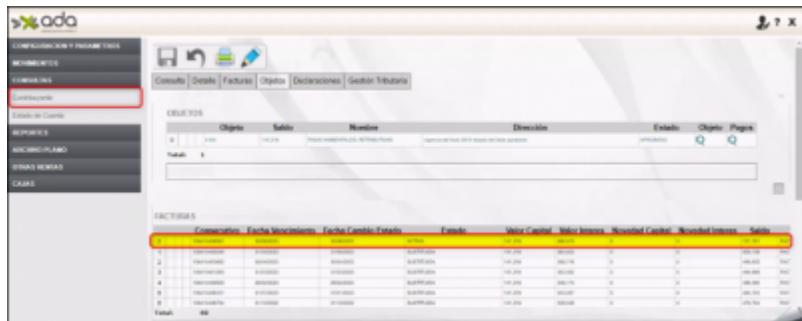


Control de cambios Factura en estado reclamada y/o Devolución

Requisitos Previos para efectuar Reclamaciones y/o Devoluciones

Tenga en cuenta:

Antes de efectuar reclamaciones y/o de devoluciones, se recomienda consultar en la opción “CONSULTAS/ Contribuyentes” que la referencia de pago objeto de reclamación o devolución se encuentre en estado activa y con saldo (ver ejemplo en la siguiente ilustración).



Pasos para Efectuar Reclamaciones, Devoluciones o Exclusiones

Ingrese en el módulo “SISTEMA DE RECAUDO”



Al acceder al “SISTEMA DE RECAUDO”, se desplegará la pantalla que se muestra en la ilustración 3.

A continuación:

- Ubíquese en el menú que se encuentra en panel izquierdo de la pantalla y seleccione la opción “MOVIMIENTOS”.
 - Posteriormente, seleccione la opción “Reclamaciones y/o Devoluciones”. Luego haga clic en ícono “Nuevo”
- `{{:ada:sicoferp:3_reclamada_op_reclamadas.png?400|}}`

Al hacer clic en el botón “Nuevo”, se desplegará en la pantalla el formulario “Reclamación”, el cual se muestra en la siguiente ilustración.

Luego se diligencia la información en el anterior formulario. Una vez registrados los campos del numeral 1 al 7 que se muestran en color rojo, se deberá seleccionar, en el campo con numeral 8 de la imagen, el detalle de la factura cargado de manera automática.

Finalmente, haga clic en el ícono “Guardar” cuando haya terminado de diligenciar el formulario.

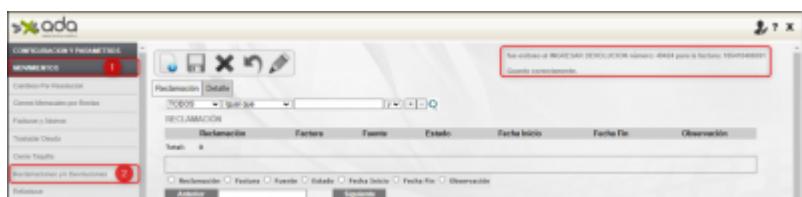
Tenga en cuenta:

1. El campo “Estado” (campo de tipo lista desplegable que contiene los diferentes tipos de reclamación ver ilustracion), solo se habilitará cuando se haya diligenciado previamente el campo “Factura” y dicho valor de factura exista.

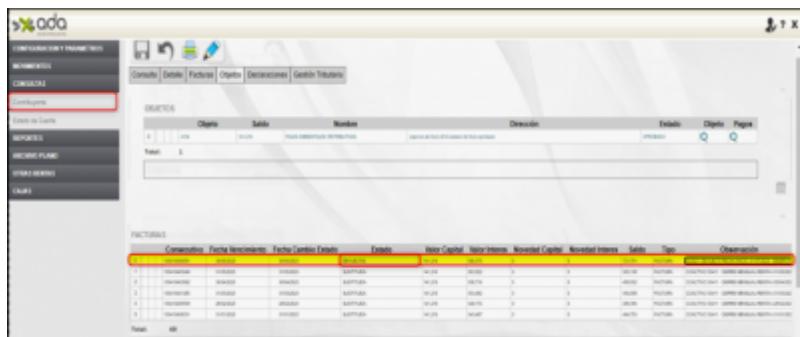
INGRESAR DEVOLUCION INGRESAR RECLAMACION INGRESAR EXCLUIDAS

El campo “Fecha Inicio” es importante porque determina la fecha para calcular los intereses desde el momento que se ingresa la referencia de pago.

Al hacer clic en el ícono “Guardar”, el sistema generará en la pantalla un mensaje informando que el proceso fue exitoso, tal como se muestra en la siguiente ilustración.



Nota: Al ingresar en la opción “CONSULTAS / Contribuyentes” podrá corroborar que efectivamente la referencia de pago objeto de reclamación, devolución o exclusión, cambió al estado “Reclamadas”, “Devueltas” o “Excluidas” (ver ejemplo en la siguiente ilustración).



Pasos para Sacar una Referencia de Pago del Estado Reclamación, Devolución o Excluida

Al momento de desmarcar una referencia de pago del estado de reclamación, devolución o excluida, solo se visualizarán los siguientes estados (ver la siguiente ilustración).

**SALIR DEVOLUCIONES CON INTERES
SALIR RECLAMACION CON INTERES
SALIR EXCLUIDAS SIN INTERES
SALIR EXCLUIDAS CON INTERES
SALIR DEVOLUCIONES SIN INTERES
SALIR RECLAMACION SIN INTERES**

Funcionalidad de reclamada y/o Devolución, que consiste en no generar intereses de mora cuando inicia la reclamación, solo debe permitir calcular intereses desde el momento que la factura sale del estado reclamada, excluida o devolución. En caso de que al momento de registrar la reclamación y/o devolución se hallan generado intereses estos se deberán reversar en su totalidad.

El procedimiento consiste en los siguientes pasos:

-Ingresar a la opcion “Sistema de refacturacion y recaudo/Movimientos/Reclamaciones y/o devoluciones”

Luego se realiza click en boton nuevo:



Se ingresa una factura que se encuentre en estada activa, en este estado el formulario no muestra la fecha fin, y sus estados son los siguientes (INGRESAR DEVOLUCION, INGRESAR EXCLUIDAS, INGRESAR RECLAMACION) tal como se muestra en el siguiente formulario:



Luego se hace click en la primera columna del registro:



Luego click en el botón con icono de guardar y el sistema dejara en estado 'N' de anuladas los detalles de factura con tipo concepto interés con fecha de cobro mayor a la fecha inicial de reclamación, y finalmente la factura queda con estado reclamada.



Luego se realiza el mismo procedimiento anterior con la misma factura la cual se encuentra con

estado de devolución, mostrando la fecha fin y los estados (SALIR DEVOLUCIONES CON INTERES,SALIR DEVOLUCIONES SIN INTERES,SALIR EXCLUIDAS CON INTERES,SALIR EXCLUIDAS SIN INTERES,SALIR RECLAMACION CON INTERES,SALIR RECLAMACION SIN INTERES).



Al hacer click en el botón con el icono de guardar y con cualquiera de los estados (SALIR DEVOLUCIONES SIN INTERES,SALIR EXCLUIDAS SIN INTERES ,SALIR RECLAMACION SIN INTERES) el sistema coloca la factura y detalles en estado activo.

Al hacer click en el boton con el icono de guardar y con cualquiera de los estados (SALIR DEVOLUCIONES CON INTERES,SALIR EXCLUIDAS CON INTERES ,SALIR RECLAMACION CON INTERES) el sistema coloca la factura y detalles en estado activo y refactura.

Al refacturar a partir de las opciones “Sistema de refacturacion y recaudo/Movimientos/Comprobante de ingreso” o “Sistema de refacturacion y recaudo/Movimientos/Factura y abonos” y si la factura se encuentra en cualquier de los estados (INGRESAR DEVOLUCION,INGRESAR EXCLUIDAS,INGRESAR RECLAMACION) el sistema muestra el siguiente mensaje “No se permite refacturar, porque la referencia de pago se encuentra en estado Reclamada o Devolución, por favor acérquese a la entidad a resolver la reclamación”:



Actualmente para el portal el sistema consulta las facturas del tercero en estado activas y excluidas, cuando el estado es activa se muestra el botón refacturar y cuando es excluida no se muestra el botón refacturar.

Facturas en estado activas el boton refacturar se muestra:



Facturas en estado excluidas el boton refacturar no se muestra:



From:
<http://wiki.adacsc.co/> - Wiki

Permanent link:
http://wiki.adacsc.co/doku.php?id=ada:sicoferp:rentas.carterarecaudo.reclamaciones_devoluciones&rev=1697136030

Last update: **2023/10/12 18:40**

