
 CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas, A. C. Secretaria Académica	Dirección de Publicaciones
		Vigente a partir de: Marzo 2012
		MOP-DP-P07
Procedimiento: Devolución de publicaciones por parte del cliente.		
POLÍTICAS DE OPERACIÓN		

Distribución

1. Toda devolución por parte del Cliente generará una reposición de la publicación devuelta, y la publicación devuelta será enviada por el Responsable de ferias, suscripciones y librería virtual sin costo para el Cliente.
2. Sólo se aceptará la devolución de una publicación o artículo en cualquiera de los siguientes casos:
 - a. Por defectos de fabricación, tales como: páginas en blanco insertadas, material empastado al revés, etc.
 - b. Si no corresponde la portada o empaque con el contenido.
 - c. Si el material solicitado no corresponde con el solicitado.
3. Cuando el Cliente realice su compra a través de la Tienda Virtual del CIDE, tendrá 30 días naturales, a partir de que recibe la publicación, para realizar la devolución.
4. En caso de que el ejemplar sea adquirido en una librería externa, la librería se encargará de realizar el cambio, y el CIDE hará el cambio a la librería.
5. Toda reposición de material se realizará una vez que el Responsable de ferias, suscripciones y librería virtual haya recibido el material devuelto.
6. La Dirección de Publicaciones será responsable de emitir la queja al Impresor en caso de publicaciones defectuosas.

 CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas, A. C. Secretaria Académica	Dirección de Publicaciones
		Vigente a partir de: Marzo 2012
		MOP-DP-P07

Procedimiento: Devolución de publicaciones por parte del cliente.

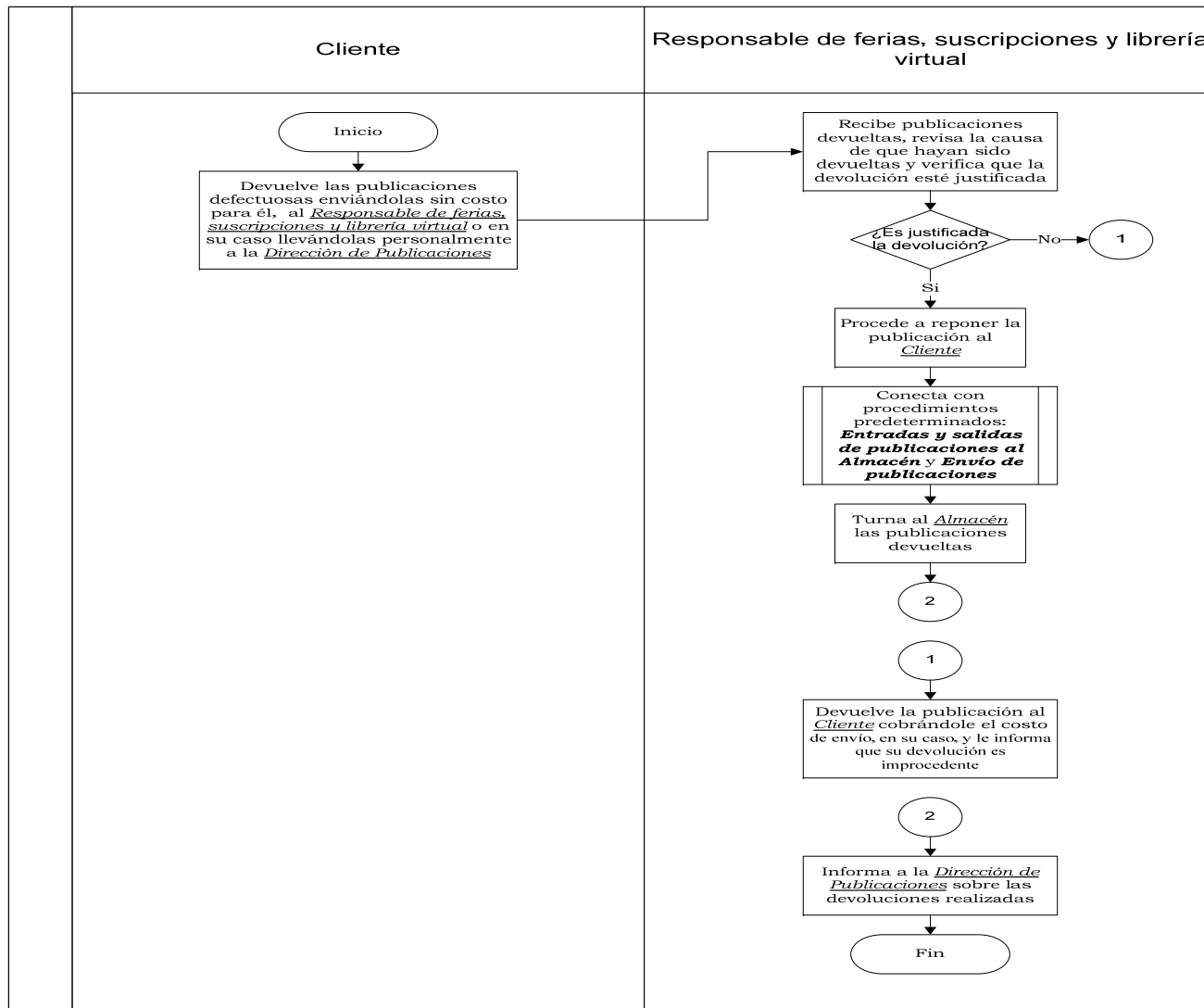
Objetivo: Establecer un vínculo con los clientes que permita satisfacer siempre sus necesidades.


Num.	Responsable	Actividad
1	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Devuelve las publicaciones defectuosas enviándolas sin costo para él, al <u>Responsable de ferias, suscripciones y librería virtual</u> o en su caso llevándolas personalmente a la <u>Dirección de Publicaciones</u>.
2	Responsable de ferias, suscripciones y librería virtual	<ul style="list-style-type: none"> Recibe publicaciones devueltas, revisa la causa de que hayan sido devueltas y verifica que la devolución esté justificada. <u>La devolución está justificada:</u> No. Devuelve la publicación al <u>Cliente</u> cobrándole el costo de envío, en su caso, y le informa que su devolución es improcedente. Sí. Procede a reponer la publicación al <u>Cliente</u>, conectando con procedimientos predeterminados: <i>Entradas y salidas de publicaciones al Almacén y Envío de publicaciones.</i> Turna al <u>Almacén</u> las publicaciones devueltas. Conecta con procedimientos predeterminados: <i>Entradas y salidas de publicaciones al Almacén y Baja de publicaciones.</i> Informa a la <u>Dirección de Publicaciones</u> sobre las devoluciones realizadas.
		Fin



Procedimiento: Devolución de publicaciones por parte del cliente.

Objetivo: Establecer un vínculo con los clientes que permita satisfacer siempre sus necesidades.



 CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas, A. C. Secretaria Académica	Dirección de Publicaciones
		Vigente a partir de: Marzo 2012
		MOP-DP-P07

Procedimiento: Devolución de publicaciones por parte del cliente.

PUNTOS CRÍTICOS

1. Falta de elaboración de requerimiento de devolución y salida.

	ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE	Grisel Rodea/Miguel Núñez/Carlos Jiménez	Natalia Cervantes Larios/Rafael Pérez González	Secretaria Académica
FIRMA			