

ALCANCE

a. Procedimientos predecesores

1. Facturación de pedido de cliente
2. Despacho de producto de importadora

b. Objetivo del procedimiento: Asegurar que las cantidades de producto rechazadas por el cliente, sean las recibidas en bodega clasificando el motivo de su rechazo (desperfectos de fábrica, medida incorrecta, ajuste de precio, error en DTE etc.) evitando que este se mezcle con inventario en buen estado y reduciendo el riesgo de errores en el despacho.

c. Procedimientos sucesores

1. Manejo de cartera por cliente
2. Cobro de clientes de crédito
3. Toma de inventario físico

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Jefe de Bodega (JB)

RESPONSABLE DE ELABORAR Y ACTUALIZAR EL PROCEDIMIENTO

- a. Jefe de Centros de distribución (JCD)

CARGOS INVOLUCRADOS EN LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Jefe de bodega (JB)
- b. Jefe de despacho (JD)
- c. Motorista (MT)
- d. Auxiliar de facturación (AF)
- e. Jefe de inventario (JIV)

OTROS RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN

- a. Jefe de Centros de distribución (JCD)

CARGOS A CAPACITAR

- a. Los mismos cargos involucrados y otros responsables de su ejecución.

SITUACIONES DONDE SE UTILIZA EL PROCEDIMIENTO

- a. Por desperfecto de fábrica en recepción de producto
- b. Por entrega de medidas incorrectas al cliente
- c. Por especificaciones incorrectas en el DTE

MEDICIONES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Cantidad promedio de rechazos mensuales en llantas: De 6 a 8
- b. Porcentaje de producto que es rechazado por llanta doblada: El 50% de rechazos
- c. Promedio mensual en rechazos de baterías por bajo CCA y Voltaje: 10-15

TERMINOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO

- a. **Nota de crédito:** Documento legal que se utiliza en transacciones de compraventa donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total, un cobro de un gasto incurrido de

más o la devolución de bienes.

- b. **Nota de remisión:** Documento de soporte de la mercancía entregada, mientras se factura.
- c. **DTE:** Documento Tributario Electrónico.
- d. **Retorno:** Proceso de gestionar la devolución de productos que un cliente ha devuelto a la empresa
- e. **Rechazo de producto:** Proceso mediante el cual un producto es devuelto o no aceptado debido a que no cumple con ciertos estándares de calidad, especificaciones o condiciones requeridas.

PROCEDIMIENTO

1. RECHAZO DE PRODUCTO POR EL CLIENTE

Paso 1.1			
Descripción:	Entrega mercadería al cliente de la ruta que lleva, si por algún motivo un cliente no recibe algún producto detallado en DTE, solicita al cliente que coloque el motivo del rechazo con su firma en el documento (DTE o NR).		Tiempo estimado: 30 min.
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DTE (ver anexo 1) N/R (ver anexo 2)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Motorista	Realiza: Motorista	Recibe: Cliente

Paso 1.2			
Descripción:	El motorista comunica al vendedor, jefe de bodega y al jefe de despacho por medio de llamada telefónica que el cliente está rechazando un producto y el motivo por el cual no recibirá el producto. El motorista retorna a la empresa luego de realizar las entregas del día.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: N/A	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Motorista	Realiza: Motorista	Recibe: Vendedor, jefe de bodega, jefe de despacho

2. RECEPCIÓN DE PRODUCTO RECHAZADO Y DOCUMENTOS ENTREGADOS

Paso 2.1			
Descripción:	El Jefe de bodega recibe por parte del motorista el producto que el cliente rechazó junto con el documento (DTE o N/R) para verificar el motivo, validando las cantidades y medidas rechazadas.		Tiempo estimado: 20 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DTE (ver anexo 1) N/R (ver anexo 2)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Motorista	Realiza: Motorista	Recibe: Jefe de bodega

Paso 2.2

Descripción:	Luego de la validación del jefe de bodega, entrega al jefe de despacho los documentos (DTE o NR) de los productos que fueron despachados para su posterior retorno físico a la bodega, luego de realizado el retorno devuelve los documentos al jefe de bodega para que el jefe de inventario retorne el producto en el sistema Odo.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DTE (ver anexo 1) N/R (ver anexo 2)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Jefe de bodega	Realiza: Jefe de bodega	Recibe: Jefe de despacho

3. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN PARA RETORNO DEL PRODUCTO EN EL SISTEMA ODOO

Paso 2.1

Descripción:	El jefe de bodega entrega la documentación (Hoja de recepción de producto, DTE, NR, Traslados), al jefe de inventario procede a realizar el retorno del producto a la bodega matriz en el sistema Odo.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: Módulo de ventas /buscar el pedido/facturas/pedido cancelado para verificar que coincide el documento en físico/luego en entrega/clic en opción devolver/luego validar / aplicar e imprime el comprobante para entregar al AF para que pueda emitir la nota de crédito por el producto rechazado.	Captura: Hoja de recepción de producto (ver anexo 3), DTE (ver anexo 1), NR (ver anexo 2), Hoja de Traslado (ver anexo 4)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Jefe de Bodega	Realiza: Jefe de inventario	Recibe: Jefe de inventario

Nota: En el caso que el producto sea rechazado por desperfecto o avería el Jefe de bodega deberá notificar por medio de un correo a JCIMP con las imágenes detallando dicho problema para su respectiva garantía y seguimiento con el proveedor, luego realiza un traslado a la bodega de Avería llantas en el módulo de inventario en Odo.

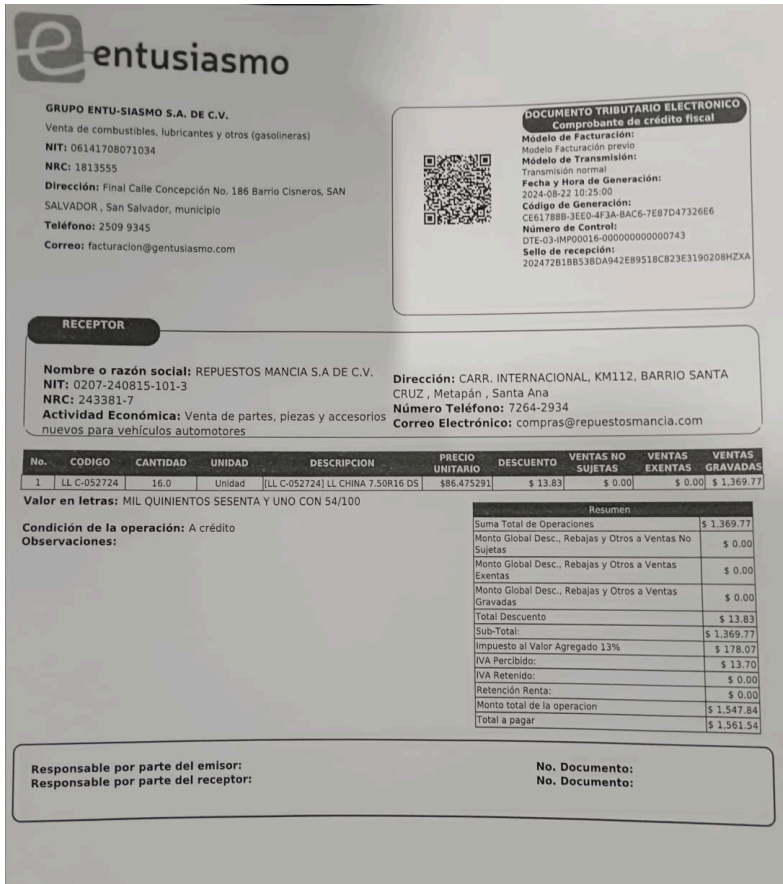
4. CREACIÓN DE NOTA DE CRÉDITO EN EL SISTEMA ODOO PARA CLIENTES

Paso 3.1			
Descripción:	El jefe de inventario entrega los documentos (Hoja de recepción de producto (<i>ver anexo 3</i>), DTE (<i>ver anexo 1</i>), NR (<i>ver anexo 2</i>), Traslados (<i>ver anexo 4</i>) para que el auxiliar de facturación proceda a emitir nota de crédito en el sistema Odoo.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: Modulo de contabilidad/ Clientes facturas rectificadas/ Clic crear/digita el nombre del cliente/coloca la fecha de vencimiento (este siempre tiene que ser de contado)/agregar diario/digitar a qué DTE pertenece la NC/colocar nombre de producto/coloca cantidades y precio/Clic en actualizar impuestos y confirmar/imprimir la NC, con la información recibida por parte de JIV el cual detalla que llanta y el motivo de rechazo al igual el retorno realizado por el JIV.	Captura: (Hoja de recepción de producto (<i>ver anexo 3</i>), DTE (<i>ver anexo 1</i>), NR (<i>ver anexo 2</i>), Hoja de Traslados (<i>ver anexo 4</i>))	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Jefe de inventario	Realiza: Auxiliar de facturacion	Recibe: Contralora

FIN DE PROCEDIMIENTO

		1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V2.0		Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
IMPORTADORA		Emisión 19/8/2024	Página: 5/9

ANEXOS



GRUPO ENTUSIASMO S.A. DE C.V.
Venta de combustibles, lubricantes y otros (gasolineras)
NIT: 06141708071034
NRC: 1813555
Dirección: Final Calle Concepción No. 186 Barrio Cisneros, SAN SALVADOR, San Salvador, municipio
Teléfono: 2509 9345
Correo: facturacion@entusiasmo.com

DOCUMENTO TRIBUTARIO ELECTRÓNICO
Comprobante de crédito fiscal
Modelo de Facturación: Modelo Facturación previo
Fecha y Hora de Generación: 2024-08-22 10:25:00
Código de Generación: C6517888-3EE0-4F3A-BAC6-7E87D47326E6
Número de Control: DTE-03-88P00116-00000000000743
Sello de recepción: 2024728188538DA942E89518C823E3190208HZXA

RECEPTOR
Nombre o razón social: REPUESTOS MANCA S.A DE C.V.
NIT: 0207-240815-101-3
NRC: 243381-7
Actividad Económica: Venta de partes, piezas y accesorios nuevos para vehículos automotores
Dirección: CARR. INTERNACIONAL, KM112, BARRIO SANTA CRUZ, Metapán, Santa Ana
Número Teléfono: 7264-2934
Correo Electrónico: compras@repuestosmanca.com

No.	CODIGO	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAVADAS
1	LL C-052724	16.0	Unidad	[[LL C-052724]] LL CHINA 7.50R16 DS	\$86.475291	\$ 13.83	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 1,369.77

Valor en letras: MIL QUINIENTOS SESENTA Y UNO CON 54/100

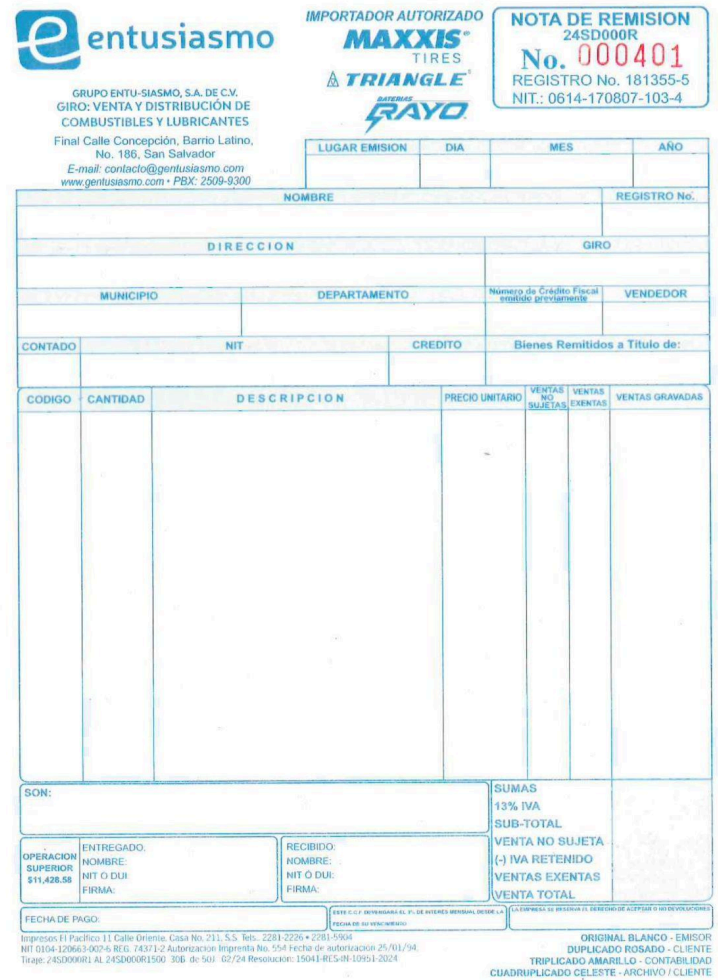
Condición de la operación: A crédito

Observaciones:

Resumen:
Suma Total de Operaciones: \$ 1,369.77
Monto Global Desc., Rebajas y Otros a Ventas No Sujetas: \$ 0.00
Monto Global Desc., Rebajas y Otros a Ventas Exentas: \$ 0.00
Monto Global Desc., Rebajas y Otros a Ventas Gravadas: \$ 0.00
Total Descuento: \$ 13.83
Sub-Total: \$ 1,369.77
Impuesto al Valor Agregado 13%: \$ 178.07
IVA Percibido: \$ 13.70
IVA Retenido: \$ 0.00
Retención Renta: \$ 0.00
Monto total de la operación: \$ 1,547.84
Total a pagar: \$ 1,561.54

Responsable por parte del emisor: No. Documento:
Responsable por parte del receptor: No. Documento:

Anexo 1 Documento DTE



entusiasmo IMPORTADOR AUTORIZADO
MAXXIS TIRES
TRIANGLE
RAYO

GRUPO ENTUSIASMO, S.A. DE C.V.
GIRO: VENTA Y DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
Final Calle Concepción, Barrio Latino, No. 186, San Salvador
E-mail: contacto@entusiasmo.com
www.entusiasmo.com • PBX: 2509-9300

NOTA DE REMISION
24SD000R
No. 000401
REGISTRO No. 181355-5
NIT: 0614-170807-103-4

LUGAR EMISION	DIA	MES	AÑO

NOMBRE	REGISTRO No.

DIRECCION	GIRO

MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	Número de Crédito Fiscal emitido por el emisor	VENDEDOR

CONTADO	NIT	CREDITO	Bienes Remitidos a Título de:

CODIGO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAVADAS

SON:

OPERACION SUPERIOR	ENTREGADO, NOMBRE, NIT O DUE, FIRMA	RECIBIDO, NOMBRE, NIT O DUE, FIRMA	SUMAS: 13% IVA, SUB-TOTAL, VENTA NO SUJETA, (-) IVA RETENIDO, VENTAS EXENTAS, VENTA TOTAL
\$11,428.55			

FECHA DE PAGO:

Impresos: El Pacífico | Calle Oriente, Casa No. 211, S.S. Tel.: 2281-2226 • 2281-5904
NIT 0104-120663-007-6 REG. 74371-2 Autorización Imprenta No. 554 Fecha de autorización: 25/01/94
Tiraje: 745000000 AL 2450000000000 3000 de 501 02/24 Resolución: 15041-RES-08-10951-2024

ORIGINAL BLANCO - EMISOR
DUPLICADO ROSADO - CLIENTE
TRIPULCADO AMARILLO - CONTABILIDAD
CUADRIPLUGADO CELESTE - ARCHIVO - CLIENTE

Anexo 2 Nota de remisión

Mes Mayo

RECEPCION DE PRODCUTO

Revisado por: _____ Firma: _____

FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	# DE DOC	CANTIDAD	MEDIDA	MOTIVO	MONBRE DE QUIEN RECIBE	FIRMA	PERSONA QUE ENTREGA	FIRMA
20-05-24	EEF	4662	6	195R 15	cliente se equivocó	Marvin Palacios	MARPalacios	Carlos Cortez	CCortez
				TR 645	Triangle				
20-05-24	Traslado CWOET/INT/0006		4	265/60R18	retiro de consigna AT 771 1104	Marvin Palacios	MARPalacios	Jack Podes	JPodes
21-05-24	Traslado STREE/INT/00099		8	205/60R13	retiro de street machine	Marvin Palacios	MARPalacios	Ricardo	Ricardo
			9	225/70R15	Maxxis ME3				
			4	205/55R16	Maxxis VE168				
			4	235/60R15	Maxxis MA23				
21-05-24	Traslado Street/INT/00100		4	225/70R15	retiro de street machine	Marvin Palacios	MARPalacios	Ricardo	Ricardo
23-05-24	EEF	4392	1	1122.5	Devolución de producto.	Marvin Palacios	MARPalacios	Gerson	Gerson
				TR 666	18PR				

TIPOS DE DOCUMENTOS:

1	NOTA DE REMISION
2	CREDITO FISCAL
3	FACTURA CONSUMIDOR FINAL
4	TRASLADOS

Anexo 3 Hoja de recepción de producto

Redactores: Cesar Canizalez, Marvin Palacios Revisores: Xavier Guardado Fecha: 30/11/2023	Revisado por: Azucena Argueta/ Karla Beltran Fecha: 30/11/2023	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	--	---



GRUPO ENTUSIASMO S.A. DE C.V.
Final Calle Concepción No. 186 Barrio Cusneros., San Salvador, municipio, El Salvador



Dirección de almacén:
GRUPO ENTUSIASMO S.A. DE C.V.
☎ 2509 9345
N.I.T.: 06141708071034

CMATZ/INT/01810


Orden: TRaslado de Bodega Casa Estado: Hecho Cita agendada: 06/06/2024 16:14:09
 MATRIZ A BODEGA DE MUESTRA
 DE CARLOS ROSALES VENDEDOR
 V24359


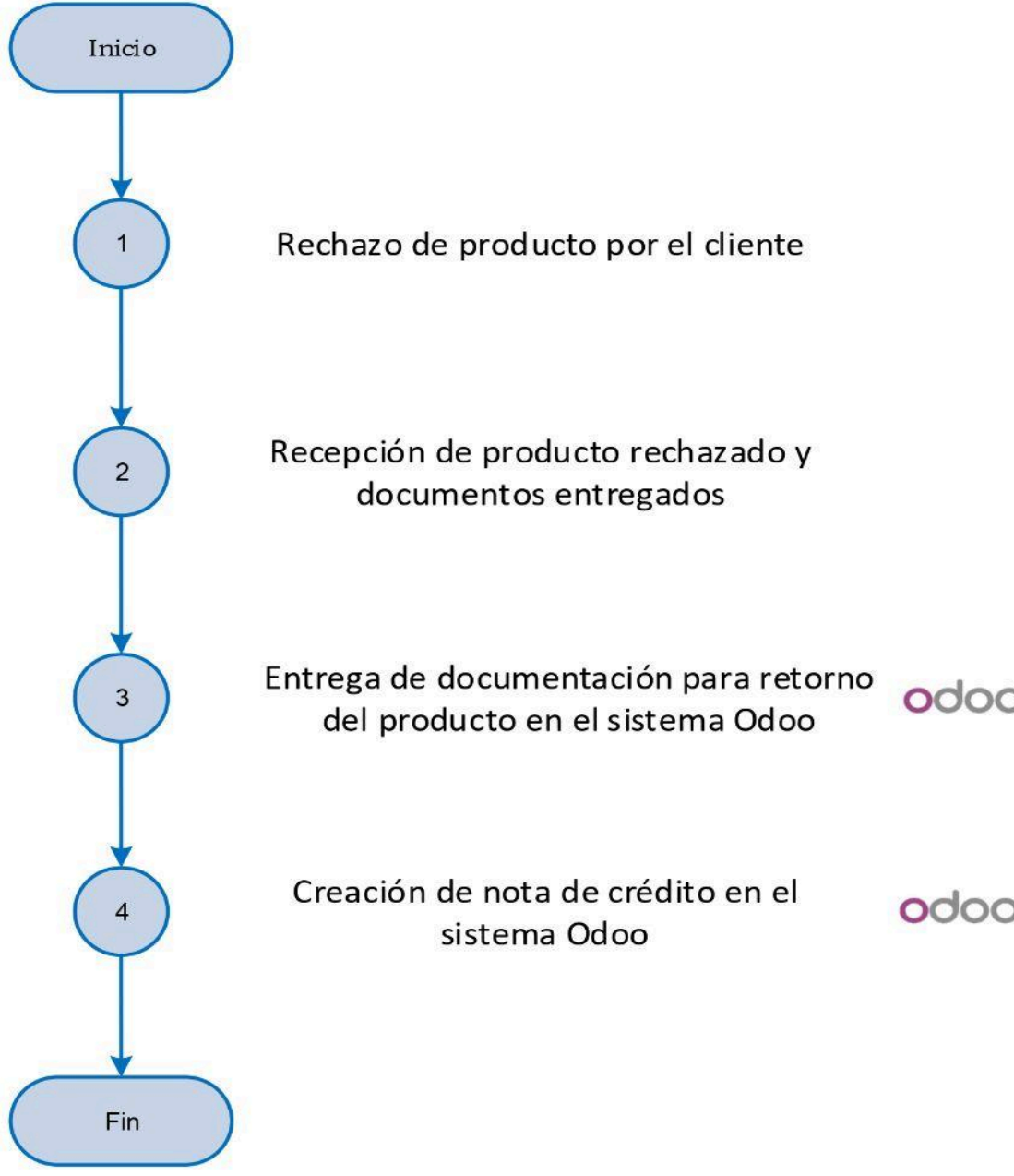
Producto	Cantidad	Desde	A
[LL C-054084] LL CHINA 11R22.5 D 18PR	1.0000 Unidades	CMATZ/Stock	BMCRV/Stock
[LL C-054085] LL CHINA 11R22.5 D5 18PR	1.0000 Unidades	CMATZ/Stock	BMCRV/Stock
[LL S-054915] LL SAKURA 11R22.5 18PR SR235	1.0000 Unidades	CMATZ/Stock	BMCRV/Stock
[LL M-048611] LL MAXXIS 11R22.5 16PR MA219	1.0000 Unidades	CMATZ/Stock	BMCRV/Stock
[LL S-054346] LL SAKURA 295/80R22.5 18PR CR105+ TL	1.0000 Unidades	CMATZ/Stock	BMCRV/Stock

2509 9345 facturacion@entusiasmo.com <https://www.entusiasmo.com> N.I.T.: 06141708071034

Página: 1/1

Anexo 4 Hoja de traslado

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V2.0	Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA	19/8/2024	7/9

	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS (Método Propuesto)	MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC
	RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	Fecha: Agosto 2024
		Versión: 2.0 Página: 1 de 1
Unidad Administrativa: Inventario		Área Responsable: Importadora/ Inventario
Áreas administrativas que intervienen en el procedimiento: Inventario, Bodega, Facturación		
<p>Procedimientos predecesores:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Facturación de pedido de cliente B. Despacho de producto de importadora <p>Procedimientos sucesores:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Manejo de cartera por cliente B. Cobro a clientes de crédito C. Toma de inventario físico 		
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1((1)) 1 --> 2((2)) 2 --> 3((3)) 3 --> 4((4)) 4 --> Fin([Fin]) </pre>		

Redactores: Cesar Canizalez, Marvin Palacios Revisores: Xavier Guardado Fecha: 30/11/2023	Revisado por: Azucena Argueta/ Karla Beltran Fecha: 30/11/2023	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	--	---

ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

1. CARGOS RESPONSABLES

REALIZA	REVISA	REVISA	AUTORIZA
F. _____ Marvin Ramirez Jefe de Bodega	F. _____ Xavier Guardado Gerente de Cadena de Abastecimiento	F. _____ Karla Beltrán Auxiliar de Procedimientos	F. _____ José Tovar Oliva Director General

2. CARGOS INVOLUCRADOS (Participan en la ejecución del procedimiento)

NOMBRE	NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Marvin Palacios	Jefe de Bodega	F.
Cesar Canizalez	Jefe de Centros de distribución	
Cristian Rodas	Jefe de inventario	F.
Miguel Muñoz	Auxiliar de Facturación	F.
Gerson Rodas	Motorista	F.
Milton Elias	Jefe de despacho	F.

3. CARGOS ENTERADOS (Tienen o reciben impacto directo en el procedimiento)

NOMBRE	NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Azucena Argueta	Contralora	F.