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 mercancíaElabora formato de DevoluciónEntrega Documentos a Mesa de Control | Informa al vendedor de dicha devolución vía correoreasigna al departamento de CobranzaCaptura en Intelisis la Devolución del Formato |  | aInforma 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 cuestiónImprime la Nota de Crédito y se adjunta a la factura | Elabora formato de Devolucióna | 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:** |
|  |