

SUPER AUTOS JALAPA S.A DE C.V

Proceso de Reclamación y Devolución

La devolución de un material pueden ser originados por errores operativos de logística o bien por errores de distribuidor. Para poder identificar las problemáticas el sistema de PAC permite clasificar por códigos para su fácil sometimiento. En el caso de las PA20 contamos con 13 códigos de devolución.

1. **Pedido por error de distribuidor sin cargo:** para aceptar la devolución de este material bajo este código, se debe contar con indicaciones específicas por personal autorizado FORD, enviado por el soporte analista de PA´
2. **Mal reemplazo:** Para devolver este material es necesario la indicación por soporte a distribuidores confirmando el mal reemplazo
3. **Duplicado por cantidad:** Se presenta cuando se factura por duplicado una pieza requerida, el mismo pedido en dos facturas diferentes (siempre y cuando lo re-misionado no sea la cantidad ordenada)
4. **Error de surtido:** se presenta cuando recibimos un material diferente a lo solicitado
5. **Mal etiquetado:** Se presenta cuando recibimos un material de la misma categoría pero con diferentes características
6. **Mal empaquetado:** se presenta cuando el material llega incompleto por unidad de venta, lado o color de pieza no corresponde al pedido
7. **Error de catálogo:** Se presenta cuando el número de parte que muestra el catálogo no es correcto
8. **Autorización de soporte a distribuidores:** Cuando el número de parte previamente consultado con el soporte a distribuidores no es el requerido
9. **Partes físicamente en mal estado:** Se presenta cuando recibimos un material con el empaque en buen estado, pero la pieza se encuentra dañada de origen.
10. **Duplicado por cantidad BO:** Se presenta cuando se requiere retornar material que fue duplicado para el pago de backorder por pedido de una unidad inmovilizada.
11. **Error de distribuidor con cargo:** Se presenta en diversas situaciones, sujetas por análisis de inventario, cargo 20%.

Proceso para generar una PA20 en sistema PAC

Apartado PAC

MENU PAC – DEVOLUCIONES PA-20 – DEVOLUCION PA20

- Pedidos
- Remisiones
- Devoluciones PA-20
- Reclamaciones



Devolución PA-20

Ingresando al apartado de devoluciones tendremos 2 apartados a registrar

Devolución PA-20

Distribuidor:
No. Remisión:
Prefijo:
Fecha Inicial:

116 - SUPER AUTOS JALAPA S A

09/08/2024

Básico:

Fecha Final:

09/08/2024

Sufijo:

dd/mm/aaaa

BUSCAR

1. No. Remisión: este dato lo obtenemos de la remisión el cual estuvo registrada la avanzada y/o factura otorgada por parte de PAC

DISTRIBUIDOR	NO. REMISION	NO. FACTURA	HOJA
116	0000194735	01753187	1 DE 1

2. Anotar el número de parte clasificado por: Prefijo-Básico-Sufijo

Distribuidor:
No. Remisión:
Prefijo:
Fecha Inicial:

116 - SUPER AUTOS JALAPA S A

0000194272

ML3Z

09/08/2024

Básico:

13008

Fecha Final:

09/08/2024

Sufijo:

AN

dd/mm/aaaa

3.- Al buscar el sistema nos arroja el reporte previo a iniciar para su llenado

Devolución PA-20

Distribuidor:

116 - SUPER AUTOS JALAPA S A

No. Remisión:

0000194272

Prefijo:

ML3Z

Básico:

13008

Sufijo:

AN

Fecha Inicial:

09/08/2024

dd/mm/aaaa

Fecha Final:

09/08/2024

dd/mm/aaaa

BUSCAR

RESULTADOS DE BÚSQUEDA

No. Remisión	No. Pedido	No. Pedido Distribuidor	Fecha dd/mm/aaaa
0000194272	3635974	240731	11/07/2024

4.- Redactamos la situación que se presenta tomando en cuenta las 13 previamente vistas y sometemos una observación para posterior a someter

1

9025-4020008

1752475

487.02

LA PIEZA EMBARCADA CONTIENE DOS QUEBRANTURAS EN EL EXTREMO SUPERIOR

PARTES FÍSICAMENTE EN MAL ESTADO

5.- Al ser sometido nos arroja el sistema un numero de control el cual debemos de anotar para dar seguimiento posterior-mente.

Control interno

PA20 JULIO 2024								
FECHA DE RECLAMO	NUM. DE RECLAMO	NUM. DE PARTE	NO. REMISION	DESCRIPCION	CANTIDAD	DIA ENVIO DE REFACCION	ESTATUS	NOTA DE CREDITO
03/07/2024	3632451	M1440D6	192403	COMPRESOR	1	12/07/2024	PENDIENTE DE PAGO	
03/07/2024	3632496	L1MZ2C026B	190313	DISCOS	1	12/07/2024	ENVIADO	FENCA00209257
03/07/2024	3632498	L1MZ2C026B	190313	DISCOS	1	12/07/2024	ENVIADO	FENCA00209258
04/07/2024	3632577	MAB392626681BBSMR	190356	PALANCA	1	12/07/2024	PENDIENTE DE PAGO	
12/07/2024	3636950	ML3Z13008AN	194272	FARO	1	19/07/2024	PAGADO	FENCA00209171
17/07/2024	3639584	NZ6Z3B437C	191919	PALIER	1	30/07/2024	PENDIENTE DE PAGO	
25/07/2024	3642731	MK4Z2200A	195498	BALATAS	1		RECHAZADO	
25/07/2024	3642722	PB3Z2005M	195951	SERVOFRENO	1		RECHAZADO	

El control interno se maneja en un formato Excel el cual se registra

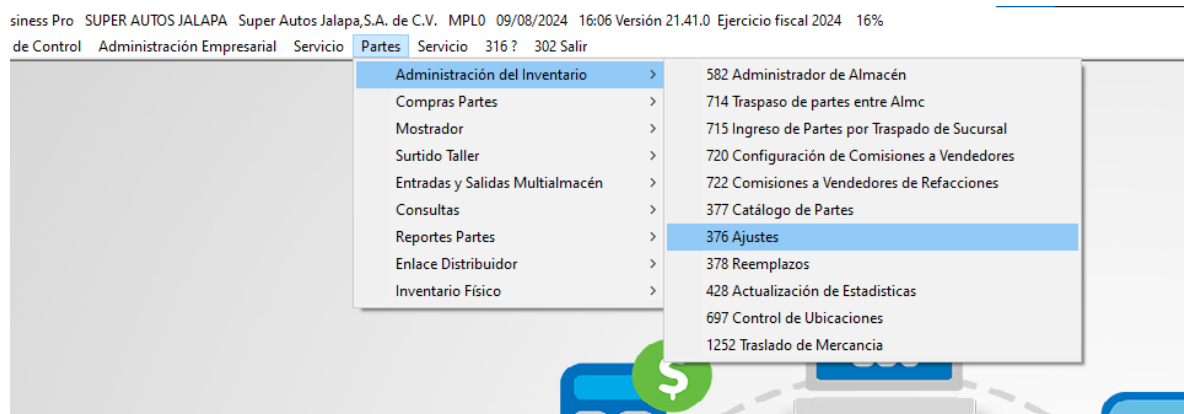
- 1. Fecha de reclamo
- 2. Núm. De reclamo
- 3. Núm. de parte
- 4. No. Remisión
- 5. Descripción de la pieza
- 6. Cantidad a devolver
- 7. Fecha de retorno o envió por estafeta

8. Estatus
9. Nota de crédito: el pago de la PA20 al final de su proceso se considera como la devolución o reembolso.

Salida de la pieza del inventario (BUSINESS PRO)

Al momento de obtener la nota de crédito de la pieza la cual bien registrado el pago de la pieza el auxiliar solicitara 2 firmas: Firma electrónica de ajusta y firma electrónica de MP, este tipo de firmas se solicitan al contador general ya que es el encargado de autorizar y previamente analizar la situación para el movimiento de salida.

Al obtener la firma nos dirigiremos al apartado de BUSINESS PRO, Partes-administración de los inventario-376 ajustes



Al ingresar en el apartado nos dirigimos al llenado de información.

- 1.- Persona: se anota el encargado autorizado que realizara el movimiento
- 2.- Almacén: Apartado donde está ubicada la pieza (Almacén general)
- 3.- Tipo de movimiento: estos movimientos se deben reflejar en 99-49 ajuste de salida
- 4.- Observación: Se registra el número de nota de crédito.

The screenshot shows the 'Ajustar inventario' form. It has the following fields and sections:

- Persona:** A dropdown menu.
- Almacén:** A dropdown menu.
- Tipo movimiento:** A dropdown menu.
- Observación:** A text area.
- Fecha:** A date field with the value '09/08/2024'.
- Referencia:** A text field.
- Firma electrónica ajuste:** A text field.
- Table:** A table with the following columns: 'Código', 'Descripción', 'Disponible', 'Cantidad', 'Costo unitario', 'Descuento', 'Total', and 'Grupo'. The table is currently empty.
- Buttons:** 'Eliminar renglón' and 'Buscar parte'.
- Footer:** Two text fields labeled 'Firma electrónica MP' and 'Total'.

5.- al llenar estos apartados se deben copiar y pegar las firmas previamente solicitadas las cuales se deberán pegar en el lugar indicado ya que de no ser correcto el sistema suspende la firma y marca error de firma, esto nos indica que debemos de solicitar nuevamente las firma ingresada.

Persona

Almacén

Almacén GENERAL

Tipo movimiento

99/49-Ajuste SALIDA

Observación

FENCA00225589

Fecha

09/08/2024

Referencia

Firma electrónica ajuste

Código	Descripción	Disponible	Cantidad	Costo unitario
MPM - 27-L20	CONTROL DE EMISIÓN DE GASES ESCAPE	30	1	492.06

Eliminar renglón

Buscar parte

Firma electrónica MP

Total

\$492.06

Pegar

Nuevo

Aceptar

Cerrar

Ayuda

6.- Al agregar las firmas procedemos a aceptar y el sistema liberara una nota extra el cual guardaremos en el archivo ubicado en el servidor y se imprime el reporte.

Ajustes de Inventario

99/49-Ajuste SALIDA

Fecha Movimiento05/08/2024

Almacén GENERAL

ObservacionesSALIDA PA20 FENCA00209171

Número986

EjecutivoLEOBARDO MARTINEZ PASCUAL

05/08/202 11:59:51a.

RptAjustes.Rpt

Pagina : 1

Código	Descripción	Referencia	Cantidad	Costo	Total
ML3Z - 13008-AN FARO		456	-1.00	\$8,590.20	\$8,590.20