visita a la sucursal seleccionada, deberá dar click al botón **Generar Código Agrupador**.

PROVECOMER CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Salir >>

Principal

- ▶ Parametros de Consulta
- ▶ Ayuda
- ▶ Denuncias

Usuarios

Citas Centralizadas

Centro de atención

Indicadores

Pedidos

Recibos

Pago por escaner

- ▶ Generación de códigos
- ▶ Consulta de códigos
- ▶ Pedidos por sucursales
- ▶ Recibos económ. por
- ▶ Recibos económ. por
- ▶ Transferencias econó
- ▶ Transferencias de CE
- ▶ Recibos pendientes c
- ▶ Histórico de facturas

Selección de retiros a agendar

Fecha de consulta: 08/06/2015 12:46

Proveedor:

Sel.	Id. Retiro	Importe	Fecha Alta	Fecha Vencimiento	Detalle
<input checked="" type="checkbox"/>	57586	0.0	20150608	20150610	DETALLE
<input checked="" type="checkbox"/>	57668	0.0	20150608	20150610	DETALLE
<input checked="" type="checkbox"/>	57881	0.0	20150608	20150608	DETALLE

Generar código agrupador

PASO 1 → **PASO 2** → **PASO 3**



El código agrupador debe de ser legible e impreso en hoja membretada dirigida a cada una de las sucursales.

CARTA MEMBRETADA

El proveedor podrá recolectar los folios de devolución o de retiro por sus propios medios ya sea con personal propio de la misma empresa o por medio de un transporte autorizado por el mismo proveedor.

Recolección por medio de personal propio de la empresa.

La carta membretada deberá ser dirigida a la sucursal de los folios agrupados (anotando nombre y número de sucursal) e indicará el número de proveedor, razón social de la empresa, nombre y firma de la persona que autoriza. El responsable de recolectar la mercancía deberá entregar la fotocopia del INE e identificación de la empresa vigente, con fotografía y firma de la misma persona que recolecta la mercancía.

Recolección por medio de un transporte propio o autorizado por el proveedor.

En caso de que la recolección de la mercancía la deba de realizar un transporte autorizado por el proveedor, adicional a los datos mencionados arriba en la carta membretada deberá de indicar la razón social del transporte al que autoriza para ésta función; el responsable de recolectar la mercancía deberá entregar la fotocopia del INE e identificación de la empresa transportista vigente a la que representa, con fotografía y firma de la misma persona que recolecta la mercancía.

Ejemplo 1 para autorizar a transporte y Ejemplo 2 para autorizar a personal propio de la empresa con requisitos mínimos que debe de cumplir la carta membretada.

TRANSPORTE:

RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR con LOGO

Número de Proveedor: _____

AT'N: ENCARGADO DE DEVOLUCIONES

Número de Sucursal _____

Por medio de la presente autorizo al transporte **RAZON SOCIAL DEL TRANSPORTE** para recolectar los folios de **devolución o retiro de mercancía** contenidos en el siguiente código agrupador.

Formato Devoluciones y retiros a recolectar 

Entrega en FRESKO SANIA
Proveedor:

No. Referencia: 88796

-----CÓDIGO AGRUPADOR-----


Este documento acredita al portador como representante del proveedor para realizar la recolección de mercancía contenida en esta cita. Su uso indebido será responsabilidad del proveedor

Alientamente

Nombre Y Firma

DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR – Razón Social, Dirección, Teléfono y Correo Electrónico

PROVEEDOR:

RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR con LOGO

Número de Proveedor: _____

AT'N: ENCARGADO DE DEVOLUCIONES

Número de Sucursal _____

Por medio de la presente autorizo al portador de esta carta, que identifico como personal propio de la empresa a recolectar los folios de **devolución o retiro de mercancía** contenidos en el siguiente código agrupador.

Formato Devoluciones y retiros a recolectar 

Entrega en FRESKO SANIA
Proveedor:

No. Referencia: 88796

-----CÓDIGO AGRUPADOR-----


Este documento acredita al portador como representante del proveedor para realizar la recolección de mercancía contenida en esta cita. Su uso indebido será responsabilidad del proveedor

Alientamente

Nombre Y Firma

DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR – Razón Social, Dirección, Teléfono y Correo Electrónico

CARTA ABIERTA:

El proceso de Carta abierta queda cancelado, para cualquier recolección forzosamente deberá de acudir con la carta membretada.

REVISION DE LA MERCANCIA EN LA SUCURSAL

1. Cualquier representante del proveedor que se presente a la sucursal a recolectar mercancía de devolución y/o retiro antes del vencimiento, se le entregarán todos los empaques cerrados con cinta de La Comer.
2. El proveedor o transportista podrá solicitar se realice el conteo de la mercancía a detalle antes de que salga de la sucursal, se le quitará el fleje y/o cinta de La Comer y se procederá a revisar al 100%. En caso de diferencias se aclararán de inmediato y una vez que esten de acuerdo deberán recabar nombre y firma de conformidad del representante del proveedor y encargado de devoluciones y retiros, se volverá a sellar cada empaque únicamente con cinta La Comer, en caso de no solicitarlo podrá recolectarla sin contarla, bajo su propia responsabilidad.
3. Una vez escaneado el código agrupador por el encargado o auxiliar de devoluciones y retiros se solicitaran los documentos mencionados para la entrega, en caso de que el representante del proveedor autorizado cumpla con todos los requisitos. El sistema desplegara todos los folios de devolución o retiro contenidos en el código agrupador.

4. El encargado deberá dar solución (ejecutar o cancelar) a cada uno de sus folios. No existirá una entrega parcial de folios del código agrupador.
5. En caso de que el folio no estuviera preparado o existieran diferencias en la mercancía de uno o varios de los folios contenidos dentro del código agrupador. El representante del proveedor deberá exigir la cancelación inmediata del folio o folios con diferencias.
6. Los folios cancelados podrán ser consultados en la página de Provecomer durante las 48 horas después de que haya sido cancelado el folio por la sucursal.

CONSULTA DE DEVOLUCIONES CANCELADAS EN PROVECOMER

The screenshot displays the Provecomer website interface. At the top, there is a green header with the 'PROVECOMER' logo and 'CITY FRESKO' branding, along with the website URL 'www.provecomer.com.mx' and a 'Salir' button. Below the header, the user is logged in as 'MERENGUES LIGHT SA DE CV'. A left-hand navigation menu lists various options, with 'Folios cancelados' highlighted in a red box. The main content area shows a search for 'Detalle de folios de devolucion cancelados', which is also circled in red. Below this, a summary of the search results is provided: 'Proveedor: 11946 MERENGUES LIGHT SA DE CV', 'Rango de consulta: Del 01/01/2016 al 22/09/2016', 'Criterio: Fecha de cancelación', 'Tipo información: DEVOLUCIONES', and 'Sucursal: 380 CITY MARKET SAN JERONIMO'. A table of results follows, with the 'Fecha cancelación' column circled in red. A red arrow points from the 'Folios cancelados' menu item to the table.

Selec.	Folio cancel.	Folio devol.	Fecha cancelación	Fecha publicación
	121	113290	27/06/2016	28/06/2016
	122	113309	27/06/2016	28/06/2016

CONSULTA DE RETIROS DE MERCANCÍA CANCELADAS EN PROVECOMER

PROVECOMER CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Salir >>

Principal

- ▶ Parametros de Consulta
- ▶ Ayuda
- ▶ Denuncias
- Usuarios**
- Citas Centralizadas**
- Centro de atención**
- Indicadores**
- Pedidos**
- Recibos**
- Pago por escaner**
- ▶ Pedidos por sucursal
- ▶ Recibos económ. por
- ▶ Recibos económ. por
- ▶ Recibos pendientes de
- ▶ Histórico de facturas
- Retiro de mercancía**
- Devoluciones**
- Desgloses**
- Rol de artículos**
- Descarga de info.**
- Aclaraciones**
- Notas de cargo**
- Folio de puerta**
- Avisos personalizado**

Folios de retiros de mercancía por sucursal

Proveedor: .

Periodo de consulta: Del 01/01/2016 al 22/09/2016

Tipo de consulta: Retiro de mercancía

Sucursal: 107: LA COMER MANZANILLO

Detalle	Folio	Fecha de mov.	Fecha publicación	Sec.	Status
▶▶	100234	17/05/2016	18/05/2016	74	Ejecutado
▶▶	100235	23/05/2016	24/05/2016	74	Ejecutado

Tendrá 5 días como máximo para presentar cualquier aclaración por problemas presentados con los retiros de mercancía, a partir de a partir de la publicación en el portal

Una vez transcurrido este periodo, sino presenta aclaración, se tomará como aceptación de la información.

Los códigos agrupadores generados podrán ser consultados en la siguiente opción.

Módulo de devoluciones

PROVECOMER CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Salir >>

Principal

- ▶ Parametros de Consulta
- ▶ Ayuda
- ▶ Denuncias
- Usuarios**
- Citas Centralizadas**
- Centro de atención**
- Indicadores**
- Pedidos**
- Recibos**
- Pago por escaner**
- Devoluciones**
- ▶ Devolución por follo
- Consulta de códigos**
- ▶ Generación de códigos
- ▶ Consulta por Sucursal
- ▶ Consulta por folio
- ▶ Consulta por motivo
- ▶ Publicado vs. consult
- ▶ Folios cancelados

Listado de folios agrupadores

Fecha de consulta: 08/06/2015 01:29

Proveedor:

Cita	Etiqueta cita	Núm. Ref.	Detalle devo.	Stat.	Fecha alta	Fecha modificación
RE289000000008701	▶▶	87	▶▶	ALTA	08/06/2015 13:20	
RE289000000008809	▶▶	88	▶▶	ALTA	08/06/2015 13:21	

Módulo de Pago por Escáner

PROVECOMER

CITY FRESKO

www.provecomer.com.mx



Salir >>

Principal

- ▶ Parametros de Const
- ▶ Ayuda
- ▶ Denuncias

Usuarios

Citas Centralizadas

Centro de atención

Indicadores

Pedidos

Recibos

Pago por escaner

- ▶ Consulta de códigos
- ▶ Generación de códigos
- ▶ Pedidos por sucursal
- ▶ Recibos económ. por
- ▶ Recibos económ. por
- ▶ Transferencias econó
- ▶ Transferencias de CE
- ▶ Recibos pendientes d
- ▶ Histórico de facturas

Devoluciones

Listado de folios agrupadores

Fecha de consulta: 08/06/2015 01:00

Proveedor:

Cita	Etiqueta cita	Núm. Ref	Detalle retiro mercancía.	Stat.	Fecha alta	Fecha modificación
RE289000000008201	▶▶	82	▶▶	ALTA	08/06/2015 12:48	

Actualización de Status en código agrupador.

Tanto en el módulo de Devoluciones como en el de Pago por Escáner el estatus del código agrupador será actualizado de "Pendiente" a "Procesado" en cuanto éste sea leído en la sucursal y los folios sean ejecutados o cancelados según sea el caso.

[] 🔍 ↶ ↷ 🔄 🗑️

Listado de folios agrupadores

Fecha de consulta: 11/06/2015 08:52

Proveedor:

Cita	Etiqueta cita	Núm. Ref	Detalle retiro mercancía.	Stat.	Fecha alta	Fecha modificación
RE289000000008407	▶▶	84	▶▶	PENDIENTE	08/06/2015 13:01	
RE289000000008505	▶▶	85	▶▶	PENDIENTE	08/06/2015 13:01	

[] 🔍 ↶ ↷ 🔄 🗑️

Listado de folios agrupadores

Fecha de consulta: 11/06/2015 08:33

Proveedor:

Cita	Etiqueta cita	Núm. Ref	Detalle devo.	Stat.	Fecha alta	Fecha modificación
RE289000000008701	▶▶	87	▶▶	PROCESADA	08/06/2015 13:20	09/06/2015 :
RE289000000008809	▶▶	88	▶▶	PROCESADA	08/06/2015 13:21	09/06/2015 :

PROCEDIMIENTO DESPUÉS DE VENCIMIENTO

- Las devoluciones y retiros de mercancía son responsabilidad del proveedor, cuando no se recolecte la mercancía en el lapso anterior a los vencimientos indicados, le será enviada por medio de un transportista autorizado por La Comer bajo su misma responsabilidad, *cabe mencionar que el transporte de devoluciones vencidas seguirá el mismo proceso de generación de códigos para la recolección segura de sus folios vencidos.*

El proveedor deberá absorber los costos siguientes:

- Logística Inversa**
- Almacenamiento**

Ambos cargos se publicarán en el Portal de PROVECOMER durante las 48 horas posteriores de que hayan sido generados.

PROVECOMER CITY FRESKO
www.provecomer.com.mx

Consulta de notas de cargo por rubro

Proveedor:
Periodo de consulta:
Criterio de consulta:
Rubro: 3-187 ALMACENAM SUC

Detalle	Devol.	Lista Devol.	Doc	Folio	Cia	Sec	Emi	Sucursal	F. Alta	F. Vencim.	F. Public.	
3-187	3-187	3-187	3	9620	43	119	11	240	SUMESA PLAZA SAN DIEGO	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	8721	43	119	11	404	FRESKO PLAZA MAYOR LEON	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	5493	43	119	11	407	FRESKO LA RIOJA	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	8077	43	119	11	408	CITY MARKET ANTEA	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	3326	43	119	11	417	CITY MARKET METEPEC	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	8959	43	119	11	309	LA COMER GUANAJUATO POZUELOS	20/02/2022	20/02/2022	21/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	3433	43	119	11	421	FRESKO LOS CABOS PALMILLA	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	413	43	119	11	425	FRESKO QUERETARO MILENIO	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	1196	43	119	11	429	LA COMER EL REFUGIO	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	6893	43	119	11	229	SUMESA MIER Y PESADO	19/02/2022	19/02/2022	21/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	8958	43	119	11	309	LA COMER GUANAJUATO POZUELOS	20/02/2022	20/02/2022	21/02/2022
3-187	3-187	3-187	3	6049	43	119	11	419	CITY MARKET GOMEZ MORIN	14/02/2022	14/02/2022	15/02/2022

Rubro: 3-188 Cargo por Logística Inversa

Detalle	Devol.	Lista Devol.	Doc	Folio	Cia	Sec	Emi	Sucursal	F. Alta	F. Vencim.	F. Public.	
3-188	3-188	3-188	3	104755	43	83	13	407	FRESKO LA RIOJA	17/02/2022	17/02/2022	18/02/2022
3-188	3-188	3-188	3	104756	43	119	13	407	FRESKO LA RIOJA	17/02/2022	17/02/2022	18/02/2022
3-188	3-188	3-188	3	104760	43	119	13	407	FRESKO LA RIOJA	17/02/2022	17/02/2022	18/02/2022
3-188	3-188	3-188	3	102031	43	119	13	426	FRESKO MIDTOWN	17/02/2022	17/02/2022	18/02/2022
3-188	3-188	3-188	3	101267	43	119	13	430	LA COMER AGUASCALIENTES ALTARIA	17/02/2022	17/02/2022	18/02/2022
3-188	3-188	3-188	3	102734	43	119	13	380	SUMESA COLUMA	17/02/2022	17/02/2022	21/02/2022

- La nota de cargo por Almacenamiento se determina de acuerdo a lo siguiente:

$$\boxed{\text{NOTA DE CARGO POR ALMACENAMIENTO}} = \boxed{\text{VALOR DE LA DEVOLUCIÓN Y/O RETIRO A PRECIO COSTO VIGENTE}} \times \boxed{10\%}$$

- El Costo de Logística Inversa les será aplicado vía Nota de Cargo automática en el momento que le sea entregada la mercancía al transportista autorizado por La Comer, y éste va a depender de la ubicación de la sucursal (distancia) y los bultos que correspondan a los folios vencidos de la devolución y/o retiro de mercancía.

4. El transportista entregará al proveedor la mercancía en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de que sea recolectada en la sucursal, es importante que el proveedor ponga en el talón del transportista un sello legible, en caso de no contar con uno, debe presentar copia de identificación oficial, de no cumplir con este punto, no procederá ninguna aclaración posterior.
5. El transportista deberá entregar junto con la mercancía, el original del talón de embarque, (mismo que deberá sellar de recibido) y el original del aviso de cargo o retiro que ampara la devolución y/o retiro de mercancía.
6. El transportista autorizado por La Comer recolectará la mercancía en sucursales a caja abierta y deberá de entregar en las instalaciones del proveedor a caja abierta (conteo a detalle).

En caso de que el transporte autorizado por La Comer entregue folios de devolución y/o retiro con faltantes o con mercancía dañada (rota o piezas incompletas), el proveedor es responsable de indicar en el talón de embarque folio, código y piezas (copia del transporte y copia proveedor) el cual deberá estar firmado por el mismo proveedor y transporte, éste último será responsable de cubrir el costo de las diferencias. De no seguir este punto, se entiende que recibe de conformidad y no procederá aclaración posterior.

7. El transportista le notificará al proveedor y solicitará vía correo electrónico fecha de entrega de su mercancía, en caso de no tener respuesta en un lapso de 5 días hábiles se procederá a reingresar el producto a una de las sucursales autorizadas de La Comer para su destrucción y/o remate. en ambos casos La Comer queda exenta de cualquier responsabilidad sobre la devolución y/o retiro de mercancía notificada.

Los datos del transportista autorizado por La Comer son los siguientes:

<p>LLC LAGUNA S.A DE C.V Prologis Álamos, Avenida Recursos Hidráulicos No. 27 Colonia Recursos Hidráulicos Entre Olivo y Reforma. C.P. 54913 Municipio de Tultitlán de Mariano Escobedo, Estado de México 55-5749-4398, 55-5699-5740, 55-5699- 9407, 55-5569-1373 Ext.108. atencionclientes3@herfrasa.com.mx</p>
<p>Ver sucursales a cargo de LLC Laguna S.A. de C.V.</p>

PROCEDIMIENTO PARA ACLARACIONES

1. La Comer recibirá aclaraciones de devoluciones y/o retiros de mercancía antes de los 92 días naturales y 60 días naturales para Logística Inversa y Almacenamiento después de su publicación; la solicitud deberá de ser ingresada en el departamento de aclaraciones (Egresos) en donde se proporcionará un folio único para efecto de control; la solicitud será turnada a la Subdirección de Administración de Compras e Importaciones la cual dará respuesta en un plazo no mayor a 20 días naturales.

En caso de que la aclaración proceda, la bonificación se realizará en un plazo de 20 días hábiles a partir de la fecha de respuesta de la Subdirección de Administración de compras e Importaciones al área de Egresos (aclaraciones).

La aclaración del proveedor deberá de estar integrada con la siguiente documentación:

- Relación por concepto y/o transportista de devoluciones y retiros vencidos, relación de cargos por almacenamiento o Logística Inversa según sea el caso.

[Ver Formato pdf para Aclaración de Devoluciones y Retiro de Mercancía](#)

[Ver Formato pdf para Aclaración de Cargos](#)

- Evidencia original con sello y/o firma de que asistieron a la sucursal a recolectar el folio de devolución y/o retiro del que solicitan la aclaración y por alguna razón no les entregaron el producto.
- Copia del Aviso de Cargo por Devolución o Retiro que emite la sucursal o impresión del detalle de devolución y/o retiro de mercancía que se muestra en el portal de Provecomer por cada uno de los folios que se solicita aclarar.
- Carta membretada original en la que explican el motivo de la solicitud de aclaración.

En caso de que no se cumpla con alguno de los puntos que se mencionan, el área correspondiente no podrá recibir la aclaración y el proveedor deberá de solicitar información directamente a la sucursal o al transporte autorizado.

Horario de Ventanilla para ingresar aclaraciones:

Miércoles de 9:00 a 12:00 y de 14:30 a 16:00 horas. En oficinas de Satélite ubicadas en:

**Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 3228
Ciudad Satélite, Colonia Boulevares C.P.53100
Naucalpan de Juárez, Estado de México
Teléfono: 55 5270 9006**

Agradeciendo su atención, y para cualquier duda o aclaración favor de comunicarse a los teléfonos 55 5270-9228 o 55 5270-9593.



The screenshot shows the PROVECOMER website interface. At the top, there is a green header with the logo 'PROVECOMER' and 'CITY FRESKO' with the website address 'www.provecomer.com.mx'. A 'Salir' button is visible in the top right corner. On the left side, there is a navigation menu with categories: 'Principal', 'Parametros de Consulta', 'Ayuda', 'Denuncias', 'Usuarios', 'Citas Centralizadas', 'Centro de atención', 'Alta de Casos', 'Consulta de casos', and 'Indicadores'. The main content area is titled 'Atención a Proveedores' and contains the following text: 'Aquí podrá escoger el tipo de problema que tiene e indicar los datos que requiere para su caso.' Below this, there is a link: 'Manual para alta de casos click [aquí](#)'. At the bottom, there is a note: 'Favor de verificar que sus datos estén correctos porque una vez que su caso haya sido resuelto, un analista se comunicará con usted para darle respuesta a su problema. Si los datos no son correctos favor de corregirlos en el apartado de [Claves de Acceso](#).'

A T E N T A M E N T E

COMERCIAL CITY FRESKO, S. DE R.L. DE C. V.