



SALES FORCE APP

DEVOLUCIONES

Módulo B5 · Tutorial

Bloque B — el gerente

Perfil: Gerente

Duración estimada: 10 minutos

Módulo B5 · Perfil: gerente · Duración estimada: 10 minutos

Qué se logra con este módulo

Procesar las devoluciones que registran los asesores, y saber qué mueve cada una en el inventario y en el saldo del cliente.

Lo que hace «Procesar»

Al procesar una devolución se mueven dos cosas, y el tipo que marcó el asesor decide sólo la primera:

Tipo	La mercancía	El saldo del cliente
Física	Entra al almacén del asesor	Baja
Ambas	Entra al almacén del asesor	Baja
Crédito	No entra nada	Baja

- **La mercancía** entra al **almacén del asesor** que la recibió, que es donde está. Al depósito llega con un traspaso aparte, cuando él la entrega.
- **El saldo** baja con una **nota de crédito** (NC-) cuando la venta se hizo en Kloser (su cuenta por cobrar es una CXC-).
- **Crédito** es para lo que no vuelve: producto vencido que se destruye en el local, mercancía dañada que se queda con el cliente, un faltante en la entrega.

Revise el tipo antes de procesar. Un «Física» que en verdad no trajo nada le suma al asesor mercancía que no tiene; un «Crédito» que sí la trajo lo deja con mercancía que el sistema no ve. Procesar no se puede deshacer.

La nota de crédito sólo sale por lo que Kloser emitió. Si la venta viene de la cartera cargada por archivo o del administrativo, esa deuda la lleva el administrativo: la nota se hace allá y el saldo se actualiza con la próxima carga de cartera.

Paso 1 · La bandeja

Operaciones → Devoluciones.

K Kloser MANAGER

GENERAL

Inicio

Bandeja

Supervisión

Inteligencia

Reportes

COMERCIAL

Gerencia logística

Estructura comercial

Metas y comisiones

Operaciones

Cotizaciones

Devoluciones

Reclamos

Fallas

Guías

Impresión de documentos

Retenciones

Trade marketing

SISTEMA

Integraciones

Administración

Configuración

Contraer menú

En línea v8.1

Operaciones > Devoluciones

Buscar clientes, vendedores, pedidos...

Todos los territorios

24

AE Administrador Eje... Admin - Distribuidora Ejemplo, C.A.

Devoluciones

7 devoluciones

Actualizar

Confirmar

la pasa a revisión. Procesar es la que cuenta: reingresa la mercancía al almacén del asesor que la recibió —es donde está físicamente— y recién ahí impacta el inventario. Para que vuelva al depósito, hacer el traspaso desde *Inventario* cuando el asesor la entregue.

N°	CLIENTE	ORIGEN	TOTAL	FECHA	ESTADO	FOTO	ACCIONES
DEV-00007	Abasto La Candelaria, C.A. Carlos Mendoza	PED-00003	\$2,67	08 oct. 2026	Borrador	Ver foto	Confirmar
DEV-00006	Mini Market La Trinidad, C.A. Luis Rivas	PED-00018	\$24,65	07 sept. 2026	Confirmada	Sin foto	Procesar Rechazar
DEV-00005	Supermercado El Ávila, C.A. Luis Rivas	PED-00019	\$22,10	07 sept. 2026	Procesada	Sin foto	—
DEV-00004	Mini Market El Cafetal, C.A. Ana Pérez	PED-00012	\$9,86	07 sept. 2026	Confirmada	Sin foto	Procesar Rechazar
DEV-00003	Supermercado El Paraíso, C.A. Ana Pérez	PED-00013	\$8,73	07 sept. 2026	Procesada	Sin foto	—
DEV-00002	Bodega Santa Rosa, C.A. Carlos Mendoza	PED-00005	\$9,69	07 sept. 2026	Confirmada	Sin foto	Procesar Rechazar
DEV-00001	Distribuidora La Floresta, C.A. Carlos Mendoza	PED-00006	\$29,46	07 sept. 2026	Procesada	Sin foto	—

La bandeja de devoluciones

Cada una con número, cliente (con el asesor debajo), el **pedido de origen**, el total, la fecha, su estado y la **foto**.

Ver la foto de la mercancía

Cuando el asesor recibe la mercancía, la fotografía con la app. En la columna **Foto**, el botón **Ver foto** la abre junto con el detalle: asesor, fecha, monto, los productos devueltos y la nota del asesor.



La foto de la mercancía devuelta

Mírela antes de procesar. La foto es la prueba del estado en que volvió la mercancía: rota, vencida o completa. Procesar mueve el inventario y el saldo, y no se deshace.

Si la columna dice **Sin foto**, el asesor no la tomó: en la app es opcional.

El pedido de origen es lo que da el precio. Una devolución sin origen no sabría a cuánto acreditarle — por eso el asesor no puede registrarla suelta.

Paso 2 · Confirmar y procesar

Acción	
Confirmar	Da por buena la devolución: las cantidades y el motivo están bien
Procesar	Acá se mueve el inventario y el saldo. No se puede deshacer
Rechazar	Con motivo. La mercancía no se acepta

Mientras no la procese, la devolución no afectó nada. Está registrada, el asesor la ve, y el saldo del cliente sigue igual. Eso es correcto: es su decisión la que la aplica.

Paso 3 · El disponible por línea

Cada línea de la devolución dice cuánto **queda por devolver** de esa línea del pedido. El sistema no deja devolver más de lo que salió.

Eso resuelve el caso incómodo: un cliente que devuelve en tres tandas. La primera devolución baja el disponible, y la tercera no puede pasarse.

Qué mirar

	Por qué
El motivo, agrupado	Diez devoluciones por «dañada en el transporte» son una conversación con el transportista, no diez casos
El mismo producto repetido	Si vuelve siempre el mismo, puede ser una falla de mercancía (módulo B4)
El mismo cliente repetido	Puede ser un problema de despacho, o un cliente que pide de más

Errores frecuentes

Lo que pasa	Qué significa
Procesé y el saldo no cambió	La venta no es de Kloser (cartera cargada o administrativo): la nota de crédito se hace allá
El asesor ve el saldo viejo	Que sincronice la app
El inventario no subió	Era Crédito (no entra nada), o el asesor no tiene almacén asignado
No puedo procesar	Confírmela primero

Lo que pasa	Qué significa
El asesor dice que devolvió más	Revise el disponible por línea: no se puede devolver más de lo que salió
Devoluciones sin motivo	Data vieja: el sistema lo exige

Lo que este módulo NO hace

- **No emite notas de crédito por cartera ajena.** Lo facturado en el administrativo se acredita allá.
- **No manda la mercancía al depósito.** Entra al almacén del asesor; el traspaso al depósito es aparte, desde *Inventario* → *Transferencias*.
- **No repone el pedido.** Si el cliente quiere reposición, es un pedido nuevo.