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 | aCaptura 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** |
|  | aValida 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:** |
|  |