

Devoluciones o Pagos adicional

Objetivo:

Establecer el procedimiento para manejar correctamente **devoluciones totales, devoluciones parciales y pagos extras** a proveedores, garantizando que todo movimiento tenga justificación, respaldo documental y autorización previa.

? 1. DEVOLUCIÓN TOTAL

Etapa	Acción / Tarea	Sistema / Documentos Involucrados	Resultado Esperado
1. Identificación del caso	Confirmar que se requiere devolver una factura o pago completo.	- Factura original - Comunicación del área que solicita la devolución	Caso identificado y documentado.
2. Validación de motivo	Verificar por qué se realiza la devolución y si el dinero efectivamente entró (no fue consumido).	- Reporte bancario o comprobante - Factura original	Confirmación de que el dinero existe y el motivo es válido.
3. Ejemplos comunes	- Mercancía vencida o dañada. - Producto enviado por error. - Factura emitida duplicada. - Pedido cancelado antes de despacho.	- Soportes de recepción / devoluciones	Motivos documentados en expediente.
4. Aprobación	Solicitar autorización escrita del director financiero o gerente administrativo antes de revertir cualquier operación.	- Autorización firmada o digital	Devolución aprobada formalmente.
5. Proceso en sistema	Ingresar a la factura original → presionar “Generar nota de crédito” y luego “Revertir” .	- Sistema contable (Odoo / Zoho Books)	Factura revertida, saldo restablecido.
6. Archivo final	Guardar copia de la factura original, la nota de crédito y la autorización.	- Carpeta “Devoluciones a Proveedores”	Expediente completo y conciliado.

? 2. DEVOLUCIÓN PARCIAL

Etapa	Acción / Tarea	Sistema / Documentos Involucrados	Resultado Esperado
1. Identificación del caso	Confirmar que se requiere devolver solo una parte de la factura o pago.	- Factura original - Detalle de productos o servicios a devolver	Caso de devolución parcial identificado.
2. Validación de motivo	Verificar que la devolución parcial esté justificada (error de cantidad, diferencia de precio, producto faltante).	- Orden de recepción - Soporte del proveedor	Motivo válido y documentado.
3. Aprobación	Solicitar autorización de contabilidad y gerencia antes de procesar la reversión.	- Autorización firmada	Devolución parcial autorizada.
4. Proceso en sistema	Ingresar a la factura → presionar “Revertir y facturar” . Esto revierte la factura completa y genera una nueva con los ítems o montos correctos.	- Sistema contable	Nueva factura emitida correctamente con diferencia ajustada.
5. Archivo final	Anexar los dos documentos (factura original + factura corregida) con explicación del cambio.	- Carpeta “Devoluciones Parciales”	Trazabilidad completa entre facturas.

? 3. PAGO EXTRA A PROVEEDOR

Etapa	Acción / Tarea	Sistema / Documentos Involucrados	Resultado Esperado
1. Identificación del caso	Confirmar que se necesita pagar un monto adicional a un proveedor.	- Orden de compra original - Comunicación del solicitante	Caso de pago adicional validado.
2. Justificación del pago	Revisar por qué se realiza el pago extra (ej. flete no incluido, diferencia de cambio, ajuste posterior).	- Factura original - Soporte del proveedor	Motivo justificado y registrado.
3. Aprobación	Solicitar autorización del gerente o dirección antes de generar factura adicional.	- Autorización interna	Pago adicional autorizado.

Etapa	Acción / Tarea	Sistema / Documentos Involucrados	Resultado Esperado
4. Proceso en sistema	Acceder a la orden de compra original , agregar el producto o concepto adicional , y luego generar una nueva factura por ese monto.	- Sistema contable	Factura generada por el monto adicional correctamente.
5. Archivo final	Grapar o guardar juntos los siguientes documentos: - OC original - Factura adicional - Autorización	- Carpeta "Pagos Extras"	Expediente cerrado y controlado.

?? Políticas Generales

- Ninguna devolución o pago extra se ejecuta sin **autorización escrita**.
- Siempre debe quedar claro **quién solicita el procedimiento y por qué**.
- Contabilidad debe validar que **los fondos existen** antes de revertir o pagar.
- Toda operación debe quedar **documentada, firmada y archivada** para auditoría.