

	PROCEDIMIENTO	PC-GL-05-01
		Versión: 2
	Devoluciones Comerciales	07/07/2024
		Página: 1

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo
Preparado por:	Luisa Armijo	Jefe de Recepción y Despacho
Revisado por:	Emilio Gálvez	Gerente de Logística
Revisado por:	Sebastián Gutiérrez	Gerente de Operaciones
Revisado por:	María José Guzmán	Gerente SGI
Revisado por:	Andrés Labarca	Gerente de Contraloría y Gestión de Riesgos Corporativos
Aprobado por:	Jose Luis Faure	Gerente General

CONTROL DE VERSIONES		
N° de Versión	Fecha Publicación	Motivo de Modificación (detalles de la modificación)
1	26-09-2016	Primera versión.
1.1	10-07-2017	Modificación punto 1.
2	GERENTE GENERAL (FAURE CAÑAS, JOSE LUIS) - 07/07/2024	Se actualiza el formato y descripción de actividades, además se incorpora el diagrama de flujo.

La presente versión sustituye completamente a todas las precedentes.

Nota: Los cargos indicados en este documento podrían diferir de los cargos vigentes debido a modificaciones realizadas a la estructura organizacional con posterioridad a la actualización y aprobación del proceso.

	PROCEDIMIENTO	PC-GL-05-01
		Versión: 2
	Devoluciones Comerciales	07/07/2024
		Página: 2

1. OBJETIVO

Establecer el criterio común para las devoluciones comerciales de productos terminados provenientes desde nuestros clientes, definiendo la metodología y responsabilidades en la autorización de las devoluciones comerciales de productos por parte de los clientes de Codelpa S.A.

2. ALCANCE

Toda devolución comercial que llegue al Centro de Distribución de productos terminados debe cumplir con este procedimiento.

3. RESPONSABILIDAD

3.1 Administrativo Senior

Tiene la responsabilidad de revisar la documentación recibida y realizar los ingresos al sistema.

3.2. Encargado Bodega Z

Tiene la responsabilidad de revisar la documentación recibida y realizar los ingresos al sistema.

3.3. Jefe de Recepción y Despacho

Debe supervisar las tareas de devoluciones.

4. REFERENCIA NORMATIVA Y/O DOCUMENTAL

- Norma ISO 9001:2015, Requisito 8.7 Control de las salidas no conformes.
- Norma ISO 9001:2015, Requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente.
- IT-GL-05-01 Devoluciones Comerciales.
- IT-GL-05-02 Ingreso Devolución Comercial Mediante PC.

5. DEFINICIONES

- **RMA (Autorización de Devolución de Mercadería):** Documento generado desde AX, paso inicial para la generación de la NC.
- **NC:** Nota de Crédito.
- **PC:** Pedido de Compra.
- **PV:** Pedido de Venta.
- **USC:** Unidad de Servicio al Cliente.
- **CDQ:** Centro de Distribución Quilicura.
- **FD (Formulario de Devolución Comercial):** Solicitud de devolución comercial de cliente.
- **WMS:** Sistema de gestión de Almacenes.

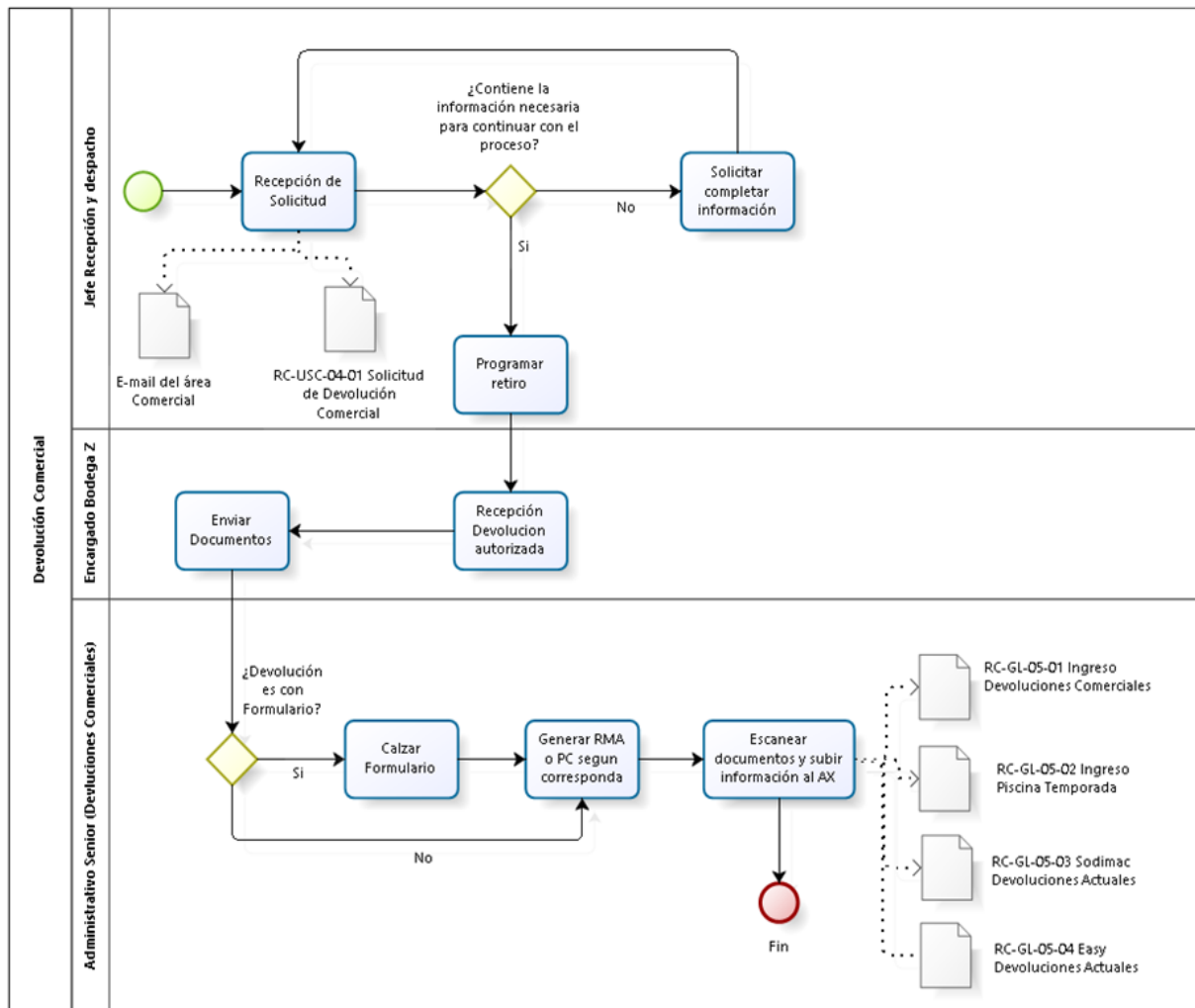
La impresión o copia de este documento constituye una copia no controlada. El usuario debe verificar su vigencia en la plataforma digital establecida.

	PROCEDIMIENTO	PC-GL-05-01
		Versión: 2
	Devoluciones Comerciales	07/07/2024
		Página: 3

- **C01:** Corresponde a las devoluciones comerciales recibidas como devolución, las cuales cuentan con autorización previa ya sea median FD o mail.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

6.1. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO	PC-GL-05-01
		Versión: 2
	Devoluciones Comerciales	07/07/2024
		Página: 4

6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable
1	Recepción de solicitudes - Solicitudes mediante el registro RC-USC-04-01 “Solicitud de Devolución Comercial de Cliente” enviado vía mail por USC quien valida la información contenida en formulario. - vía mail directo del área comercial (vendedor) con el V°B° de la Gerencia Venta respectiva para clientes Easy y Sodimac. Para identificar el tipo de devolución, se debe realizar según el IT-GL-05-01 Tipos de Devoluciones Comerciales. Si la información no viene correcto se devuelve para ser completada por USC o área comercial según corresponda.	Jefe Recepción y Despacho
2	Solicitar completar información Si la información no viene correcto se devuelve para ser completada por USC o área comercial según corresponda.	Jefe Recepción y Despacho
3	Programar retiro Una vez recibida la información se verifica las condiciones de entrega de los productos, si estos requieren gestión del CDQ para el retiro o el cliente entrega directamente. Si requiere o no gestionar el retiro, se debe realizar según el IT-GL-05-01 Tipos de Devoluciones Comerciales.	Jefe Recepción y Despacho
4	Recepción devolución autorizada Los productos son recepcionados y verificados en bodega Z, se clasifican según su estado y la condición de devolución autorizada los cuales se describen a continuación: Producto en buen estado: Corresponde cuando el producto tiene fecha de vencimiento vigente y que el envase se encuentre en condiciones óptimas. Si cumple con lo anteriormente mencionado, el producto es almacenado en bodega 051-10, quedando disponible nuevamente para su comercialización.	Encargado Bodega Z

	PROCEDIMIENTO	PC-GL-05-01
		Versión: 2
	Devoluciones Comerciales	07/07/2024
		Página: 5

Nº	Actividad	Responsable
	• Problemas de calidad: Los problemas vienen indicados en el registro RC-SGC-07-01 “Informe de Reclamo”. El destino del producto se define según lo indicado en el registro. • Producto dañado: Corresponde a aquellos que visualmente (abollados, manchados, sin aza, filtrando, vencidos, etc.) no se encuentran aptos para la venta, pasan a bodega Z. • Producto vencido: productos en buen estado cuya fecha de vencimiento ya se encuentra expirada pasan a bodega Z. Según su condición, los productos en buen estado se destinan para almacenamiento bodega 051-10, los productos en mal estado se destinan para ingreso a bodega 051-80. Los movimientos sistemáticos son realizados por el personal administrativo de devoluciones.	
5	Envío de documentos La factura o guía recibida son firmadas por Operador de Bodega Z o el Encargado de dicha bodega y derivados a Administrativo Senior (Devoluciones Comerciales).	Encargado Bodega Z
6	Calzar formulario Si la devolución fue solicitada con el registro RC-USC-04-01 “Solicitud de Devolución Comercial de Cliente” los documentos de la devolución se calzan.	Administrativ o Senior (Devoluciones Comerciales)
7	Generar RMA o PC según corresponda Se ingresan los productos al Sistema AX de acuerdo a las condiciones de devolución vía RMA o PC, según IT-GL-05-02 Ingreso Mediante RMA o PC, conforme a lo indicado en el registro RC-USC-04-01, y para el resto de las devoluciones autorizadas vía email según los acuerdos establecidos con el Cliente. Los pasos a seguir según las vías de la devolución RMA o PC, son los siguientes: • Las devoluciones cuya condición es por RMA: Debe realizarse según las indicaciones del IT-GL-07-02 Generación y Aprobación RMA. • Las devoluciones cuya condición es por PC: Debe realizarse según las indicaciones del IT-GL-05-02 Ingreso Mediante RMA o PC.	Administrativ o Senior (Devoluciones Comerciales)
8	Escaneo de documentos y subir información a Sistema AX	Administrativ o Senior (Devoluciones Comerciales)

La impresión o copia de este documento constituye una copia no controlada. El usuario debe verificar su vigencia en la plataforma digital establecida.

	PROCEDIMIENTO	PC-GL-05-01
		Versión: 2
	Devoluciones Comerciales	07/07/2024
		Página: 6

Nº	Actividad	Responsable
	Las RMA generadas deben ser acompañadas por los respaldos guía y registro RC-USC-04-01 “Solicitud de Devolución Comercial de Cliente” el cual se sube al Sistema AX (detalles del pedido de devolución). En caso de las RMA de Easy y Sodimac no necesitan respaldo, ya que esto se encuentran autorizadas y se realizan con frecuencia mensual según acuerdo comercial establecido con el cliente. Por último, se actualizan los registros que correspondan, y estos pueden ser: – RC-GL-05-01 Ingreso Devoluciones Comerciales. – RC-GL-05-02 Ingreso Piscina Temporada. – RC-GL-05-03 Sodimac Devoluciones Actuales. – RC-GL-05-04 Easy Devoluciones Actuales.	

7. OTROS

- Con respecto a la elaboración de documentos, criterios o u otros aspectos a abordar con respecto a la Libre Competencia, Modelo de prevención de delitos y denuncias anónimas deben ser canalizadas mediante el oficial de cumplimiento o cualquier miembro de la Gerencia de Contraloría y Gestión de Riesgos Corporativos .
- Al estar publicado el documento se da por conocido, interiorizado y aplicado por los usuarios.
- No es limitante o justificativo el actuar fuera de la norma solo por no contar con el procedimiento al no estar escrito, ya que en la Compañía pueden existen procesos no documentados.

8. REGISTROS

Nombre	Código	Responsable	Almacenamiento			
			Formato	Lugar	Tiempo	Disposición
Solicitud Devolución Comercial de Cliente	RC-USC-04-01	Administrativo Senior (Devoluciones Comerciales)	Digital	Red/arxius/devolución comercial/ Formularios Devolución Comercial-Folio	12 meses	Eliminación
			Protección		Clave Acceso Usuario	
Devoluciones Comerciales	RC-GL-05-01	Administrativo Senior (Devoluciones)	Digital	Red/arxius/devolución comercial/ingreso	12 meses	Eliminación

La impresión o copia de este documento constituye una copia no controlada. El usuario debe verificar su vigencia en la plataforma digital establecida.

	PROCEDIMIENTO		PC-GL-05-01
			Versión: 2
	Devoluciones Comerciales		07/07/2024
			Página: 7

Nombre	Código	Responsable	Almacenamiento			
			Formato	Lugar	Tiempo	Disposición
		s Comerciales)		devoluciones comerciales		
			Protección		Clave Acceso Usuario	
Ingreso Piscina Temporada	RC-GL-05-02	Administrativ o Senior (Devolucione s Comerciales)	Digital	arxius\Devoluc ion_comercial \ DEVOLUCIONE S PISCINA/ INGRESO PISCINA TEMPORADA 2024 (actualizado según el año en curso)	24 meses	Eliminación
			Protección		Clave Acceso Usuario	
Sodimac Devolucion es Actuales	RC-GL-05-03	Administrativ o Senior (Devolucione s Comerciales)	Digital	arxius\Devoluc ion_comercial \DEVOLUCION ES COMERCIALES SODIMAC- EASY/ SODIMAC DEVOLUCIONE S ACTUALES 2024(actualiza do según el año en curso)	24 meses	Eliminación
			Protección		Clave Acceso Usuario	
Easy Devolucion es Actuales	RC-GL-05-04	Administrativ o Senior (Devolucione s Comerciales)	Digital	arxius\Devoluc ion_comercial \DEVOLUCION ES COMERCIALES SODIMAC- EASY/ EASY DEVOLUCIONE S ACTUALES 2024(actualiza do según el año en curso).	24 meses	Eliminación
			Protección		Clave Acceso Usuario	

La impresión o copia de este documento constituye una copia no controlada. El usuario debe verificar su vigencia en la plataforma digital establecida.

	PROCEDIMIENTO	PC-GL-05-01
		Versión: 2
	Devoluciones Comerciales	07/07/2024
		Página: 8

Nombre	Código	Responsable	Almacenamiento			
			Formato	Lugar	Tiempo	Disposición
E-mail del área comercial (vendedor) con el V°B°.	Sin código	Jefe Recepción y Despacho	Digital	Bandeja de entrada (Outlook)	24 meses	Eliminación
			Protección		Clave Acceso Usuario	

9. INDICADORES DE GESTION

N°	Indicador	Fórmula	Clasificación del indicador		
			Malo	Regular	Bueno
1	Ingreso por Devolución Comercial	Suma de galones ingresados en el mes	N/A	N/A	N/A
Periodo de Medición		Mensual			
Responsable		Encargado bodega Z			

10. ANEXOS

No Aplica.

* * * * *