Proceso de devolución de venta

ADM-PR-002

NOVIEMBRE 2019

ECODELI COMERCIAL



|  |  |
| --- | --- |
| **1.OBJETIVO:** Informar y actualizar a todo el equipo de Grupo Ecodeli. | **2.ALCANCE:**Cualquier Devolución de Venta generada por ECODELI. |
| **3. DIAGRAMA:** |
| **Devolución de Ventas** |
|  | **Chofer** | **Vendedor** | **Jefe de Almacén o Sucursales con jefe Admon.** | **Mesa de Control o Sucursales con Jefe Admon.** | **Crédito y Cobranza** |
|  | Informar al vendedor, para que se ponga en contacto con el CLIENTE y aclarar de inmediato la situaciónDeberá indicar en la Orden de Devolución nombre del vendedor que autoriza no dejar la mercancía | Autoriza a generar la orden de devolución para que no se deje ese producto | Una vez que se regresa la mercancía, se valida y autoriza el documento, para pasar al Mesa de Control | Captura en sistema y genera la Devolución de venta para que siga el proceso con el Departamento de Crédito y Cobranza | Revisa la Devolución y concluye la misma |
| **4. PROCEDIMIENTO:** |
| **NÚMERO** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DOCUMENTO / FORMATO DE REFERENCIA** |
| 4.1. | Chofer, deberá informar al vendedor, para que se ponga en contacto con el CLIENTE y aclarar de inmediato la situación. | - |
| 4.2. | Vendedor autoriza a generar la orden de devolución para que no se deje ese producto. | - |
| 4.3. | Chofer deberá indicar en la Orden de Devolución nombre del vendedor que autoriza no dejar la mercancía. | - |
| 4.4. | Jefe de Almacén o Jefe Administrativo de sucursal, una vez que se regresa la mercancía, se valida y autoriza el documento, para pasar al Mesa de Control. | - |
| 4.5. | Mesa de Control o Jefe Administrativo de sucursal, captura en sistema y genera la Devolución de venta para que siga el proceso con el Departamento de Crédito y Cobranza. | - |
| 4.6. | Crédito y Cobranza revisa la Devolución y concluye la misma. | - |
| **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:** |
|  |