

|                                                                                   |                                                      |                     |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN<br/>DE FACTURAS</b> |                     | Fecha de aprobación: | 04-11-2023 |
|                                                                                   |                                                      |                     | Versión:             | 01         |
|                                                                                   | Nivel: 2                                             | Código: DCM-PRC-002 | Página:              | 1 de 4     |

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos y pasos a seguir al momento de solicitar la devolución en ventas, estableciendo los tiempos para la realización de cada una de las actividades y sus responsables.

## 2. ALCANCE

Los lineamientos establecidos en este procedimiento aplican para el área comercial, aliados comerciales y personal del área administrativa.

## 3. RESPONSABLES

**Responsable por el mantenimiento, control y ejecución de este procedimiento**

Coordinación Comercial, consultores comerciales y área administrativa

## 4. CASOS PARA DEVOLUCIÓN

Aplica para usuarios y SysCafé en casos necesarios.

Solicitada por el usuario: mediante correo electrónico, en donde exprese la causal y las especificaciones; que pueden ser:

- Error en la información del adquiriente de su compra y/o servicio.
- Error en el valor de la Compra.
- Desistimiento por compra y/o servicio.
- Error en la referencia de la Compra.
- Error en cantidad.
- Cambio de la compra y/o servicio adquirido.
- Error en las fechas de pago en cuanto al contrato firmado.

| Elaboró:                                         | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Jonatan Londoño Murillo<br>Coordinador Comercial | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                                                                                   |                                                      |                     |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN<br/>DE FACTURAS</b> |                     | Fecha de aprobación: | 04-11-2023 |
|                                                                                   |                                                      |                     | Versión:             | 01         |
|                                                                                   | Nivel: 2                                             | Código: DCM-PRC-002 | Página:              | 2 de 4     |

Solicitada por consultor comercial: revisión de la viabilidad de la devolución en el área contable. Que pueden ser:

- Error en la orden de pedido (Valor – Servicio – Cantidad – Forma de pago).
- Omisión de información del tercero para la emisión de la factura.
- Error en la creación del tercero en gestión.

En caso de realizar devolución de dinero; se debe anexar certificación bancaria y el oficio del usuario.

Al cumplirse una de estas situaciones se debe iniciar un seguimiento mediante la herramienta CRM Licencias; en donde cumpla con las características solicitadas. Ver ANEXO 1

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| ÍTEM | ACTIVIDAD                                                                                                                                           | RESPONSABLE                         | REGISTRO      |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| 1    | Creación de seguimiento a la funcionaria Auxiliar contable con las características establecidas                                                     | Consultor Comercial                 | CRM licencias |
| 2    | Evaluación de la viabilidad y determinación de sus implicaciones; en caso de no ser aprobada, realizar cambio de funcionario al consultor comercial | Auxiliar contable                   | CRM Licencias |
| 3    | Cambio de funcionario de la Auxiliar Contable al Gerente comercial y administrativo                                                                 | Auxiliar contable                   | CRM licencias |
| 4    | Determinación de la aprobación de la devolución                                                                                                     | Gerencia comercial y administrativa | CRM Licencias |

| Elaboró:                                         | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Jonatan Londoño Murillo<br>Coordinador Comercial | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                                                                                   |                                                      |                     |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN<br/>DE FACTURAS</b> |                     | Fecha de aprobación: | 04-11-2023 |
|                                                                                   |                                                      |                     | Versión:             | 01         |
|                                                                                   | Nivel: 2                                             | Código: DCM-PRC-002 | Página:              | 3 de 4     |

| ÍTEM | ACTIVIDAD                                                                                                                      | RESPONSABLE                         | REGISTRO                     |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| 5    | Cambio de funcionario del Gerente comercial y administrativo a la directora administrativa                                     | Gerencia comercial y administrativa | CRM licencias                |
| 6    | Tramitación de la devolución de la factura                                                                                     | Directora administrativa            | CRM licencias                |
| 7    | Alimentación de seguimiento notificando el trámite de la devolución y cambio de estado de la tarea de "Asignado" a "Realizado" | Directora administrativa            | CRM Licencias - seguimientos |
| 8    | Realizar cambio de funcionario de directora administrativa al consultor comercial a cargo                                      | Directora administrativa            | CRM Licencias-seguimientos.  |
| 9    | Verificar la correcta devolución de factura y dar cierre al seguimiento                                                        | Consultor Comercial                 | CRM Licencias – seguimientos |

| Elaboró:                                         | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Jonatan Londoño Murillo<br>Coordinador Comercial | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**

|                                                                                   |                                           |                     |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------|----------------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN DE FACTURAS |                     | Fecha de aprobación: | 04-11-2023 |
|                                                                                   |                                           |                     | Versión:             | 01         |
|                                                                                   | Nivel: 2                                  | Código: DCM-PRC-002 | Página:              | 4 de 4     |

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

| N°<br>Versión | Fecha del cambio |     |      | Descripción de cambios | Pagina(s) o Numeral(es) | Responsable                                                                                           |
|---------------|------------------|-----|------|------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | MES              | DIA | AÑO  |                        |                         |                                                                                                       |
| 1             | 04               | 11  | 2023 | Versión inicial        | Todo el documento       | Jonatan Londoño Murillo<br>Coordinador Comercial<br>Diany Carolina Patiño<br>Directora Administrativa |

## ANEXO 1

SysCafé.OBJETIVO\_CAT

**Tarea**

Enviar email a funcionario

Inicio: 03-23-2023 02:13:29 PM

Func.: Alexandra Garrido Asistente: Jonatan Londoño

Area: Administrativa Tipo tarea: Devolución en venta

Cliente:

Empresa:

Contacto:

Título: DEVOLUCION DE FACTURA Situación:

Detalles: Por motivo de xxxxxxxxxxxx, solicito la revisión del caso para la devolución de la factura N° xxxxxxxx; la cual cuenta con (aplicación de pago, cartera o abono)

Atent@ a su tramitación

Estado: Asignado Criticidad: Moderado

Prox. seg.: 03-24-2023 08:00:00 PM

Creado: 03-23-2023 02:13:29 PM \_5WM0HEH40 JonatanLon ☒ Seg. Activo

Actualizado: - - : : AM  0

Lista de frases

| Elaboró:                                         | Revisó:                                                            | Aprobó:                                           |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Jonatan Londoño Murillo<br>Coordinador Comercial | Jhonathan Smit Reyes Perilla<br>Líder Sistema Integrado de Gestión | José Omar Mayorga Pabón<br>Gerente Administrativo |

**COPIA CONTROLADA**