



INSTRUCTIVO PARA DEVOLUCIÓN DE  
MERCANCIA POR RECUPERACIÓN DE  
CARTERA

CODIGO: GL-I01

VERSION: 3

FECHA: MAR 19 2024

PAGINA: 1 de 2

## 1. OBJETO

Establecer el tratamiento que se dará a las devoluciones de mercancía por parte de clientes por concepto de recuperación de cartera.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la solicitud de aprobación hasta la conciliación de la cartera.

### ACTIVIDADES

1. El asesor comercial solicita autorización de la Gerencia para realizar la devolución por concepto de recuperación de cartera.
2. El asesor comercial gestiona la devolución de la mercancía con el cliente y las condiciones del flete (quien lo asume), diligenciando el formato GL-F08, relacionando la totalidad de la mercancía por referencia, cantidad, factura y estado físico.
3. El asesor se debe asegurar que el producto a devolver estas óptimas condiciones.
4. Dicho formato diligenciado debe ser enviado físico o electrónicamente al área de **Compras** quien realizará el análisis y definirá que mercancía es apta para la devolución teniendo en cuenta su rotación. En caso de presentarse mercancía de baja o nula rotación, esta deberá ser aprobada por la Gerencia General.
5. El resultado del análisis será notificado al asesor comercial quien tramitará la devolución solo por la mercancía aceptada y que estará relacionada en un nuevo formato GL-F08 el cual debe ser enviado junto con la mercancía aceptada.
6. Para la mercancía aceptada en devolución, se hará la liquidación por parte del área de **Inventarios** y se informará al asesor comercial quien tramitará con el cliente la factura electrónica correspondiente hacia la empresa del grupo GS por la cual es atendido, dicha factura debe ser enviada junto con la mercancía.

En caso que el cliente no emita la factura correspondiente, se solicitará un RUT actualizado para determinar la posibilidad de realizar documento de soporte por parte del área de **Compras**.

7. Una vez llegue la devolución a las instalaciones del Grupo Saavedra, el área de **Logística** verifica las condiciones físicas en las cuales llega el producto confrontando con el formato GL-F08, con el documento emitido por el cliente (factura o documento soporte), ubicando dicha mercancía en la zona destinada para las devoluciones, separada del inventario disponible para la venta.
8. El área de **Logística** notifica a compras los resultados de la inspección física, así compras podrá hacer el ingreso de la mercancía al sistema.

9. En el momento del ingreso de la mercancía al inventario, el área de **Logística** procede a ubicar el producto en el disponible para la venta.
10. El área de **Logística** notificará por medio de correo electrónico la mercancía recibida por recuperación de cartera y el ingreso de la misma a las siguientes áreas: **Cartera, Contabilidad, Inventarios, Compras. Director Comercial, Asesor Comercial y Gerencia.**
11. Fin del instructivo

Elaboro: Rocío Bahamon	Aprobó: Fernando Saavedra Ardila
Cargo: Jefe de Inventarios	Cargo: Gerente General