



# Devolución de material bibliográfico en consignación



ÍNDICE

Contenido	N° Página
Objetivo	2
Alcance del procedimiento	2
Fundamento normativo y técnico	2
Sistemas y herramientas	2
Registros	2
Descripción narrativa	2
Aprobación	4



## 1. OBJETIVO

Establecer actividades que permitan realizar el proceso de devolución de mercancía en consignación al almacén de la DGPFE de material bibliográfico devuelto por clientes.

## 2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento aplica desde la recepción de la solicitud de devolución del cliente, hasta la notificación al Almacén para su recolección y registro correspondiente.

## 3. FUNDAMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO

Código del Comercio.

Capítulo IV consignación mercantil.

Artículo 392 Código Federal del Comercio: la consignación es el contrato por el cual una persona denominada consignante que trasmite la disponibilidad y no la propiedad de uno o varios bienes o servicios.

Disposiciones Generales para la Actividad Editorial y de Distribución de la UNAM.

## 4. SISTEMAS Y HERRAMIENTAS

### Sistemas de tecnología de información relacionados al procedimiento

1. Sistema SGA Intelisis

### Herramientas

1. Equipo de cómputo
2. Papelería

## 5. REGISTROS

 Registros (documentación de evidencia generada en el proceso)	
✓	N/A

## 6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.	<b>Recibe solicitud de devolución.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe notificación de la solicitud de devolución mediante correo electrónico por parte del cliente.</li> <li>▪ En caso de devoluciones de clientes que estén fuera de la Ciudad de México solicita la información de embarque y notifica a la Jefatura de Almacén que recibirá material bibliográfico en devolución de un cliente.</li> <li>▪ Para el caso de los clientes que estén en la Ciudad de México o</li> </ul>



## PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EN CONSIGNACIÓN

		<p>Área Metropolitana, solicita a la Jefatura de Almacén por oficio, la recolección del material, para que el personal del Almacén se coordine con el cliente en fechas y horarios de recolección.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Envía por correo electrónico a la Jefatura de Operación y Control, la relación de material a devolver para su aplicación a las ventas consignación (remisiones).</li></ul>
2	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Operación y Control	<p><b>Notifica el cliente la devolución.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Identifica cuenta del cliente en el sistema SGA Intelisis.</li><li>Ingresar código de barras y la cantidad de títulos a devolver para que el sistema identifique a la antigüedad de saldos de las remisiones a que documento aplicar.</li><li>Se manda la “Devolución venta consignación” a la Jefatura de Almacén vía correo electrónico, para que este proceda al conteo físico y aplicación en sistema al saldo del cliente.</li><li>Se envía la devolución en PDF al cliente.</li></ul>
3	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.	<p><b>Recibe reporte.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Recibe de la Jefatura de Almacén un correo electrónico con la siguiente información:<ul style="list-style-type: none"><li>Número de devolución procesada.</li><li>Nombre del cliente.</li><li>Diferencias en su caso.</li></ul></li><li>En caso de que se reporten diferencias, se solicita la aclaración entre el Almacén, Ventas y el Cliente.</li></ul> <p>En caso de que no se copia a la Jefatura de Operación y Control, se le manda esta comunicación.</p>
4	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.	<p><b>Informa a Operación y Control.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Informa a la Jefatura de Operación y Control las cantidades a facturar conforme al proceso de corte de mercancía y al acuerdo con el cliente, esto cuando se resuelvan las diferencias de existencias.</li><li>En caso de que no existan diferencias, se realizan las actividades del punto 5 del presente procedimiento.</li></ul>
5	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Operación y Control	<p><b>Realiza factura.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Realiza factura del cliente conforme al saldo de las remisiones, en el sistema SGA Intelisis y posteriormente en el CFD.</li><li>Ver proceso de facturación.</li></ul>
		Fin del procedimiento.



**PROCEDIMIENTO  
DEVOLUCIÓN DE MATERIAL  
BIBLIOGRÁFICO EN CONSIGNACIÓN**

**7. APROBACIÓN**

FIRMAS	
<b>Elaboró:</b> <b>Jorge Abrego Ugalde</b> <b>Jefatura de Ventas Institucionales e Internacionales</b>	<b>Revisó:</b> <b>Miguel Ángel Ávalos Gutiérrez</b> <b>Subdirección de Comercialización</b>
<b>Revisó:</b> <b>Blanca Adela Zamora Muñoz</b> <b>Jefatura de Enlace Administrativo</b>	<b>Revisó:</b> <b>María de la Luz Nazario Morales</b> <b>Coordinación de Ventas</b>
<b>Autorizó:</b> <b>Joaquín Díez-Canedo Flores</b> <b>Dirección General</b>	