

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

INCIDENCIA:	INC 2023-412109
NOMBRE DE LA INCIDENCIA:	INCIDENCIA CEAC
DESCRIPCION:	INCIDENCIA CEAC
PLAZA:	MEXICO NORTE
SUCURSAL:	F A MEXICO NORTE, TULTITLAN ORIENTE
ID SUCURSAL:	2262
DOCUMENTA:	Sofía Alejandra Gaytán Díaz
AREA:	SOPORTE SEGUNDO NIVEL
DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN TI
NO. TRANSACCIÓN	13635597593
AUTORIZACIÓN	1472488297
NO. TICKET	V22622100001715
TARJETA	9600235693100
SUCURSAL	F A MEXICO NORTE, TULTITLAN ORIENTE [2262]
EMPLEADO	00076120
CAJA	21
FECHA	28/10/2023 12:21:56
IMPORTE	\$ 426.9999
ABONO	e\$ 0
CARGO	e\$ 0
ENTREGA	Domicilio (APP)
ORBIS AUTH	189705153
FECHA DE NACIMIENTO:	21/03/1979
NÚMERO DE MONEDERO:	9600235693100
NOMBRE DE LA PIEZA GRATIS:	PAÑAL HUGG SUPREME ET 5 NIDO 38 PAQ
REGLA DE MDA:	4+1
ESTATUS EN ORVEE:	BONIFICACIÓN ENTREGADA (CLIENTE NO RECIBIÓ PIEZA)
OBSERVACIONES EXTRAS:	cte no recibe pz gratis y sistema macra que fue entregado
ESPECIFICA LA INTERACCIÓN:	INCIDENCIA
ESTATUS DE LA INTERACCIÓN:	EN PROCESO

Transacción Artículos					Orbis & Siebel		
Artículo	Cantidad	Importe	Abono	AbonoRecord	Descuento	Bonificaciones	Programa
7501943441804 PAÑAL HUGGIES SUPREME PURE&NAT ET5 UNISEX 36PZ 180	0	\$ 427	e\$ 0	e\$ 0	0%	1	MONEDERO DEL AHORRO

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

Se revisa en base de datos la transacción, y se visualiza lo siguiente:

	folioTransaccion	cantidadBonificada
1	V22622100001715	0.0000

Además, la información del ticket, CRM y base de datos no concuerdan entre ellas. Según el ticket se vendió una pieza y se bonifico otra, según CRM solo se entregó la pieza por bonificación sin venta, y en la base de datos solo se vendió una pieza sin bonificación.

Se solicita apoyo para validar si hubo una disminución de inventario o algún error en el sistema.

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

Últimas Transacciones

Nov 03, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V22622200001737 10212982305.190227080	7501943441804 PAAL HUGG SUPREME ET 5 NIO 38 PAQ KIMBERLY CLARK	1 caja(s) pagada(s)
Oct 28, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V22622100001715 10212403761.189705153	7501943441804 PAAL HUGG SUPREME ET 5 NIO 38 PAQ KIMBERLY CLARK	0 caja(s) pagada(s) 1 bonificacion(es)
Oct 27, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V22622100001668 10212363378.189669441	7506205811418 ENFAGROW PREMIUM 3 1500GR MEAD JOHNSON	2 caja(s) pagada(s)
Oct 22, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V22622100001262 10211819022.189218359	7501289511438 PASTA LASSAR ANDROM TBO 50G INDUSTRIA FARMACEUTICA ANDROMACO	1 caja(s) pagada(s)
Oct 22, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V22622100001262 10211819022.189218359	7506306249059 VASELINE BEBE 213 G UNG UNILEVER DE MEXICO S DE RL DE CV	1 caja(s) pagada(s)

* A Nov 03, 2023



DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

15

Farmacias del Ahorro
Te queremos... bien.

COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS
REGIMEN FISCAL: 601-GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES
TLAXCALA 151 PISO 4 OFNA 407 HIPODROMO
06100 MEXICO CUAUHTEMOC CIUDAD DE MEXICO
RFC: CFC110121742
LUGAR DE EXPEDICION: 54900

F A MEXICO NORTE, TULTITLAN ORIENTE
BLVD TULTITLAN ORIENTE 133 LOS REYES
TULTITLAN DE MARIANO ESCOBEDO TULTITLAN MEXICO 54900

COMANDA SERVICIO A DOMICILIO
SUCURSAL: F A MEXICO NORTE, TULTITLAN ORIENTE
CAJA: 21
ORDEN: 509944215APP
PRIORIDAD: NORMAL
CLASIFICACION CLIENTE: SIN CLASIFICAR
FECHA ORDEN: 28/10/2023 HORA: 12:19 p.m.
FECHA IMPRESION: 28/10/2023 HORA: 12:20 p.m.
TIEMPO TRANSCURRIDO: 00:00:01
MULTIFUNCIONAL: MARISOL MEDINA GOMEZ GALLARDO
CLIENTE: Vivian Lozano
TELEFONO: 5558861802
DIRECCION: MZ3LT12C, Prolongación Hacienda Xalpa
Torre 2 Depto 803
MZ3LT12C, Prolongación Hacienda Xalpa
Hacienda del Parque 1A Sección
Cuautitlan Izcalli México
REFERENCIA: RESID FUENTES DE STA ELENA

OBSERVACIONES:

Cantidad	Descripción	Controlado
1	PAÑAL HUGGIES SUPREME PUR E&NAT ET5 UNISEX 36PZ 180 Código:7501943441804	NO

509944215APP

tetravalente a sólo \$499MXN.
<https://www.fahorro.com/influenza> No aplica en caso de devolución, consulta beneficio en tu siguiente compra. Cuenta con 30 días naturales para solicitar su factura electrónica en sucursal donde hizo su compra o en www.fahorro.com
ITU: df92a4e4-be75-ee11-8ea6-dc4a3e66f59d

V22622100001715

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

Recibe dinero electrónico y vuelve a comprar
Farmacias del Ahorro con domicilio en San Juan
Tlaxcala para cumplir las obligaciones de los servicios

Farmacías del Ahorro

COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS
REGIMEN FISCAL: 601-GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES
TLAXCALA 151 PISO 4 OFNA 407 HIPODROMO
06100 MEXICO CUAUHTENOC CIUDAD DE MEXICO
RFC: CFC110121742
LUGAR DE EXPEDICION: 54900
F A MEXICO NORTE, TULTITLAN ORIENTE BLVD TULTITLAN
ORIENTE 133
LOS REYES TULTITLAN DE MARIANO ESCOBEDO TULTITLAN
MEXICO 54900
V22622100001715 28/10/2023 12:22
Tipo de Venta: CONTADO
Multifuncional: MARISOL MEDINA GOMEZ GALLARDO
Le Atendió: MARISOL MEDINA GOMEZ GALLARDO
SERVICIO A DOMICILIO

FOLIO: 509944215APP	Precio	Importe
Cantidad Descripción		
1 PANAL HUGGIES SUPREM	\$368.10	\$368.10
Código: 7501943441804		
TOTAL BASE:		\$368.10
DESCUENTO:		\$0.00
IVA:		\$58.90
TOTAL A PAGAR:		\$427.00
PAGO DEL CLIENTE:		\$427.00
CAMBIO:		\$0.00

CUATROCIENTOS VEINTISIETE PESOS 00/100 M.N.

DESGLOSE:	
SUBTOTAL IVA 0%:	\$0.00
SUBTOTAL IVA 16%:	\$368.10
SUBTOTAL IVA EXENTO:	\$0.00
I.V.A. %:	\$58.90
FORMA DE PAGO:	
PAYPAL:	\$427.00

No. Monedero: *****3100 Tran: 1472488297
Record Promoción: \$33.82 Te faltan \$66.18
Saldo total del monedero: \$6.94
Esta compra acumuló: \$0.00
Autorización: 189705153|Beneficios: |MONEDERO DEL
AHORRO|1x 7501943441804 PANAL HUGG SUPREME ET 5
N|OBSEQUIO|

|Record Promoción: e\$33.83|Te faltan e\$66.17 para
ganar e\$100.*****
*****|
No aplica en caso de devolución, consulta beneficio
en tu siguiente compra.
!!! TU AHORRO \$106.75 !!!
Vacúnate ya y protege a tu familia de la influenza
estacional.Acude a tu laboratorio o sucursal más
cercana con tu Monedero del Ahorro.Vacuna
tetravalente a sólo \$499MXN.
<https://www.fahorro.com/influenza> No aplica en
caso de devolución, consulta beneficio en tu
siguiente compra.Cuenta con 30 días naturales para
solicitar su factura electrónica en sucursal donde
hizo su compra o en www.fahorro.com
ITU: df92a4e4-be75-ee11-8ea6-dc4a3e66f59d
V22622100001715

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

INCIDENCIA:	INC 2023-412288
NOMBRE DE LA INCIDENCIA:	INCIDENCIA CEAC
DESCRIPCION:	INCIDENCIA CEAC
PLAZA:	MEXICO NORTE
SUCURSAL:	F A MEXICO NORTE, JUAREZ
ID SUCURSAL:	1365
DOCUMENTA:	Sofía Alejandra Gaytán Díaz
AREA:	SOPORTE SEGUNDO NIVEL
DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN TI
NO. TRANSACCIÓN:	13588392563
AUTORIZACIÓN:	1468813449
NO. TICKET:	V13652100000772
TARJETA:	9600336238811
SUCURSAL:	F A MEXICO NORTE, JUAREZ [1365]
EMPLEADO:	00118734
CAJA:	21
FECHA:	14/10/2023 09:20:35
IMPORTE:	\$ 555
ABONO:	e\$ 0
CARGO:	e\$ 0
ENTREGA:	Domicilio (APP)
ORBIS AUTH:	188409511
*FECHA DE NACIMIENTO:	18/07/1997
*NÚMERO DE MONEDERO:	9600336238811
NOMBRE DE LA PIEZA GRATIS:	PANAL BB TIPS ET 6 U-SEX 40
REGLA DE MDA:	4+1
ESTATUS EN ORVEE:	BONIFICACIÓN ENTREGADA (CLIENTE NO RECIBIÓ PIEZA)
OBSERVACIONES EXTRAS:	Oct 14, 2023 cta indica que no recibió pz gratis
ESPECIFICA LA INTERACCIÓN:	INCIDENCIA
ESTATUS DE LA INTERACCIÓN:	EN PROCESO

Transacción Artículos					Orbis & Siebel		
Artículo	Cantidad	Importe	Abono	AbonoRecord	Descuento	Bonificaciones	Programa
0013117019971 PAÑAL BB TIPS ET 6 U-SEX 40 PAQ 9971	0	\$ 264	e\$ 0	e\$ 0	0%	1	MONEDERO DEL AHORRO
8716200727655 LECHE FRISO GOLD 3 800G 7655	1	\$ 291	e\$ 0	e\$ 0	0%	0	MONEDERO DEL AHORRO

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

Se revisa en base de datos la transacción, y se visualiza lo siguiente:

	folioTransaccion	cantidadBonificada
1	V13652100000772	0.0000
2	V13652100000772	0.0000

Además, la información del ticket, CRM y base de datos no concuerdan entre ellas. Según el ticket se vendió una pieza y se bonifico otra, según CRM solo se entregó la pieza por bonificación sin venta, y en la base de datos solo se vendió una pieza sin bonificación.

Se solicita apoyo para validar si hubo una disminución de inventario o algún error en el sistema.

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

Últimas Transacciones

Nov 02, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V13652100002816 10212904397.190157306	0013117031607 PANAL BBTIPS BABY UP ET 6 40 PZ MASE	1 caja(s) pagada(s)
Nov 02, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V13652100002816 10212904397.190157306	0013117019971 PANAL BB TIPS ET 6 U-SEX 40 MASE	1 caja(s) pagada(s)
Oct 14, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V13652100000772 10210835740.188409511	8716200727855 LECHE FRISO GOLD 3 800G PISA	1 caja(s) pagada(s)
Oct 14, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket V13652100000772 10210835740.188409511	0013117019971 PANAL BB TIPS ET 6 U-SEX 40 MASE	0 caja(s) pagada(s) 1 bonificacion(es)
Oct 01, 2023	FARMACIAS DEL AHORRO [10] Ticket 00597802 10209382949.187245884	0013117031607 PANAL BBTIPS BABY UP ET 6 40 PZ MASE	1 caja(s) pagada(s)

* A Nov 03, 2023

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

Farmacías del Ahorro
SPECIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS
MEN FISCAL: 601-GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES
CALLE 151 PTSO 4 OFNA 407 HIPODROMO
9100 MEXICO CUAUTEMOC CIUDAD DE MEXICO
RFC: CFC110121742
LUGAR DE EXPEDICIÓN: 52900
F A MEXICO NORTE, JUAREZ AV JUAREZ 21 LOC 1
CIUDAD ADOLFO LOPEZ MATEOS CIUDAD ADOLFO LOPEZ
MATEOS ATIZAPAN DE ZARAGOZA MEXICO 52900
V13652100000772 14/10/2023 09:20
Tipo de Venta: CONTADO
Multifuncional: YANETH GUADALUPE MARTINEZ AGUILAR
Le Atendió: YANETH GUADALUPE MARTINEZ AGUILAR
SERVICIO A DOMICILIO

FOLIO: 509790230APP

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
1	LECHE FRISO GOLD 3 8	\$291.00	\$291.00C
	Código: 8716200727655		
1	PAÑAL BB TIPS ET 6 U	\$227.59	\$227.59I
	Código: 013117019971		

TOTAL BASE: \$518.59
DESCUENTO: \$0.00
IVA: \$36.41
TOTAL A PAGAR: \$555.00
PAGO DEL CLIENTE: \$555.00
CAMBIO: \$0.00
QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.

DESGLOSE:
SUBTOTAL IVA 0%: \$291.00
SUBTOTAL IVA 16%: \$227.59
SUBTOTAL VTA IVA EXENTO: \$0.00
I.V.A.%: \$36.41

FORMA DE PAGO:
SAD EFECTIVO: \$555.00

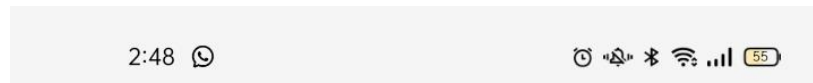
No. Monedero: *****8811 Tran: 1468813449
Saldo total del monedero: \$52.20
Esta compra acumuló: \$0.00
Autorización: 188409511|Beneficios: |MONEDERO DEL
AHORRO|lx 0013117019971 PAÑAL BB TIPS ET 6 U-SEX
|OBSEQUIO|

|Record Promoción: e\$0|Te faltan e\$100 para ganar
e\$100.*****

No aplica en caso de devolución, consulta beneficio
en tu siguiente compra.
!!! TU AHORRO \$0.00 !!!
Vacúnate ya y protege a tu familia de la influenza
estacional.Acude a tu laboratorio o sucursal mas
cercana con tu Monedero del Ahorro.Vacuna
tetraivalente a sólo \$499MXN.
<https://www.fahorro.com/influenza> No aplica en
caso de devolución,consulta beneficio en tu
siguiente compra.Cuenta con 30 días naturales para
emitir su factura electrónica en sucursal donde
hizo su compra o en www.fahorro.com
TU: ee4dcalc-a56a-ee11-93fd-6451065409bf

V13652100000772

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA



Detalle de mi pedido



Hora de entrega

Oct 14, 10:57 AM

Número de pedido

509790230

Entrega

Su tipo de pedido es "Lo más pronto posible" y se espera que se entregue lo antes posible



Mi pedido



Pañal Bbtips Sensitive Talla 6 40 pañales

\$264.00

Cantidad: 1

MXN (IVA incl.)



Friso Gold Fórmula Láctea Etapa 3 800 gr

\$291.00

Cantidad: 1

MXN

Envíe su calificación para nuestra entrega



Dirección de Entrega

Casa

Alejandra Morales

13 de Sept., 21, Alfredo V. Bonfil, Ciudad Adolfo López



Inicio



Promociones



Pedido
Programado



Sucursales



Cuenta

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIA

