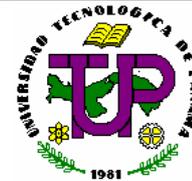


## Universidad Tecnológica de Panamá Centro de Distribución y Librería



### Procedimiento de Devoluciones en Caja

Código: PCUTP-  
CDL-DC-2008  
Revisión: 01  
Fecha: 30/04/2008  
Página: 1 de 3

#### 1. Introducción:

Las devoluciones en caja se generan cuando el cliente compra mercancía que no reúne sus requisitos o especificaciones ya sea por que los artículos se encuentren en mal estado producido por defectos de fabricación o por la inseguridad del cliente.

#### 2. Objetivos del procedimiento:

Brindar los lineamientos a seguir por los colaboradores de los PV, ante la solicitud de devolución de mercancía, producto de la insatisfacción por parte del cliente.

#### 3. Campo de aplicación:

3.1. Puntos de Ventas del CDL.

#### 4. Definiciones:

4.1. **PV:** Punto de Venta.

4.2. **Nota de Crédito:** Es un documento que reemplaza a la factura después de una devolución.

4.3. **Talón:** Comprobante de venta o guía de identificación que se le adhiere a los libros, la cual contiene los detalles descriptivos de la mercancía.

#### 5. Referencias:

5.1. Nota de Crédito del PV.

5.2. Facturas.

#### 6. Descripción-metodología:

6.1. El cliente se presenta al PV y comunica al colaborador una no conformidad con el o los artículos comprados.

6.2. El colaborador recibe la mercancía y procede a comunicarle al administrador del PV la solicitud del cliente, del cambio o devolución de la mercancía y sus razones.

6.3. El administrador o personal designado en el PV, verifica que la mercancía a devolver se encuentra en buen estado y cumple con lo establecido en el talón, para tomar la decisión de aceptar una devolución de mercancía en base a las siguientes condiciones:

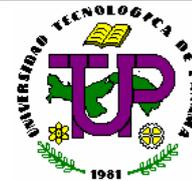
(Cont.)

Fecha de actualización: 12/03/2008

Documentado por: Oficina de Calidad Institucional (OCI),  
Estudiante de Practica Prof.: Josefa Madrid (CDL).



## Universidad Tecnológica de Panamá Centro de Distribución y Librería



### Procedimiento de Devoluciones en Caja

Código: PCUTP-  
CDL-DC-2008  
Revisión: 01  
Fecha: 30/04/2008  
Página: 2 de 3

#### 6. Descripción-metodología: (Cont.)

- Si el o los artículos no reúnen los requisitos o especificaciones.
- Se encuentran en mal estado por defectos de fabricación.
- Por error del cliente al solicitar mercancía errada, siempre y cuando la mercancía se encuentre en perfectas condiciones.

6.4. El administrador o personal designado en el PV al aceptar la devolución de mercancía, procede a realizar el cambio o a elaborar una nota de crédito, dependiendo de los siguientes casos:

- Si el cliente desea cambiar la mercancía por otro igual, procede un cambio por cambio.
- En el caso de que el cliente desee una mercancía distinta a la comprada originalmente:
  - a. Si existe diferencia en precio a favor del cliente, el colaborador remitirá al cliente una nota de crédito por la diferencia.
  - b. Si el precio del nuevo producto escogido es mayor, el colaborador cobrará la diferencia al cliente.
  - c. Si el precio es exactamente el mismo, se realiza el cambio de producto.
- Si el cliente toma la decisión de no llevar ningún artículo o mercancía del PV, el colaborador elabora en el sistema una nota de crédito referente a la factura, remite al cliente el original y guarda las dos copias restantes en la caja registradora.

Nota 1: En dado caso que el cliente se presenta cuando la caja esta cerrada el colaborador debe confeccionar nota de crédito para posterior retiro.

6.5. El cliente recibe el comprobante de caja, factura o nota de crédito según sea el caso y se retira conforme.

6.6. Al retirarse el cliente el colaborador archiva la documentación correspondiente para su posterior revisión en el arqueo de caja y archivo.

Fecha de actualización: 12/03/2008

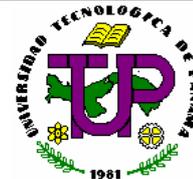
Documentado por: Oficina de Calidad Institucional (OCI),  
Estudiante de Práctica Prof.: Josefa Madrid (CDL).

Rev.01

PCUTP-CDL-DC-2008



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Centro de Distribución y Librería**



**Procedimiento de Devoluciones en Caja**

Código: PCUTP-  
CDL-DC-2008  
Revisión: 01  
Fecha: 30/04/2008  
Página: 3 de 3

**7. Manejo y archivo de procedimientos:**

“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los procedimientos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los procedimientos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

**8. Anexo:**

- FCUTP-CDL-CAC-3. Facturas.
- FCUTP-CDL-DC-1. Nota de Crédito del PV.

Fecha de actualización: 12/03/2008

Documentado por: Oficina de Calidad Institucional (OCI),  
Estudiante de Práctica Prof.: Josefa Madrid (CDL).

\_\_\_\_\_  
Ing. Libia Batista  
Directora del CDL

\_\_\_\_\_  
Ing. Marcela Paredes de Vásquez  
Rectora de la UTP