PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO DAÑADO

ADM-PR-003

NOVIEMBRE 2019

ECODELI COMERCIAL



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.OBJETIVO:**  Informar y actualizar a todo el equipo de Grupo Ecodeli. | | | | | **2.ALCANCE:**  Cualquier producto dañado, propiedad de ECODELI COMERCIAL. | | | | |
| **3. DIAGRAMA:** | | | | | | | | | |
| **PRODUCTO DAÑADO** | | | | | | | | | |
|  | **CLIENTE** | | **CHOFER** | | | **JEFE DE ALMACÉN** | | **MESA DE CONTROL**  **O JEFE ADMINISTRATIVO** | |
|  | El cliente regresa la mercancía dañada y no acepta el cambio físico | | Deberá de llenar el formato de Orden de Devolución el cual deberá de firmar el cliente y dejarle una copia | | | Deberá firmar y validar y autorizar el documento | | a  Captura en el sistema, se da informe al área de ventas y procede a generar la devolución para pasar al departamento de Crédito y Cobranza | |
|  | **CREDITO Y COBRANZA** | | | **EMBARQUES**  **O JEFE ADMINISTRATIVO DE SUCURSAL** | | | **FACTURACIÓN** | | |
|  | a  Valida e imprime la Nota de Crédito y se adjunta a la Factura | | | Informa a Facturación de Sucursal y esta a su vez a cada Vendedor | | | Valida e imprime la Nota de Crédito y se adjunta a la Factura | | |
| **4. PROCEDIMIENTO:** | | | | | | | | | |
| **NÚMERO** | | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | | | | | | **DOCUMENTO / FORMATO DE REFERENCIA** |
| 4.1. | | El cliente regresa la mercancía dañada y no acepta el cambio físico. | | | | | | | - |
| 4.2. | | Chofer deberá de llenar el formato de Orden de Devolución el cual deberá de firmar el cliente y dejarle una copia. | | | | | | | - |
| 4.3. | | Jefe de Almacén deberá firmar y validar y autorizar el documento. | | | | | | | - |
| 4.4. | | Mesa de Control o Jefe Administrativo de sucursal captura en el sistema, se da informe al área de ventas y procede a generar la devolución para pasar al departamento de Crédito y Cobranza. | | | | | | | - |
| 4.5. | | Crédito y Cobranza o Jefe administrativo de sucursal valida e imprime la Nota de Crédito y se adjunta a la Factura. | | | | | | | - |
| 4.6. | | Embarques informa a Facturación de Sucursal y esta a su vez a cada Vendedor. | | | | | | | - |
| 4.7. | | Facturación valida e imprime la Nota de Crédito y se adjunta a la Factura. | | | | | | | - |
| **5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:** | | | | | | | | | |
| N/A | | | | | | | | | |
| **6. DEFINICIONES:** | | | | | | | | | |
| N/A | | | | | | | | | |
| **7. LISTA DE REGISTROS:** | | | | | | | | | |
| N/A | | | | | | | | | |
| **8. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:** | | | | | | | | | |
| **Elaboró:** | | | **Revisó:** | | | **Aprobó:** | | | |
|  | | |  | | |  | | | |
|  | | |  | | |  | | | |
| **8. SIMBOLOGÍA PARA INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO:** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |