

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V3.0	Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA	29/7/2026	1/7

ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
 1. Facturación de pedido de cliente
 2. Despacho de producto de importadora
- b. Objetivo del procedimiento: Asegurar que las cantidades de producto rechazadas por el cliente, sean las recibidas en bodega clasificando el motivo de su rechazo (desperfectos de fábrica, medida incorrecta, ajuste de precio, error en DTE etc.) evitando que este se mezcle con inventario en buen estado y reduciendo el riesgo de errores en el despacho.
- c. Procedimientos sucesores
 1. Manejo de cartera por cliente
 2. Cobro de clientes de crédito
 3. Toma de inventario físico

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Jefe de Bodega (JB)

RESPONSABLE DE ELABORAR Y ACTUALIZAR EL PROCEDIMIENTO

- a. Jefe de Centros de distribución (JCD)

CARGOS INVOLUCRADOS EN LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Jefe de bodega (JB)
- b. Jefe de despacho (JD)
- c. Motorista (MT)
- d. Facturador de Importadora (FIMP)
- e. Jefe de inventario (JIV)

CARGOS A CAPACITAR

- a. Los mismos cargos involucrados y otros responsables de su ejecución.

SITUACIONES DONDE SE UTILIZA EL PROCEDIMIENTO

- a. Por desperfecto de fábrica en recepción de producto
- b. Por entrega de medidas incorrectas al cliente
- c. Por especificaciones incorrectas en el DTE
- d. Por entrega de pedido incompleto

MEDICIONES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Cantidad promedio de rechazos mensuales en llantas: De 2 a 4
- b. Porcentaje de producto que es rechazado por llanta doblada: El 50% de rechazos
- c. Promedio mensual en rechazos de baterías por bajo CCA y Voltaje: 1-2

TERMINOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO

- a. **Nota de crédito:** Documento legal que se utiliza en transacciones de compraventa donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total, un cobro de un gasto incurrido de más o la devolución de bienes.
- b. **Albarán:** Documento de soporte que acredita la entrega y recepción de un pedido.
- c. **DTE:** Documento Tributario Electrónico.

Redactores: Cesar Canizalez Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Revisado por: Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	---	---

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V3.0	Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA	29/7/2026	2/7

- d. **Retorno:** Proceso de gestionar la devolución de productos que un cliente ha devuelto a la empresa
- e. **Rechazo de producto:** Proceso mediante el cual un producto es devuelto o no aceptado debido a que no cumple con ciertos estándares de calidad, especificaciones o condiciones requeridas.

PROCEDIMIENTO

1. RECHAZO DE PRODUCTO POR EL CLIENTE

Paso 1.1			
Descripción:	Entrega mercadería al cliente de la ruta que lleva, si por algún motivo un cliente no recibe algún producto detallado en DTE, solicita al cliente que coloque el motivo del rechazo con su firma en el documento (DTE o ALBARÁN).		Tiempo estimado: 30 min.
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DTE (ver anexo 1) ALBARÁN (ver anexo 2)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Motorista	Realiza: Motorista	Recibe: Cliente

Paso 1.2			
Descripción:	El motorista comunica al vendedor, y al jefe de despacho por medio de llamada telefónica que el cliente está rechazando un producto y el motivo por el cual no recibirá el producto. El motorista retorna a la empresa luego de realizar las entregas del día.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: N/A	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Motorista	Realiza: Motorista	Recibe: Vendedor, jefe de despacho

2. RECEPCIÓN DE PRODUCTO RECHAZADO Y DOCUMENTOS ENTREGADOS

Paso 2.1			
Descripción:	El Jefe de bodega recibe por parte del motorista el producto que el cliente rechazó junto con el documento (DTE o ALBARÁN) para verificar el motivo, validando las cantidades y medidas rechazadas y lo almacena temporalmente en el área de alistamiento.		Tiempo estimado: 20 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DTE (ver anexo 1) ALBARÁN (ver anexo 2)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Motorista	Realiza: Motorista	Recibe: Jefe de bodega

Redactores: Cesar Canizalez Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Revisado por: Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	---	---

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V3.0	Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA	29/7/2026	3/7

Paso 2.2			
Descripción:	Luego de la validación del jefe de bodega, entrega al jefe de Inventario los documentos (Hoja de recepción de producto, DTE o ALBARÁN) de los productos que fueron Recibidos para su posterior retorno de inventario en Odoo.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DTE (<i>ver anexo 1</i>) ALBARÁN (<i>ver anexo 2</i>)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Jefe de bodega	Realiza: Jefe de bodega	Recibe: Jefe de inventario

3. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN PARA RETORNO DEL PRODUCTO EN EL SISTEMA ODOO

Paso 3.1			
Descripción:	Una vez entregada la documentación del jefe de bodega, jefe de inventario procede a realizar el retorno del producto a la bodega correspondiente en el sistema Odoo.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: Módulo de ventas /buscar el pedido/facturas/pedido cancelado para verificar que coincide el documento en físico/luego en entrega/clic en opción devolver/luego validar / aplicar e imprime el comprobante para entregar al AF para que pueda emitir la nota de crédito por el producto rechazado.	Captura: Hoja de recepción de producto (<i>ver anexo 3</i>), DTE (<i>ver anexo 1</i>), ALBARÁN (<i>ver anexo 2</i>),	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Jefe de Bodega	Realiza: Jefe de inventario	Recibe: Jefe de inventario
Nota: En el caso que el producto sea rechazado por desperfecto o avería el Jefe de bodega deberá notificar a atención al cliente y al vendedor con las imágenes detallando dicho problema para su respectiva garantía y seguimiento con el proveedor.			

4. CREACIÓN DE NOTA DE CRÉDITO EN EL SISTEMA ODOO PARA CLIENTES

Paso 4.1			
Descripción:	El jefe de inventario entrega los documentos (Hoja de recepción de producto (<i>ver anexo 3</i>), DTE (<i>ver anexo 1</i>) o ALBARÁN (<i>ver anexo 2</i>)) para que el auxiliar de facturación proceda a emitir nota de crédito en el sistema Odoo.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: Modulo de contabilidad/ Clientes facturas rectificadas/ Clic crear/digita el nombre del cliente/coloca la fecha de vencimiento (este siempre tiene que ser de contado)/agregar diario/digitar a qué DTE pertenece en el ALBARÁN/colocar nombre de	Captura: (Hoja de recepción de producto (<i>ver anexo 3</i>), DTE (<i>ver anexo 1</i>), ALBARÁN (<i>ver anexo 2</i>))	Registro: N/A

Redactores: Cesar Canizalez Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Revisado por: Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	---	---

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V3.0	Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA	29/7/2026	4/7

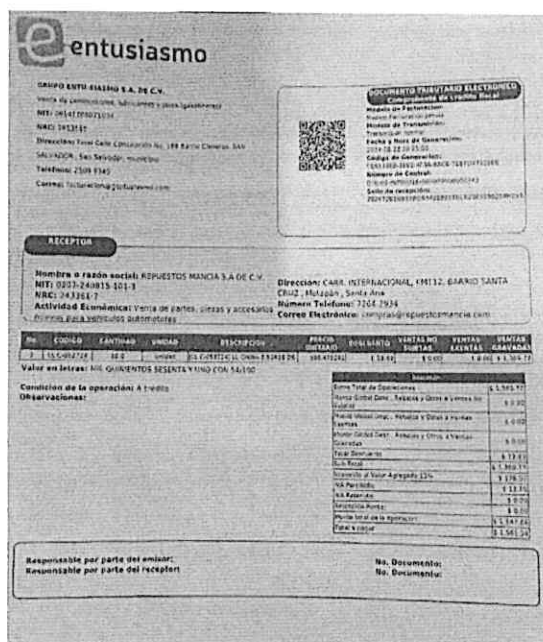
	producto/coloca cantidades y precio/Clic en actualizar impuestos y confirmar/imprimir la albaran, con la información recibida por parte de JIV el cual detalla que llanta y el motivo de rechazo al igual el retorno realizado por el JIV.		
Implementan:	Entrega: Jefe de inventario	Realiza: Auxiliar de facturacion	Recibe: Auxiliar de facturacion

FIN DE PROCEDIMIENTO

Redactores: Cesar Canizalez Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Revisado por: Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	---	---

 entusiasmo		1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V3.0		Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBB	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
IMPORTADORA		Emisión 29/7/2026	Página: 5/7

ANEXOS



entusiasmo

GRUPO ESTU ELIASSO S.A. DE C.V.
 VENTA DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y SERVICIOS
 NIT: 0257-244815-01-3
 NRC: 2432547
 Dirección: Calle Comercio No. 189 Barrio Central, SAN SALVADOR, San Salvador, El Salvador
 Teléfono: 2508 8140
 Correo: info@entusiasmo.com

DOCUMENTO TRANSFERENCIAL ELECTRÓNICO
 Documento de Transferencia
 Recibe por: [Nombre]
 Emitido por: [Nombre]
 Fecha y Hora de Emisión: 2026-07-29 15:00
 Código de Verificación: 154124
 Número de Control: 154124
 Fecha de Expiración: 2026-08-29 15:00

RECEPCIÓN

Nombre o razón social: REPUESTOS MANCHA S.A. DE C.V.
 NIT: 0257-244815-01-3
 NRC: 2432547
 Actividad Económica: Venta de partes, piezas y accesorios
 Dirección: CAR. INTEROCEANICA, KM132, GUANO SANTA CRUZ, Muzupá, Santa Ana
 Número Teléfono: 7264 7934
 Correo Electrónico: info@repuestomancha.com

No.	FECHA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS SUJETAS	IMPORTE TOTAL
1	20-05-24	10	litro	ACEITE MOTOR 15W-40	154.12	1,541.20			1,541.20
Valor en letras: MIL QUINIENTOS SESENTA Y UNO CON SALDO									
Condiciones de la operación: A crédito									
Observaciones:									

Responsable por parte del emisor:
 Responsable por parte del receptor:

No. Documento:
 No. Documento:

Anexo 1 Documento DTE



entusiasmo

GRUPO ESTU ELIASSO S.A. DE C.V.
 VENTA DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y SERVICIOS
 NIT: 0257-244815-01-3
 NRC: 2432547
 Dirección: Calle Comercio No. 189 Barrio Central, SAN SALVADOR, San Salvador, El Salvador
 Teléfono: 2508 8140
 Correo: info@entusiasmo.com

CMATZ/INT/01810

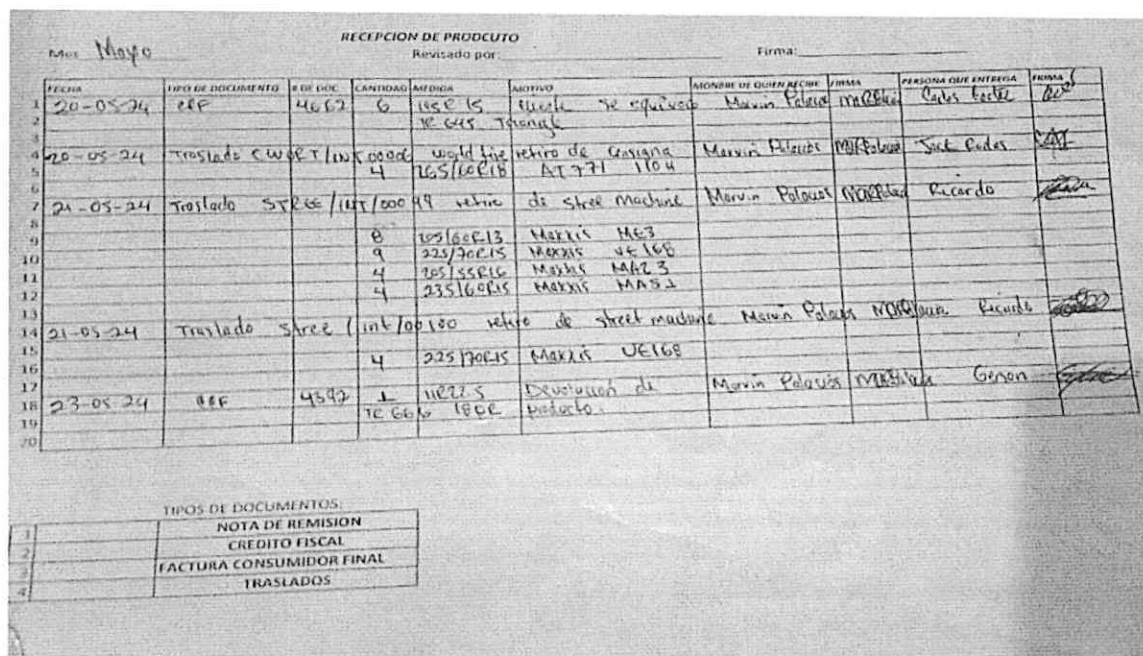
Orden: TRANSFERENCIA DE BODEGA A BODEGA
 Estado: Hecho
 Fecha: 2026-07-29 15:00
 Cliente: REPUESTOS MANCHA S.A. DE C.V.
 NIT: 0257-244815-01-3
 NRC: 2432547

No.	FECHA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS SUJETAS	IMPORTE TOTAL
1	20-05-24	10	litro	ACEITE MOTOR 15W-40	154.12	1,541.20			1,541.20
Valor en letras: MIL QUINIENTOS SESENTA Y UNO CON SALDO									
Condiciones de la operación: A crédito									
Observaciones:									

Responsable por parte del emisor:
 Responsable por parte del receptor:

No. Documento:
 No. Documento:

Anexo 2 Nota de remisión



RECEPCIÓN DE PRODUCTO
 Revisado por: _____ Firma: _____

FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	Nº DE DOC.	CANTIDAD	AMENSA	MOVIMIENTO	MONEDA DE QUIEN RECIBE	VERIFICAR	PERSONA QUE ENTREGA	VERIFICAR
20-05-24	REF	4662	6	105/15	Requisito de repuesto	Marvin Polanco	105/15	Carlos Cortez	105/15
20-05-24	Traslado CMATZ/INT/0000	4	105/10018	Requisito de repuesto	Marvin Polanco	105/10018	105/10018	Carlos Cortez	105/10018
21-05-24	Traslado STRE/INT/0000	4	105/10018	Requisito de repuesto	Marvin Polanco	105/10018	105/10018	Ricardo	105/10018
21-05-24	Traslado STRE/INT/00180	4	105/10018	Requisito de repuesto	Marvin Polanco	105/10018	105/10018	Ricardo	105/10018
23-05-24	REF	4542	1	105/15	Requisito de repuesto	Marvin Polanco	105/15	Gerson	105/15

TIPOS DE DOCUMENTOS:

1	NOTA DE REMISION
2	CREDITO FISCAL
3	FACTURA CONSUMIDOR FINAL
4	TRASLADOS

Anexo 3 Hoja de recepción de producto

Redactores: Cesar Canizalez Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Revisado por: Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	---	---

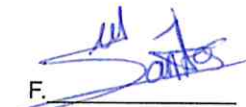
 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V3.0	Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
	Emisión 29/7/2026	Página: 6/7
IMPORTADORA		

ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

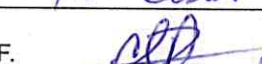
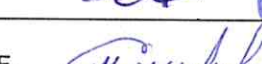
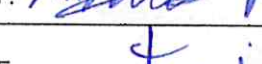
La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

1. CARGOS RESPONSABLES

REALIZA	REVISA	AUTORIZA
 F. _____ Jefe de Bodega Brandon Santos	 F. _____ Gerente de Abastecimiento y servicio al Cliente	 F. _____ Director General

09 11

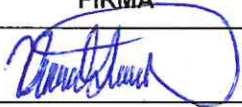
2. CARGOS INVOLUCRADOS (Participan en la ejecución del procedimiento)

NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Jefe de Bodega	F.  Brandon Santos
Jefe de Centros de distribución	F.  Cesar Contreras
Jefe de inventario	F.  Cristian Rodas
Facturadora de importadora	F.  Celeste Chavez
Motorista	F.  Marum Cortez
Jefe de despacho	F.  Carlos Madrid
Asesora de servicio al cliente	F.  Karla Delgado

Redactores: Cesar Canizalez Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Revisado por: Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	---	---

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 INVENTARIO	
Versión - V3.0	Código: MPR-1-1.3-IMP-RPLLBBC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: RECHAZO DE PRODUCTO (LLANTAS Y BATERÍAS) EN BODEGAS DEL CLIENTE	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA	29/7/2026	7/7

3. CARGOS ENTERADOS (Tienen o reciben impacto directo en el procedimiento)

NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Gerente de ventas	F.  Xavier Guardado

Redactores: Cesar Canizalez Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Revisado por: Xavier Guardado Fecha: 29/07/2026	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
---	---	---