

1. Objetivo:

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas y procedimientos para solicitar la emisión de una nota de crédito o la anulación de una factura en el sistema de cotizaciones. Busca garantizar que estos procesos se realicen de manera eficiente, precisa y justificada asegurando el cumplimiento del reglamento interno y la satisfacción de los clientes.

2. Alcance:

Este proceso incluye todas las solicitudes de notas de crédito y anulaciones de facturas generadas, aplica a los Departamentos involucrados en la creación, revisión y aprobación de dichas solicitudes, abarcando desde la generación inicial de la solicitud hasta la finalización y confirmación.

3. Responsables:

Departamento de Administración y Finanzas, Departamento Comercial

4. Descripción:

1. Solicitud de la Nota de Crédito:

Responsable: Asesor de ventas

Una Nota de Crédito es un documento que la empresa le extiende al cliente reclamo por producto no conforme o por una compra equivocada del cliente. En este último caso, el producto debe mantener su integridad, es decir, debe regresar a la tienda en las mismas condiciones en las que salió.

El proceso se inicia desde una Cotización existente o directamente desde la factura; el Departamento Comercial debe enviar la solicitud a la persona correspondiente en el Departamento de Administración y Finanzas para que procese la anulación de la factura o la emisión de la Nota de Crédito.

Es necesario esperar una respuesta o confirmación de que la factura ha sido anulada.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General

2. Justificación:

Responsable: Asesor de ventas

Es obligatorio proporcionar una razón válida para la anulación de la factura o la emisión de la nota de crédito.

La justificación puede incluir cambios en el pedido por parte del cliente o errores en la factura original.

La anulación o solicitud de Nota de Crédito se puede realizar tanto desde la cotización como directamente desde la factura.

3. Cambio de Comercial en la factura:

Responsable: Supervisor de Tiendas/Contact Center

Un paso extra es que el documento esté ligado correctamente al responsable de la venta, por lo que el Supervisor de Tiendas/Contact Center debe hacer esta revisión en el sistema:

- Ingrese al módulo de Contabilidad.
- Debe ingresar a la pestaña de "Clientes" y "Facturas rectificativas."
- Filtrar por el mes corriente.
- Agrupar por Comercial.
- Ingresar al documento al que le realizó la Nota de Crédito.
- En la pestaña de "Otra información", verificar que el cajero y el comercial sean la misma persona.

Este proceso debe hacerse cada vez que se realice una Nota de Crédito.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General