

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística Procedimiento de facturación de mercancía		Fecha: 30/09/2024
			Versión: 2

REV	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	DESCRIPCIÓN
0	01/03/2024	Gestión logística	Gestión de Calidad	Versión original
1	06/08/2024	Gestión logística	Gestión de Calidad	Se agrego la nota 3 de la actividad 2 del apartado facturación, y la nota 2 de la actividad 4 del apartado facturación
2	30/09/2024	Gestión logística	Gestión de Calidad	Se agrega actividades de facturación relacionadas con la construcción y control de ruanas.

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística Procedimiento de facturación de mercancía	Fecha: 30/09/2024
		Versión: 2

1. OBJETIVO

Facturar pedidos de mercancía, que permitan formalizar la venta hacia los clientes de la compañía por medio de facturas física o digitales que sean soporte para posteriormente realizar cobros y recuperación de cartera.

Realizar devoluciones inmediatas y no inmediatas de producto, así como identificar producto no conforme, con el objetivo de ofrecer un excelente servicio postventa donde el cliente se encuentre a gusto con el producto recibido

2. ALCANCE

FACTURACIÓN DE PRODUCTO

Inicia con la verificación del estado de cuenta del cliente y finaliza con el control de documental y archivo de planillas las facturas generadas, picking para recolección de mercancía, el checklist de facturas, ruanas y soportes adicionales.

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

Inicia cuando se informa devolución de producto por parte del conductor y finaliza cuando informa notas crédito al área de cartera para compensar los saldos por parte del coordinador logístico.

PRODUCTO NO CONFORME IDENTIFICADO EN CLIENTE

Inicia cuando informa la no conformidad del producto al área de despacho y finaliza cuando recicla producto y aplica normas de buenas prácticas de disposición final de productos contaminantes.

PRODUCTO NO CONFORME IDENTIFICADO DURANTE DESCARGA DEL PROVEEDOR

Inicia con el recibo de producto proveniente de fabrica por parte del proveedor y finaliza el consumo interno de producto no conforme en los vehículos de la compañía.

3. RESPONSABLES

- **GESTIÓN LOGISTICA**

4. NORMATIVIDAD

4.1 NORMATIVIDAD

- Decreto 2242 de 2015, por medio el cual se reglamenta las condiciones de facturación electrónica en Colombia.

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística	Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía	Versión: 2

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- **CENF Financiero:** Plataforma del operador de facturación electrónica de Districol Ltda.
- **FACTURA:** Es un Documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley. Este comprobante acredita la venta de mercancía, porque con ella queda concluida la venta.
- **FORMATO DE PICKING:** Documento interno de Districol Ltda., registra los códigos, descripción y cantidad de productos que sale en cada corte de facturación, los cuales van a ser despachados en ruta.
- **LISTA DE VERIFICACIÓN DE FACTURAS:** Documento interno de Districol Ltda., que se emplea para verificar el consecutivo de facturas emitidas por el área de facturación y entregadas al área de despachos, las cuales se le va a hacer enrutamiento para distribución a clientes.
- **MIGO:** La transacción donde se efectúan los movimientos del stock.
- **NOTA CRÉDITO:** documento que representa el abono o devolución de producto en la cartera.
- **NOTAS DE ENTREGA:** Documento en el cual se entrega producto en consignación (remisionado) y se factura al inicio del siguiente ciclo de facturación.
- **PLANILLA DE CARGUE:** Documento interno de Districol Ltda., registra la ruta, vehículo, conductor, clientes, números de facturas, cantidades y peso en kilogramos de mercancía a entregar en cada una de las rutas en distribución.
- **PICKING:** en inglés significa recoger y se refiere a la recolección de unidades de producto que se encuentran en almacenamiento.
- **RUANA:** Recibo de caja utilizado para estimar el valor final de la factura despues de descuentos.
- **SAP:** Es el software de planificación de recursos empresariales que utiliza Districol Ltda. para la gestión de la información sistematizada.
- **STOCK:** en ingles unidades en almacenamiento.
- **STRETCH:** Plástico utilizado para empacar producto terminado, especialmente en presentación de garrafa o balde, previo a su almacenamiento.

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística	Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía	Versión: 2

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La empresa Districol Ltda., bajo la dirección del proceso logístico, plantea el siguiente documento para llevar a cabo el procedimiento de facturación de mercancía, devoluciones y producto no conforme, el cual se describe a continuación:

FACTURACION DE PRODUCTO			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Verifica el estado de cuenta del cliente. Nota 1: El asesor debe asegurarse que el cliente no tenga facturas vencidas y/o cuenta con cupo disponible previo a la captura del pedido.	Asesor comercial	Plataforma de movilidad
2	Captura el pedido a través de la plataforma de movilidad y genera número de pedido. Nota 1: Para conocer el estatus del pedido, el asesor comercial debe hacer uso de las herramientas tecnológicas proveídas por la compañía (Plataforma movilidad). Nota 2: El asesor debe informar a través de la casilla “observaciones”, cualquier tipo de modificación en la entrega, sea: cambio de dirección, condiciones de pago, descuentos adicionales, días de entrega u otra información distinta a la que se encuentra reportada en el sistema. Nota 3: Los auxiliares de facturación se encuentran en capacidad de realizar pedidos, pero solamente pueden realizar dicha actividad con clientes especiales y/o autorizados por Dirección logística.	Asesor comercial	Plataforma de movilidad
3	Realiza facturación del pedido. Nota 1: Dentro del proceso de facturación se realiza	Auxiliar de facturación	Plataforma SAP

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística	Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía	Versión: 2

FACTURACION DE PRODUCTO			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	contabilización del producto para conocer su disponibilidad, generar el número de factura y enviar al CENF Financiero.		
4	Construye documento soporte de descuentos según condiciones de clientes (ruana). Nota 1: El auxiliar de facturación y el supervisor logístico debe revisar las ruanas construidas y verificarlas por cliente y factura. Nota 2: Para el caso de las regionales de la organización la actividad relacionada con la revisión de ruanas debe ser desarrollada por administradores de bodega.	Auxiliar de facturación Administradores de bodega	Ruanas o documento soporte de descuento
5	Genera reporte detallado de facturación, organiza e imprime picking para recolección de mercancía y checklist de verificación de facturas. Nota 1: El auxiliar de facturación Generar archivo de facturas para planillas. Nota 2: los supervisores de turno deben revisar el 100% de las facturas establecidas en el cheklist de facturas, en caso de identificar novedades debe dejarlas por escrito y presentarlas al equipo de facturación.	Auxiliar de facturación	FOR-GL-03 Picking de mercancía FOR-GL-02 Listas de verificación de facturas Plataforma SAP
6	Imprime y organiza las facturas generadas, picking para recolección de mercancía, el checklist de facturas, ruanas y soportes adicionales. Nota 1: los soportes adicionales son: autorizaciones por correo electrónico del área de cartera, transferencias confirmadas cuando el cliente ha realizado pagos anticipados, entre otros. Nota 2: las facturas son separadas según condición de pago de crédito o contado.	Auxiliar de facturación	Facturas FOR-GL-03 Picking de mercancía FOR-GL-02 Listas de verificación de facturas FOR-GL-04 Ruanas

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística	Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía	Versión: 2

FACTURACION DE PRODUCTO			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	Nota 3: El horario de cierre de facturación diario es de lunes a viernes a las 4:00 p.m., a excepción de los días sábados que es a las 11:00 a.m.		soportes adicionales

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Informa devolución de producto. Nota 1: Existen devoluciones inmediatas y no inmediatas. La primera se genera inmediatamente se hace la entrega del producto, mientras que en la segunda el cliente ha recibido satisfactoriamente el producto en un principio y solicita la devolución pasada un tiempo. Nota 2: las devoluciones inmediatas de producto son diligenciadas por el conductor, mientras que las devoluciones no inmediatas de producto son reportadas y diligenciadas por el asesor comercial. Nota 3: La devolución no inmediata del producto deben ser autorizadas por director comercial y no pueden realizarse después de una semana de haber entregado el producto físico	Conductor	FOR-GL-05 Devolución inmediata de producto FOR-GL-06 Devolución no inmediata de producto
2	Realiza devolución física del producto	conductor	FOR-GL-05 Devolución inmediata de producto firmado por cliente FOR-GL-06 Devolución no inmediata de producto firmado por cliente
3		Supervisor de	FOR-GL-05

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística	Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía	Versión: 2

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	Recibe y verifica la devolución del producto Nota 1: El supervisor de bodega verifica el estado de producto, código de producto, cantidades y correcto diligenciamiento del formato devolución inmediata de producto y del formato devolución no inmediata de producto firmado por cliente y supervisor de bodega.	bodega	Devolución inmediata de producto FOR-GL-06 Devolución no inmediata de producto
4	Recibe documento de devoluciones por parte del conductor y realiza el cuadro de ruta. Nota 1: El auxiliar logístico solicita autorización de devoluciones no inmediatas al director comercial o asistente de dirección.	Auxiliar de tesorería	FOR-GL-05 Devolución inmediata de producto FOR-GL-06 Devolución no inmediata de producto Planilla de conductores en Despalta Planilla de cuadros de ruta en Despalta Plataforma DESPALTA
5	Captura pedido para generar notas crédito por devolución referente a la factura o servicios. Nota 1: El auxiliar de logística debe relacionar los datos de la factura a la que se va a realizar la devolución previa al envío a facturación. Nota 2: los tipos de notas crédito existentes son: - ZDV por devolución de mercancía - ZNC por servicios: arrendamiento, cesantía comercial, notas gazel y diferencias de precio.	Auxiliar de Facturación	Plataforma SAP

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística		Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía		Versión: 2

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
6	Libera la mercancía en devolución en la plataforma SAP. Nota 1: Para la liberación de la mercancía, se debe realizar un “migo”, por medio del cual se realiza el traslado desde la cuenta de devoluciones al inventario general. Nota 2: Al realizar un “migo”, se debe verificar la disponibilidad de la mercancía en la bodega seleccionada y luego debe ser contabilizada.	Auxiliar de Facturación	Plataforma SAP
7	Informa notas crédito al área de cartera para compensar los saldos.	Auxiliar de Facturación	Formato notas crédito de devoluciones de producto en SAP

PRODUCTO NO CONFORME IDENTIFICADO EN CLIENTE			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Informa la no conformidad del producto al área de despacho. Nota 1: las causales de no conformidad de producto son: - Filtración de aceite - Rotura de empaque - Faltante de producto - Aplastamiento de producto (corrugado o envase).	Conductor	FOR-GL-07 Formato producto de no conforme
2	Recibe producto no conforme por parte del cliente. Nota 1: Cuando el producto no conforme se avería en ruta al cliente o se identifica dicha avería durante un plazo máximo de una semana después de entregado el producto, este es reemplazado automáticamente por	Supervisor de bodega	FOR-GL-07 Formato producto de no conforme

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística	Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía	Versión: 2

PRODUCTO NO CONFORME IDENTIFICADO EN CLIENTE			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	otra unidad de la misma referencia en el próximo envío de mercancía.		
3	Analiza el estado del producto para identificar la causa real de la devolución. Nota 1: Si el producto se encuentra en buenas condiciones, entonces se buscan estrategias para la reventa a clientes internos o externos, o para consumo interno de los carros, camiones y montacargas de la compañía. Nota 2: La venta de producto no conforme, que se encuentra en buenas condiciones para realizar su reventa, esta es autorizada por Dirección logística y los precios son establecidos por asistente de dirección. Adicionalmente, la venta se puede realizar a unidades enteras (cajas), como a unidades individuales de producto (pintas, cuartos y galones). Por último, es importante informar que el producto no conforme que se revende, es enviado al cliente en forma de remisión y nota de entrega adjunto. Nota 3: El producto no conforme que haya tenido daño que impida su reutilización, se hace envío a empresas recicladoras de residuos químicos que cumplan con las normas de buenas practicas de disposición final de productos contaminantes. Nota 4: El producto no conforme que se genera a partir del vencimiento del mismo y es identificado en alguna de las bodegas de Districol Ltda., se procede a realizar la gestión pertinente para que la empresa recicladora de residuos químicos lo recicle y haga su debido tratamiento de disposición final.	Supervisor de bodega	FOR-GL-07 Formato producto de no conforme
4	Almacena producto en la zona de producto no conforme.	Supervisor de bodega	FOR-GL-07 Formato producto de no conforme

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística	Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía	Versión: 2

PRODUCTO NO CONFORME IDENTIFICADO EN CLIENTE			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
5	Recicla producto y aplica normas de buenas prácticas de disposición final de productos contaminantes.	Empresa recicladora de residuos químicos	Certificado de disposición final emitido por empresa recicladora

PRODUCTO NO CONFORME DURANTE EL RECIBO POR PARTE DEL PROVEEDOR			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Recibo de producto proveniente de fabrica por parte del proveedor. Nota 1: En promedio se reciben 22 estibas por cada mula con producto enviado desde el proveedor, y el supervisor verifica el estado en el que se encuentra el producto terminado.	Supervisor de bodega	Remisión de producto terminado del proveedor
2	Identifica novedad en la estiba de producto. Nota 1: En el momento de identificar una posible avería de producto, se informa al conductor y se toma registro fotográfico previo a retirar el stretch que recubre las cajas en la estiba.	Supervisor de bodega	Registro fotográfico Remisión de producto terminado del proveedor con anotación de novedades
3	Recibe producto no conforme y es ubicado en la zona de producto no conforme del proveedor en el muelle.	Supervisor de bodega	FOR-GL-07 Producto no conforme
4	Se informa al proveedor las no conformidades detectadas, adjuntando el formato de producto no conforme, junto con las evidencias fotográficas. Nota 1: a través de correo electrónico se solicita la devolución del producto no conforme al proveedor. Nota 2: En caso de recibir una respuesta de aprobación por parte del proveedor, se ejecuta la	Supervisor de bodega	Correo electrónico adjuntando FOR-GL-07 Producto no conforme, junto con evidencias fotográficas

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística	Fecha: 30/09/2024
	Procedimiento de facturación de mercancía	Versión: 2

PRODUCTO NO CONFORME DURANTE EL RECIBO POR PARTE DEL PROVEEDOR			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	devolución del producto y este se encarga de recogerlo en las bodegas de Districol Ltda., a través del diligenciamiento del formato de productos no conforme de DPIM. Nota 3: En caso de no aprobación de dicha devolución, se procede a almacenar el producto no conforme en el área de productos no conformes.		
5	Almacenar el producto en el área de no conforme.	Supervisor de bodega	FOR-GL-07 Producto no conforme
6	Informa a coordinación logística los productos no conformes recibidos o devueltos por parte del proveedor. Nota 1: De parte del proveedor el coordinador logístico y asistente contable reciben correo electrónico con las facturas y las notas crédito producto de las devoluciones.	Supervisor de bodega	FOR-GL-07 Producto no conforme
7	Informa a contabilidad las notas créditos o los cambios de producto por parte del proveedor.	Coordinador logístico	Correo electrónico con facturas y notas crédito
8	Consumo interno de producto no conforme en los vehículos de la compañía. Nota 1: Cuando se va a realizar consumo interno de producto no conforme en los vehículos de la compañía, Coordinador de operaciones procede a diligenciar una remisión donde relacionan los productos y las cantidades a utilizar. Nota 2: La remisión debe ser informada al área contable para ajustar el inventario de producto	Coordinador de operaciones	FOR-GL-11 Remisión uso de producto no conforme

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GL-03
	Proceso de Gestión Logística Procedimiento de facturación de mercancía	Fecha: 30/09/2024
		Versión: 2

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
PR-GL-03	Facturación de mercancía, devoluciones y producto no conforme	Gestión logística	Digital	Gestión de Calidad	5 años	Conservación