

1. Objetivo:

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias y/o parámetros bajo los cuales para gestionar de manera eficiente y conforme a las políticas de la empresa las solicitudes de devolución de dinero a clientes, desde la creación de un nuevo ticket en el sistema Odoó hasta la aprobación final y el procesamiento del pago, asegurando que se adjunte toda la documentación requerida y se cumplan los estándares de calidad en el servicio.

2. Alcance:

El procedimiento abarca desde la creación de un nuevo ticket hasta la aprobación final y la devolución efectiva del dinero al cliente. El enfoque está en garantizar que se sigan todos los pasos necesarios y se adjunte la documentación requerida para proceder con la devolución de manera eficiente y conforme a las políticas de la empresa.

3. Responsables:

Departamento Comercial, Departamento de Administración y Finanzas

4. Descripción:

1. Generación de devolución al cliente:

Responsable: Asesor de ventas

El proceso inicia con el ingreso al sistema en Odoó, luego se debe de acceder al módulo de "Servicio de Asistencia".

Una vez realizado el proceso anterior se selecciona la opción "Tickets", seguido de "Ticket Nuevo" para iniciar una nueva solicitud.

En el campo "Asunto", se debe ingresar el motivo de la devolución.

Los motivos pueden ser por:

- Fallecimiento del cliente.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General

- Producto que no cumplió con los estándares prescritos por el médico.
- Material no utilizado en algún procedimiento.

En "Equipo de Servicio de Asistencia", se selecciona "Atención al Cliente" y la persona responsable.

En etiquetas se selecciona la opción "Devolución dinero a clientes". Deben ingresar, también, los datos del cliente:

- Nombre
- Correo electrónico
- Teléfono.

En la "Descripción", se detalla brevemente la razón de la devolución, incluyendo información bancaria del consumidor, como número de cuenta y nombre del titular.

Se enfatiza en que se deben agregar todos los datos, como Documento Nacional de Identificación (DNI) y justificación del porqué se realiza la devolución.

Es de carácter obligatorio que el Supervisor de Tiendas revise la solicitud y dé su visto bueno por medio de una Nota en el mismo documento en sistema.

2. Adjunto de documentación soporte:

Responsable: Asesor de ventas

Es crucial la documentación soporte que respalda el trámite de Ticket por devolución a clientes, se debe de adjuntar:

- Nota de crédito.
- Factura.
- DNI del cliente o del titular de la cuenta en caso de terceros.

Luego se debe de seleccionar "Guardar" y "Enviar"

3. Envió del Ticket y Documentación Física:

Responsable: Asesor de ventas

Es obligatorio enviar la documentación original en físico al Departamento de Contabilidad para iniciar el proceso de pago. El proceso de devolución solo puede comenzar una vez que se recibe toda la documentación en Contabilidad.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General

4. Aprobación y procesamiento del pago:

Responsable: Auxiliar contable, Sub-Gerencia General

La solicitud de devolución es revisada y aprobada por Sub-Gerencia General.

Una vez aprobado, se sube el pago a la plataforma bancaria para proceder a la ejecución del pago.

Una vez realizado, el comprobante se adjunta al ticket para que el asesor lo envíe al cliente.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General