Proceso de devolución de ventas

ADM-PR-001

Noviembre 2019

ECODELI COMERCIAL



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.OBJETIVO:**  'Informar y actualizar Al personal involucrado en el proceso de Devolución de Venta, el procedimiento del mismo. | | | | | **2.ALCANCE:**  Cualquier Devolución de Venta generada por ECODELI. | | | |
| **3. DIAGRAMA:** | | | | | | | | |
| **Devolución de Ventas** | | | | | | | | |
|  | **Jefe de Almacén** | | **Mesa de Control o**  **Suc. Con Jefe Admon.** | | **Crédito y Cobranza** | | **Ventas** | |
|  | Detecta faltante de mercancía  Elabora formato de Devolución  Entrega Documentos a Mesa de Control | | Informa al vendedor de dicha devolución vía correo  reasigna al departamento de Cobranza  Captura en Intelisis la Devolución del Formato | |  | | a  Informa al cliente del faltante que tendrá su pedido | |
|  | **Jefe de Almacén** | | **Mesa de Control o**  **Suc. Con Jefe Admon.** | | **Crédito y Cobranza** | | **Dirección de Logística** | |
|  | Notifica a Dirección de Logística la diferencia detectada para su ajuste | | Continua con el proceso de Embarque de la factura(s) en cuestión  Imprime la Nota de Crédito y se adjunta a la factura | | Elabora formato de Devolución  a | | Realiza el ajuste. | |
| **4. PROCEDIMIENTO:** | | | | | | | | |
| **NÚMERO** | | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | | | | | **DOCUMENTO / FORMATO DE REFERENCIA** |
| 4.1. | | Jefe de Almacén detecta faltante de mercancía al momento de surtir el concentrado del Embarque. | | | | | | Formato Orden de Devolución |
| 4.1.1. | | Elabora formato de Devolución para su entrega a Mesa de Control. | | | | | | **-** |
| 4.2. | | Mesa de Control captura en Intelisis la Devolución del Formato de Devolución y se reasigna al departamento de Cobranza e Informa al vendedor de dicha devolución vía correo. | | | | | | **-** |
| 4.2.1. | | Ventas informa al cliente del faltante que tendrá su pedido. | | | | | | **-** |
| 4.3. | | Crédito y Cobranza Revisa la Devolución y concluye la misma. | | | | | | **-** |
| 4.4. | | Mesa de control imprime la Nota de Crédito y se adjunta a la factura | | | | | | **-** |
| 4.4.1. | | Continua con el proceso de Embarque de la factura(s) en cuestión. | | | | | | **-** |
| 4.5. | | Jefe de Almacén Notifica a Dirección de Logística la diferencia detectada para su ajuste. | | | | | | **-** |
| **5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:** | | | | | | | | |
| N/A | | | | | | | | |
| **6. DEFINICIONES:** | | | | | | | | |
| N/A | | | | | | | | |
| **7. LISTA DE REGISTROS:** | | | | | | | | |
| Formato Orden de Devolución | | | | | | | | |
| **8. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:** | | | | | | | | |
| **Elaboró:** | | | | **Revisó:** | | **Aprobó:** | | |
|  | | | |  | |  | | |
|  | | | |  | |  | | |
| **8. SIMBOLOGÍA PARA INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO:** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |