

Devoluciones, Refacturación y Notas de Crédito

Manejo de diferencias entre lo pedido y lo recibido, devolución física, solicitud de nota de crédito o refacturación y su aplicación

CÓDIGO	VERSIÓN	PROPIETARIO	VIGENCIA	ESTADO
PRO-CO-07	1.0	Jefatura de Compras	Agosto 2026	Borrador para validación

01 OBJETIVO

Establecer el estándar de Grupo DISAL para manejar las diferencias entre lo pedido y lo recibido, ejecutar la devolución de la mercancía que no cumple y tramitar la refacturación o la nota de crédito hasta su aplicación, con el fin de que ninguna diferencia quede sin registro, que el adeudo con el proveedor refleje solo lo recibido en cantidad, costo y estado, y que cada caso tenga un responsable y un cierre trazable.

02 ALCANCE

Aplica a toda diferencia detectada entre la orden de compra y lo que surte el proveedor, sea de crédito o de contado, ya sea en cantidad, en costo o en estado de la mercancía. Cubre la detección de la diferencia en el cotejo documental y en la inspección de recepción, la notificación al proveedor, la devolución física, la solicitud de nota de crédito o de refacturación, su aplicación contra el contrarrecibo y el seguimiento hasta el cierre. La inspección física y de calidad de la mercancía corresponde al proceso de Recepción y Calidad y aquí solo se referencia como interfaz que dispara el trámite.

03 POLÍTICAS

⌚ Toda diferencia se documenta, ninguna se ajusta de palabra

Cualquier diferencia entre lo pedido y lo recibido en cantidad, costo o estado de la mercancía se registra en el formato de devolución y nota de crédito (FOR-CO-08). Hoy la diferencia se resuelve de forma verbal y no queda registrada; el estándar exige dejar constancia de cada caso.

⌚ La diferencia se detecta en dos puntos de control

Una diferencia se identifica en el cotejo documental de la orden contra la remisión y el costo (PRO-CO-04) o en la inspección física que realiza Recepción y Calidad. Ambos puntos alimentan este procedimiento con el mismo formato.

⌚ Notificación inmediata al proveedor y activación de la opción B

Ante una diferencia por calidad, cantidad o mercancía en mal estado se notifica de inmediato al proveedor para su reposición o devolución. Si el proveedor no repone a tiempo, se surte con la opción B previamente identificada, en particular en perecederos y verdura, donde la reposición debe ser inmediata para no frenar el surtido a la sucursal. La falla que obliga a recurrir a la opción B se registra en la bitácora de fallas de la evaluación de proveedores (FOR-CO-05).

La devolución física la ejecuta Recepción y Calidad

El retorno físico de la mercancía al proveedor lo realiza Recepción y Calidad, que confirma la salida de la mercancía y la documenta. Compras no ejecuta la devolución física; la coordina y la registra en el trámite.

La nota de crédito o la refacturación las solicita Compras

Compras determina la vía que corresponde, nota de crédito por la mercancía devuelta o ajuste de precio, o refacturación por corrección de la factura, y la solicita formalmente al proveedor. La solicitud queda asentada con su motivo y su monto en FOR-CO-08.

Finanzas registra y aplica la nota de crédito contra el contrarrecibo

La nota de crédito la registra y la aplica Finanzas contra el contrarrecibo del proveedor, de modo que el adeudo refleje solo lo efectivamente recibido. La refacturación se concilia contra el contrarrecibo original antes de programar el pago.

Ningún caso se cierra sin la nota de crédito aplicada o la refacturación conciliada

El caso permanece abierto y en seguimiento hasta que la nota de crédito quede aplicada o la refacturación quede conciliada contra el contrarrecibo. El estatus de la nota de crédito se controla como Solicitada, Recibida y Aplicada.

La causa raíz alimenta la evaluación del proveedor

Cada devolución registra su causa. La mercancía recibida en mal estado es la causa raíz más frecuente de las devoluciones, en particular en perecederos y verdura que se inspeccionan al recibir. La causa se traslada a la bitácora de fallas de la evaluación de proveedores (FOR-CO-05) para sustentar la calificación y cualquier cambio de proveedor.

Límite con Recepción y Calidad

Este procedimiento cubre el trámite documental de la devolución, la refacturación y la nota de crédito. La inspección física de la mercancía, incluidos estado, temperatura y textura, la realiza Recepción y Calidad y se documenta en su proceso. Aquí ese resultado se toma como insumo para iniciar y sustentar el trámite.

DIFERENCIA	Desajuste entre la orden de compra y lo que surte el proveedor, en cantidad, en costo o en estado de la mercancía; es el disparador de este procedimiento.
DEVOLUCIÓN	Retorno físico al proveedor de la mercancía que no cumple en cantidad, costo o estado; la ejecuta Recepción y Calidad.
NOTA DE CRÉDITO	Documento que emite el proveedor para reducir el adeudo por la mercancía devuelta o por un ajuste de precio; Finanzas la registra y la aplica contra el contrarrecibo.
REFACTURACIÓN	Reemisión de la factura del proveedor para corregir cantidad, costo o datos; se concilia contra el contrarrecibo original antes del pago.
CONTRARRECIBO	Comprobante que genera Finanzas al recibir la remisión y que reconoce el adeudo con el proveedor; sobre él se aplica la nota de crédito o la conciliación de la refacturación.
OPCIÓN B	Proveedor o producto alternativo evaluado con antelación, listo para surtir cuando el proveedor principal no repone a tiempo la mercancía devuelta.
MERCANCÍA EN MAL ESTADO	Producto recibido que no cumple el estado o la calidad esperada; causa frecuente de devolución que Recepción y Calidad identifica en la inspección física.
CIERRE DEL CASO	Estado en el que la nota de crédito quedó aplicada o la refacturación quedó conciliada contra el contrarrecibo y el registro del caso está completo en FOR-CO-08.

05 RESPONSABILIDADES

JEFATURA DE COMPRAS

- Detectar la diferencia en el cotejo documental de la orden contra la remisión y el costo.
- Notificar de inmediato al proveedor y activar la opción B cuando no reponga a tiempo.
- Determinar la vía y solicitar la nota de crédito o la refacturación al proveedor.
- Dar seguimiento hasta el cierre y registrar el caso en FOR-CO-08.
- Trasladar la causa de la devolución a la evaluación del proveedor (FOR-CO-05).

RECEPCIÓN Y CALIDAD

- Identificar en la inspección física la mercancía en mal estado o el faltante y reportarlos a Compras.
- Ejecutar la devolución física de la mercancía al proveedor.
- Confirmar y documentar la salida de la mercancía devuelta.

FINANZAS

- Recibir la solicitud de nota de crédito o de refacturación de Compras.
- Registrar y aplicar la nota de crédito contra el contrarrecibo del proveedor.
- Conciliar la refacturación contra el contrarrecibo original y confirmar el ajuste del adeudo antes del pago.

DIRECCIÓN GENERAL

- Autorizar toda condonación o ajuste a favor del proveedor mayor a \$10,000 (cifra propuesta a ratificar por Dirección); la devolución y la nota de crédito a favor de DISAL las gestiona la Jefatura de Compras sin tope.
- Autorizar excepciones a este procedimiento.

PROPIETARIO DEL PROCEDIMIENTO	Jefatura de Compras
ELABORÓ	DETA Consultores
AUTORIZA	Dirección General
FORMATOS ASOCIADOS	FOR-CO-08, FOR-CO-05

Cada paso identifica al responsable y el formato que debe generarse cuando aplica.

FASE 1. DETECCIÓN DE LA DIFERENCIA

1 Detectar la diferencia en el cotejo documental

Identificar en el cotejo de la orden contra la remisión y el costo cualquier desajuste de cantidad o de precio respecto a lo pedido.

Base Cotejo documental de PRO-CO-04 y orden de compra FOR-CO-04.

2 Recibir la incidencia de la inspección física

Tomar de Recepción y Calidad el reporte de mercancía en mal estado o de faltante detectado en la inspección física.

Interfaz Proceso de Recepción y Calidad.

3 Registrar la diferencia y su motivo

Asentar la diferencia con el artículo, la cantidad pedida y recibida y el motivo, sea mal estado, faltante, calidad o precio.

Formato FOR-CO-08 Devolución y Nota de Crédito.

FASE 2. NOTIFICACIÓN AL PROVEEDOR

1 Notificar de inmediato al proveedor

Comunicar la diferencia al proveedor por el canal acordado para acordar la reposición o la devolución.

2 Activar la opción B cuando no reponga a tiempo

Si el proveedor no repone a tiempo, surtir con la opción B previamente identificada, en particular en perecederos y verdura, y registrar la falla que la origina.

Formato FOR-CO-05 Evaluación de Proveedores, bitácora de fallas.

FASE 3. DEVOLUCIÓN FÍSICA

1 Ejecutar la devolución física

Recepción y Calidad retorna al proveedor la mercancía que no cumple en cantidad, costo o estado.

Interfaz Proceso de Recepción y Calidad.

2 Confirmar y documentar la salida

Registrar la salida de la mercancía devuelta con la cantidad y el motivo para respaldar el trámite de la nota de crédito.

Formato FOR-CO-08 Devolución y Nota de Crédito.

FASE 4. SOLICITUD DE NOTA DE CRÉDITO O REFACTURACIÓN

1 Determinar la vía que corresponde

Definir si procede nota de crédito por la mercancía devuelta o el ajuste de precio, o refacturación por corrección de la factura.

2

Solicitar la nota de crédito o la refacturación

Compras solicita al proveedor el documento que corresponde y define el monto a acreditar.

Formato FOR-CO-08 Devolución y Nota de Crédito.

FASE 5. APLICACIÓN Y REGISTRO

1

Aplicar la nota de crédito contra el contrarrecibo

Finanzas registra y aplica la nota de crédito contra el contrarrecibo del proveedor para que el adeudo refleje solo lo recibido.

Interfaz Contrarrecibo generado por Finanzas.

2

Conciliar la refacturación cuando aplique

Cuando la vía es refacturación, Finanzas concilia la factura corregida contra el contrarrecibo original y confirma el ajuste del adeudo antes del pago.

FASE 6. SEGUIMIENTO Y CIERRE

1

Dar seguimiento hasta la aplicación

Compras controla el estatus de la nota de crédito como Solicitada, Recibida y Aplicada, y no cierra el caso hasta que quede aplicada o la refacturación conciliada.

Formato FOR-CO-08 Devolución y Nota de Crédito.

2

Trasladar la causa a la evaluación del proveedor

Registrar la causa de la devolución en la bitácora de fallas de la evaluación de proveedores para sustentar la calificación y cualquier cambio.

Formato FOR-CO-05 Evaluación de Proveedores.

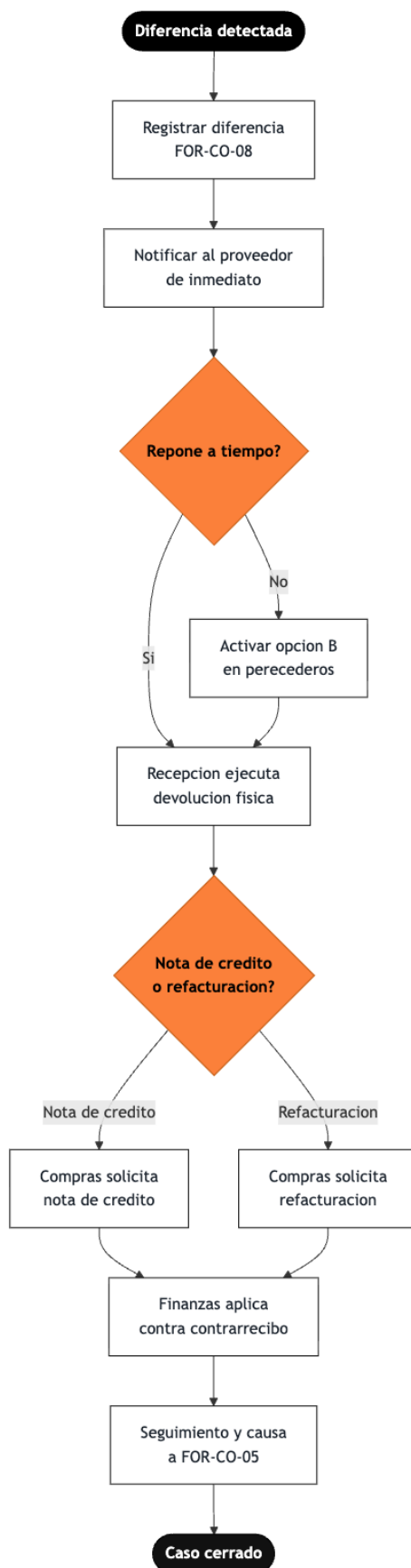
3

Cerrar el caso

Confirmar que la mercancía quedó devuelta, la nota de crédito aplicada o la refacturación conciliada y el registro completo.

Importante: Este procedimiento gestiona el trámite de la devolución, la refacturación y la nota de crédito cuando lo recibido no coincide con lo pedido. La responsabilidad se reparte con claridad: Compras solicita la nota de crédito o la refacturación y da seguimiento hasta el cierre, Recepción y Calidad ejecuta la devolución física de la mercancía, y Finanzas registra y aplica la nota de crédito contra el contrarrecibo. La inspección física de la mercancía corresponde a Recepción y Calidad; aquí se toma como insumo para iniciar el trámite. La Jefatura de Compras gestiona la devolución y la nota de crédito sin tope, por tratarse de una recuperación a favor de DISAL; solo una condonación o un ajuste a favor del proveedor mayor a \$10,000 requiere la autorización de Dirección General (cifra propuesta a ratificar por Dirección).

Flujo de devoluciones, refacturación y notas de crédito



De la detección de la diferencia a la aplicación de la nota de crédito y el cierre del caso.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR
1.0	Agosto 2026	Emisión inicial a partir del levantamiento del proceso de compras.	DETA Consultores