

**INSTITUTO DE ECOLOGIA, A. C.**  
**SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, BIENES Y SERVICIOS**  
**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS**

**PROCEDIMIENTO:**

*DEVOLUCIÓN DE BIENES POR GARANTÍA*

XI

2003

MES

AÑO

**OBJETIVO**

Establecer el control y registro de las devoluciones o reposiciones ante proveedores por garantías de bienes que presenten fallas o defectos a y efectuar su seguimiento.

**INSTITUTO DE ECOLOGIA, A. C.**  
**SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, BIENES Y SERVICIOS**  
**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS**

**PROCEDIMIENTO:**

*DEVOLUCIÓN DE BIENES POR GARANTÍA*

XI

2003

MES

AÑO

**POLITICAS**

- Las reclamaciones y devoluciones de bienes en general a proveedores por garantías serán tramitadas a través del Almacén General.
- Los bienes reportados al Almacén para su reparación por estar en periodo de garantía, deberán acompañarse de la solicitud del servicio y por el dictamen que indique las fallas que presentan.
- Sólo se recibirán bienes cuyo periodo de garantía esté vigente, los bienes cuya garantía halla expirado, se deberán entregar para su servicio de reparación al Departamento de Servicios Generales.
- No se aceptarán solicitudes para garantías, cuando exista evidencias de que los desperfectos fueron ocasionados por negligencia o mal uso de los bienes por parte de los usuarios.
- Toda devolución por garantías deberá hacerse del conocimiento del Departamento de Servicios Generales.

**INSTITUTO DE ECOLOGIA, A. C.**  
**SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, BIENES Y SERVICIOS**  
**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS**

**PROCEDIMIENTO:**

*DEVOLUCIÓN DE BIENES POR GARANTÍA*

XI

2003

MES

AÑO

AREA RESPONSABLE	NO.	DESCRIPCION.
USUARIO	01	Al tener conocimiento del desperfecto de algún bien, elabora reporte que incluya los desperfectos del bien y orden de servicios y las turna al Departamento de Servicios Generales para su reparación.
DEPTO. DE SERVICIOS GENERALES	02	Verifica el número de inventario y determina si se encuentra o no en garantía, si se encuentra en garantía, lo envía junto con el reporte al Almacén General para su reparación y/o devolución en garantía.
ALMACEN GENERAL	03	Recibe el bien acompañado del reporte que incluye las fallas que presenta, elabora formato de Devolución de Bienes y envía al proveedor junto con el bien para su reparación y/o reposición, solicitando al Departamento de Servicios Generales, el formato de salida correspondiente.
	04	Incluye el formato de Devolución de Bienes en expediente para su seguimiento, anexando copia de la factura y original del dictamen.
	05	Envía el bien para su revisión, reparación y devolución al proveedor, acompañándolo de la copia de la factura, el formato de devolución y el reporte de falla
PROVEEDOR	06	Recibe el bien y efectúa su revisión, reparación o reposición, si esta procede; si el bien no tiene reparación gestiona ante el fabricante o mayorista, su reposición, una vez resuelto el caso, remite el bien al Almacén General.
ALMACEN GENERAL	07	Recibe el bien en buenas condiciones de operación, lo revisa y lo entrega al usuario solicitante.

**INSTITUTO DE ECOLOGIA, A. C.**  
**SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, BIENES Y SERVICIOS**  
**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS**

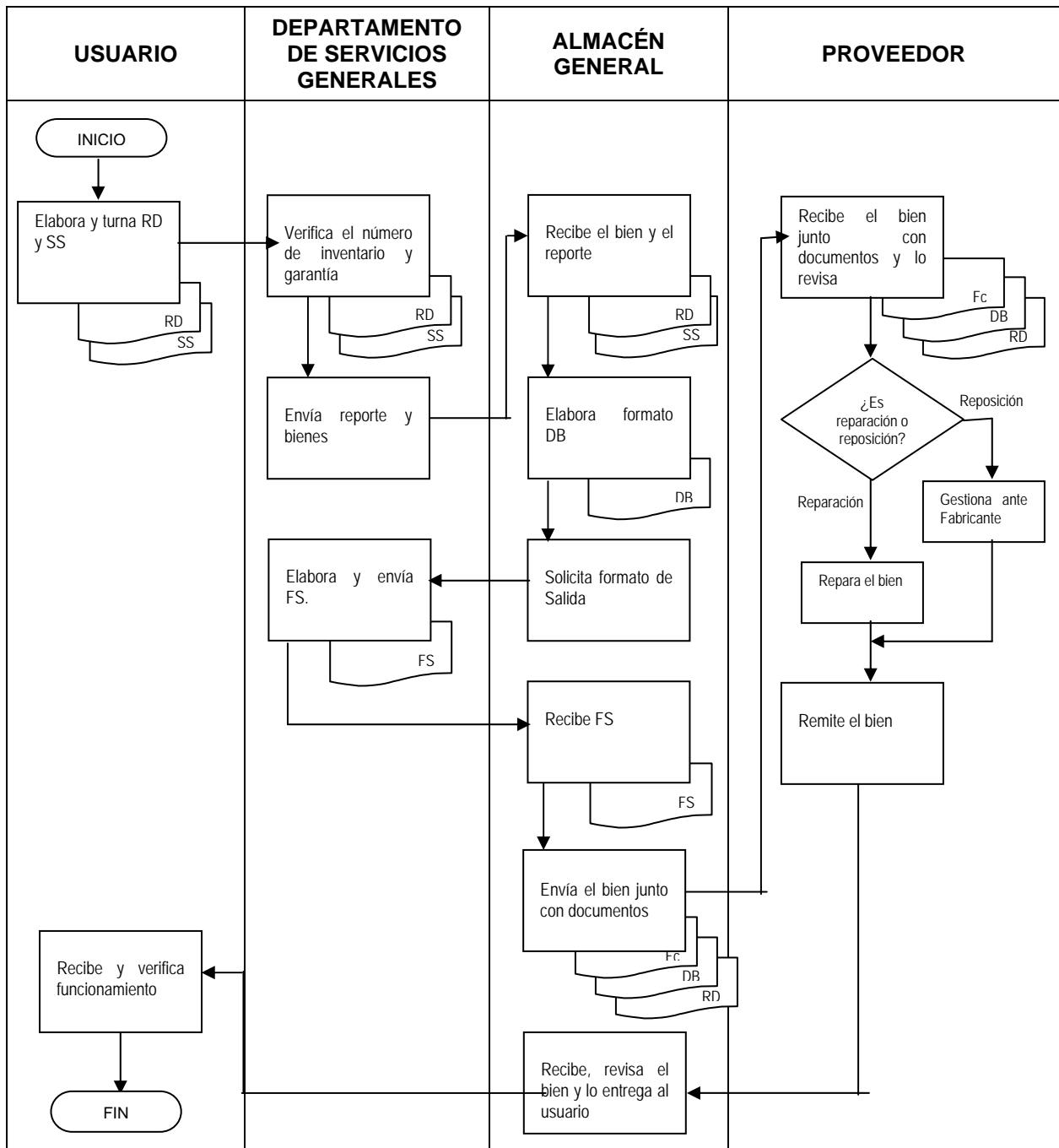
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	XI	2003
<i>DEVOLUCIÓN DE BIENES POR GARANTÍA</i>	MES	AÑO

<b>USUARIO</b>	<b>08</b>	<p>Recibe y verifica su funcionamiento.</p> <p><u><b>Nota importante: Siempre que se presenten fallas de equipos que se encuentren en garantía, se recomienda no abrirlos o intentar repararlos ya que la garantía se considerará invalida</b></u></p> <p><b>TERMINO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>
----------------	-----------	---

ELABORO	REVISO	Vo. Bo.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	SUBDIRECTORA DE RECURSOS, HUMANOS, BIENES Y SERVICIOS	DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN

AUTORIZO
DIRECTOR GENERAL

<p align="center"><b>INSTITUTO DE ECOLOGIA, A. C.</b>  <b>SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS</b></p>		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	XI	2003
<i><b>DEVOLUCIÓN DE BIENES POR GARANTÍA</b></i>	MES	AÑO



**INSTITUTO DE ECOLOGIA, A. C.**  
**SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, BIENES Y SERVICIOS**  
**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS**

**PROCEDIMIENTO:**

*DEVOLUCIÓN DE BIENES POR GARANTÍA*

XI

2003

MES

AÑO

**DOCUMENTOS QUE SE GENERAN:**

Reporte de desperfectos  
 Solicitud de servicios

**FORMATOS UTILIZADOS:**

Devolución de bienes  
 De salida

**GLOSARIO DE TÉRMINOS:**

**RD:** Reporte de desperfectos  
**SS :** Solicitud de servicios  
**DB:** Formato de Devolución de Bienes  
**FS :** Formato de salida  
**Fc :** Factura copia