

**ALCANCE**

- a. Procedimientos predecesores
  1. Facturación de pedido de cliente
  2. Despacho de producto de importadora
  
- b. Objetivo del procedimiento: Controlar el retorno de producto del cliente por motivos de desperfectos de fábrica, medidas o especificaciones incorrectas en llantas y baterías.
  
- c. Procedimientos sucesores
  1. Manejo de cartera por cliente
  2. Cobro de clientes de crédito
  3. Inventario físico de existencias en bodega

**CARGO RESPONSABLE**

- a. Auxiliar de Facturación (AF)

**CARGOS INVOLUCRADOS**

- a. Asistente administrativo de importadora (AAI)
- b. Auxiliar de Transporte (AT)
- c. Auxiliar de reparto (AR)
- d. Auxiliar de Bodega (AB)

**SUPLENTES DEL PUESTO**

- a. Auxiliar de cuentas por cobrar (ACXC)
- b. Jefe de bodega (JB)

**CARGOS A CAPACITAR**

- a. Los mismos cargos involucrados

**TIEMPOS**

- a. Según se tenga el inconveniente con el cliente
- b. Realizar en el mismo momento de retorno del producto

**INDICADORES CLAVES**

- a. Cantidad de rechazos mensuales en llantas: De 6 a 8
- b. Cantidad de rechazos mensuales en baterías: 3
- c. Porcentaje de producto que es rechazado por llanta muy doblada: El 50% de rechazos

**TERMINOLOGÍA**

- 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. **Área de Picking:** Consiste en recoger unidades de uno o varios productos almacenados en distintas ubicaciones, que están destinados a formar parte de un mismo pedido.
- c. **CCF:** Comprobante de crédito fiscal

## PROCEDIMIENTO

### Auxiliar de reparto (AR)

#### I. Reparto y entrega de producto a clientes

1. Entrega mercadería a los clientes de la ruta que lleva, si por algún motivo un cliente no recibe algún producto detallado en factura, solicita al cliente que coloque el motivo del rechazo con su firma.
2. Comunica al AV y al AAI por medio de teléfono que el cliente está rechazando un producto y el motivo por el cual no recibirá el producto.
3. Retorna a la empresa luego de realizar las entregas del día.
4. El Jefe de Bodega recibe por parte del AR el producto que el cliente rechazó y la factura para verificar el motivo, validando las cantidades y medidas rechazadas.
5. Luego de la validación del Jefe de Bodega, entrega a AAI los documentos (CCF o FCF) que fueron despachados.

### Asistente administrativo de importadora (AAI)

#### II. Recepción de producto rechazado y documentos entregados

1. AAI procede a realizar el retorno del producto a la bodega matriz.
2. Realiza el retorno del producto en el 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.

**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.

### Auxiliar de Facturación (AF)

#### III. Realizar nota de crédito para clientes CCF

1. Emite nota de crédito en el módulo 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 CCF 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 AAI el cual detalla que llanta y el motivo de rechazo al igual el retorno realizado por el AAI.
2. Imprime y entrega la nota de crédito al AAI para ser anexada a la factura para su respectivo cobro al cliente por parte del AV.

## FIN DE PROCEDIMIENTO

## 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.

<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>FIRMA</b>
José Tovar Oliva	Director General	
Fernando Morán	Gerente General Operativo	
Lissette González	Gerente de Contabilidad	
Karla Beltrán	Auxiliar de Procedimientos	
Alejandro Castro	Gerente Operativo de Importadora	
Marvin Palacios	Asistente Administrativo importadora	
Kenia Ayala	Auxiliar de Facturación	
Francisco Gonzalez	Gerente de logística	
Erick Carcamo	Gerente de ventas importadora	
Gerson Rodas	Jefe de Bodega	
Cesar Canizalez	Jefe de Bodegas	
Michel Vides	Auxiliar de cuentas por cobrar	