

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	1.3	Jefatura de Compras	Octubre 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 entre la orden de compra y lo que surte el proveedor, de crédito o de contado, en cantidad, costo o estado. Cubre el rechazo en puerta que hace Recepción, la diferencia detectada en el cotejo documental o después de entregar a Finanzas, la notificación al proveedor, la devolución física, la nota de crédito o la refacturación y su seguimiento hasta el cierre. La inspección física corresponde a Recepción (PRO-RC-02 y PRO-RC-03) y aquí es la interfaz que dispara el trámite. No cubre la devolución de cliente que regresa por ruta: se registra en ruta, la coteja Logística (PRO-LR-03 y PRO-LR-04) y sus correcciones de remisión, factura y sistema las hace Finanzas.

03 POLÍTICAS

🕒 Toda diferencia se documenta, ninguna se ajusta de palabra

Cualquier diferencia en cantidad, costo o estado se registra en FOR-CO-08 Devolución y Nota de Crédito. Si viene de Recepción, se liga por folio al FOR-RC-02 Formato de Incidencias y Devoluciones, sin recapturarlo.

🕒 El rechazo en puerta depende del tipo y es por renglón

Por calidad o inocuidad (temperatura del equipo fuera de rango, producto dañado, caducidad, olor, empaque), Recepción rechaza el renglón sin autorización previa, avisa a Compras y llena FOR-RC-02 en el momento. Por cantidad, producto distinto o entrega parcial, avisa de inmediato a la Jefatura de Compras (en persona o por llamada), que decide si se recibe parcial o se rechaza el renglón (PRO-CO-04). Nunca se rechaza la entrega completa por un renglón.

Compras es dueña del caso y de la calidad frente al proveedor

Desde el rechazo el caso es de Compras: recibe el FOR-RC-02 con fecha y hora, registra la operación en sistema y gestiona reposición, cambio o nota de crédito. DISAL no tiene puesto de calidad: Recepción inspecciona y rechaza, y la calidad frente al proveedor (garantías, devoluciones, fallas) es de la Jefatura de Compras.

Caso (a): diferencia antes de entregar a Finanzas

Lo rechazado en puerta o la diferencia del cotejo no entra al contrarrecibo. Compras cancela la línea en la orden, notifica a Finanzas para que no se pague y, si la factura lo ampara, pide nota de crédito o refacturación antes de entregarla.

Caso (b): diferencia después de entregar a Finanzas

Se resuelve con nota de crédito que Finanzas aplica contra el contrarrecibo y confirma como Aplicada en FOR-CO-08, o con refacturación conciliada contra el original antes del pago. Las pendientes se revisan en la conciliación semanal de proveedores.

Notificación inmediata al proveedor y opción B

Toda diferencia se notifica de inmediato al proveedor. Si no repone a tiempo, se surte con la opción B, sobre todo en perecederos y verdura, y la falla se registra en la bitácora de fallas (FOR-CO-05 Evaluación de Proveedores).

La devolución física la ejecuta Recepción

Lo rechazado en puerta regresa con el proveedor en ese momento. Lo que Almacén detecta al acomodar regresa a la mesa de recepción y se trata como rechazo en puerta (PRO-ALM-01). Una diferencia detectada ya acomodada la coordina Compras con el proveedor y con Recepción. Compras no ejecuta la devolución física.

Plazo de la devolución por caducidad

La devolución por caducidad procede cuando la caducidad se detecta el mismo día de la recepción o al día siguiente; después de ese plazo se trata como merma (PRO-ALM-06).

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

Compras define la vía, la solicita al proveedor con motivo y monto en FOR-CO-08 y no cierra el caso hasta que quede aplicada o conciliada; el estatus se controla como Solicitada, Recibida y Aplicada.

La causa raíz alimenta la evaluación del proveedor

Cada caso registra su causa; la más frecuente es la mercancía en mal estado, en particular perecederos y verdura. La causa pasa a la bitácora de fallas de FOR-CO-05 para sustentar la calificación y cualquier cambio de proveedor.

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.
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	Documento con que Compras, sobre la remisión o factura sellada por Recepción y cotejada contra la orden de compra, confirma a Finanzas que la mercancía entró correctamente y autoriza su programación de pago. Finanzas lo registra como cuenta por pagar. Lo rechazado no entra al contrarrecibo.
OPCIÓN B	Proveedor o producto alternativo evaluado con antelación, listo para surtir cuando el proveedor principal no repone a tiempo la mercancía devuelta.
RECHAZO EN PUERTA	No aceptación, por renglón, del producto con discrepancia al recibir; el resto de la entrega conforme se recibe y se sella. Recepción lo documenta en FOR-RC-02 y desde ese momento el caso es de Compras.
CIERRE DEL CASO	Estado en el que Finanzas confirmó la nota de crédito como Aplicada o la refacturación quedó conciliada, y el registro del caso está completo en FOR-CO-08.

05 RESPONSABILIDADES

JEFATURA DE COMPRAS

- Recibir el FOR-RC-02 con fecha y hora, decidir en el momento ante cantidad o parcialidad y registrar la operación en sistema.
- Abrir FOR-CO-08 ligado por folio al FOR-RC-02 y detectar las diferencias del cotejo documental.
- Cancelar la línea en la orden y notificar a Finanzas lo rechazado para que no se pague.
- Notificar al proveedor, activar la opción B y solicitar la nota de crédito o la refacturación.
- Responder por la calidad frente al proveedor, dar seguimiento hasta el cierre y trasladar la causa a FOR-CO-05.

RECEPCIÓN (COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA O SU SUPLENTE DESIGNADO)

- Rechazar por renglón lo no conforme en calidad o inocuidad y avisar a Compras; ante cantidad o parcialidad, avisar antes de cerrar la recepción.
- Documentar en FOR-RC-02 y turnarlo a Compras en ese momento.
- Ejecutar la devolución física y documentar la salida.

COORDINACIÓN DE FINANZAS

- No registrar ni pagar lo rechazado que Compras notifica.
- Aplicar la nota de crédito contra el contrarrecibo y confirmar Aplicada en FOR-CO-08.
- Conciliar la refacturación antes del pago y revisar las notas pendientes en la conciliación semanal de proveedores.

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.

06 PROPIEDAD Y APROBACIÓN

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 Recibir el aviso y el FOR-RC-02

Recibir de Recepción el aviso y el FOR-RC-02 en ese momento, con fecha y hora. Por calidad, Recepción ya rechazó el renglón; por cantidad o parcialidad, Compras decide si se recibe parcial o se rechaza.

Interfaz PRO-RC-03 Devoluciones, Producto Incompleto o Dañado y Garantías.

2 Detectar la diferencia en el cotejo documental

Identificar en el cotejo de la orden contra el documento y el costo cualquier desajuste de cantidad o precio.

Base Cotejo documental de PRO-CO-04.

3 Registrar la diferencia ligada por folio

Abrir FOR-CO-08 con el folio del FOR-RC-02, cantidad pedida y recibida, motivo y estatus del renglón, y registrar la operación en sistema.

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

FASE 2. NOTIFICACIÓN AL PROVEEDOR

1 Notificar al proveedor y a Finanzas

Comunicar la diferencia al proveedor por el canal acordado y notificar a Finanzas lo rechazado para que no se pague.

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

Lo rechazado en puerta regresa con el proveedor en ese momento. Lo que Almacén detecta al acomodar vuelve a la mesa de recepción; lo detectado ya acomodado lo coordina Compras con el proveedor y Recepción.

Interfaz PRO-RC-03 y PRO-ALM-01.

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. VÍA SEGÚN EL CASO

1 Determinar el caso y la vía

Caso (a), antes de entregar a Finanzas: cancelar la línea en la orden y, si la factura ampara lo rechazado, pedir nota de crédito o refacturación antes de entregarla. Caso (b), después: nota de crédito contra el contrarrecibo o refacturación.

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 contra el contrarrecibo, para que el adeudo refleje solo lo recibido, y confirma el estatus Aplicada en FOR-CO-08.

Interfaz PRO-FI-05 Cuentas por Pagar y Programación de Pagos.

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 Solicitada, Recibida y Aplicada y no cierra el caso hasta que quede aplicada o conciliada; las pendientes se revisan en la conciliación semanal de proveedores.

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.

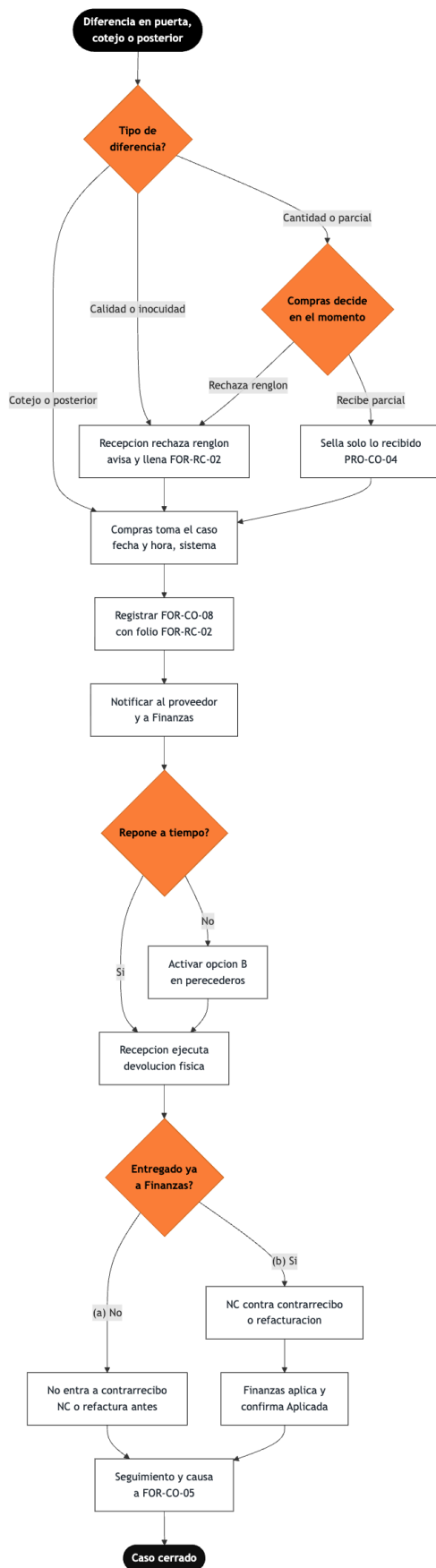
Formato FOR-CO-05 Evaluación de Proveedores.

3 Cerrar el caso

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

Importante: Compras es dueña del caso desde el rechazo en puerta y responde por la calidad frente al proveedor; Recepción inspecciona, rechaza y ejecuta la devolución física; Finanzas aplica la nota de crédito y confirma su estatus. La Jefatura de Compras gestiona la devolución y la nota de crédito sin tope, por ser una recuperación a favor de DISAL; solo una condonación o un ajuste a favor del proveedor mayor a \$10,000 requiere 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
1.1	12-10-2026	Compras es dueña del caso desde el rechazo en puerta y responde por la calidad en garantías y devoluciones (no hay puesto de calidad); Recepción documenta y rechaza; Finanzas aplica la nota de crédito.	DETA Consultores
1.2	22-10-2026	Rechazo en puerta por tipo y por renglón; dos casos: antes de entregar a Finanzas (no entra al contrarrecibo) y después (nota de crédito que Finanzas aplica y confirma como Aplicada). FOR-CO-08 ligado por folio a FOR-RC-02; exclusión de devolución de cliente.	DETA Consultores
1.3	23-10-2026	Junta de validación con Compras 22-oct: plazo de la devolución por caducidad (el mismo día de la recepción o al día siguiente; después se trata como merma, PRO-ALM-06).	DETA Consultores