1. Objetivo general

Establecer un procedimiento estandarizado para generar solicitudes de devolución por ventas, garantizando una gestión eficiente, trazable y documentada que permita evaluar y autorizar devoluciones conforme a criterios previamente definidos.

2. Objetivos específicos

- Asegurar que las solicitudes de devolución cuenten con toda la información y documentación requerida para su evaluación.
- Facilitar la trazabilidad de los casos a través del módulo de Servicio de Asistencia.
- Determinar responsabilidades claras para la autorización de devoluciones.
- Proteger la integridad financiera y operativa de la empresa mediante controles internos.

3. Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores autorizados para generar solicitudes de devolución en el módulo de Servicio de Asistencia, así como a los responsables de revisión y autorización de dichos tickets en el área de Comercial, Tesorería y Dirección General.

4. Responsables:

- **Solicitante:** Genera el ticket y adjunta toda la documentación requerida.
- **Jefe inmediato del solicitante:** Revisa y autoriza la solicitud.
- **Tesorería:** Gestionar la autorización ante Dirección General.
- **Dirección General:** Autoriza la devolución una vez cumplido todo el proceso.

5. Proceso:

1. Generar el ticket de solicitud:

Responsable(s): Solicitante

Acceder al sistema y dirigirse al módulo de Servicio de Asistencia para proceder a crear ticket:

- Seleccionar la opción “Crear”.
- Asunto: indicar el motivo específico de la devolución, que puede ser:
  - Fallecimiento del cliente.
  - Producto no cumplió con los estándares prescritos por el médico.
  - Material no utilizado en procedimiento.
- Tipo: Devolución de dinero a clientes.
- Etiqueta: Devolución de dinero a clientes.
- Cliente: Nombre del cliente creado en Odoo; este debe tener la información completa del cliente, especialmente el tipo de contacto (correo electrónico o número telefónico).
- Descripción:
  - Justificación de la devolución.
  - Número de factura original o recibo de pago.
  - Banco emisor, número y tipo de cuenta bancaria a la cual se debe realizar la transferencia.

2. Adjunto de documentación soporte:

Responsable(s): Solicitante

Los documentos requeridos según el motivo de devolución son obligatorios:

- Fotografía del DNI del titular de la cuenta bancaria.
- Fotografía del producto devuelto, demostrando que no ha sido alterado ni ha perdido sus características originales.
- Según el motivo de la devolución:
  - Fallecimiento del cliente: Acta de defunción.
  - Producto no cumplió con los estándares prescritos por el médico o material no utilizado en procedimiento: Nota del médico firmada y sellada.

No se debe avanzar sin estos documentos adjuntos. Este paso no es opcional.

3. Autorización de la devolución:

Responsable(s): Jefe inmediato del solicitante

El solicitante debe etiquetar a su jefe inmediato en el chatter del ticket, solicitando su visto bueno.

El jefe solo debe autorizar, respondiendo a la solicitud en el mismo ticket en sistema, una vez revisada toda la documentación adjunta y confirmada su validez.

4. Envío de la documentación física a Tesorería:

Responsable(s): Solicitante

Todos los documentos deben ser enviados en físico a la brevedad posible a Tesorería.

5. Recepción de la documentación:

Responsable(s): Tesorería

Tesorería recibe la documentación en físico para revisar, validar y hacer la gestión correspondiente. En el caso de que la documentación no cumpla con los requerimientos, tesorería debe notificar en el Ticket de la solicitud la oportunidad de mejora para que el solicitante proceda a realizar las correcciones.

Una vez este proceso se haya completado, Tesorería gestiona la autorización de la Dirección General para proceder con la transferencia.

6. Ejecutar y notificar la transferencia bancaria

Responsable(s): Tesorería, Dirección General

Una ver realizada la transferencia, Tesorería notifica al solicitante para que este último pueda notificar al cliente de que su gestión ha sido completada.

Tesorería pasa la etapa del ticket a “Resuelto”.