

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PARA ESTABLECER DEVOLUCIONES COMERCIALES	PC-GL-29
	DOCUMENTO CONTROLADO	VERSIÓN 1.1
		10/07/2017

## DEVOLUCIONES COMERCIALES

### 1. OBJETIVO

Gestionar el retiro de productos y el ingreso de las solicitudes de devoluciones por acuerdo comercial

### 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a Departamento de Devoluciones; Transportes; Unidad de Servicio al Cliente; Crédito y Cobranza; Calidad, Reenvasado y Reproceso.

### 3. RESPONSABILIDAD

3.1. Jefe Planificación Logística y Gerencia Comercial

### 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1. Formulario de devolución Comercial
- 4.2. Informe de Reclamo de cliente
- 4.3. Informe técnico por problemas de calidad
- 4.4. Calendario de Retiros
- 4.5. Facturas del cliente involucradas en la devolución

### 5. DEFINICIONES

5.1. Formulario de Devolución: formulario que contiene los datos de la solicitud de la devolución comercial necesarios para coordinar el retiro e ingresar el tipo de devolución, tales como: Cuenta del Cliente, Dirección, Contacto del Cliente, Referencia de Factura, Tipo de Devolución (que puede ser nota de crédito o pedido de compra), Detalle del Producto y Cantidad, Autorización de Gerencia Comercial, Nombre del Vendedor y Observaciones.



EDUARDO AGUIRRE G. AUDITOR LOGISTICO	MATIAS PLAZA JEFE PLANIFICACION LOGISTICA	JOSE MIGUEL MIRANDA GERENTE LOGISTICA
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PARA ESTABLECER DEVOLUCIONES COMERCIALES</b>		<b>PC-GL-29</b>	
	DOCUMENTO CONTROLADO		VERSIÓN 1.1	10/07/2017

- 5.2. Calendario de Retiros:** formato Excel donde se detalla: Número de Folio, Cliente y Fecha de Retiro confirmada por Cliente, Nombre del Cliente, Nombre del Transporte y Patente. Organizado por: Sector, Cantidad de Pallets y Capacidad de Retiros Diarios. Es usado para llevar el respaldo de los retiros y para emitir ruta al transportista que posteriormente es usado como respaldo del cobro de los retiros realizados.
- 5.3. Informe de Reclamo del cliente:** es la solicitud del cliente para devolver productos por problemas de calidad. Este debe ser aprobado o rechazado por el área técnica especializada. La información es proporcionada y gestionada por el área del servicio al cliente. La información contenida está relacionada con el nombre del producto, color, formula, batch (OP), la cantidad, el cliente y la descripción del reclamo.
- 5.4. Informe técnico:** indica resolución del análisis del reclamo del cliente y si este es válido o no.

## 6. OPERACIÓN

### 6.1. Responsabilidades

#### 6.1.1. Jefe de Planificación Logística

Verificar que se coordinen los retiros y el ingreso de las devoluciones

#### 6.1.2. Administrativos

Las devoluciones son solicitadas a través del formulario de devoluciones comerciales a excepción de los clientes Sodimac e Easy para las tiendas de Santiago. Estos últimos son solicitados por los vendedores vía correo, donde se adjunta la autorización comercial.

Una vez recibida la solicitud de retiro por Unidad de Servicio al Cliente, se asigna un folio al formulario y según la disponibilidad del transporte se debe coordinar con el cliente la fecha para el retiro de los productos. La recepción de la solicitud y la planificación tanto para el cliente y el transporte es a través de correos y contacto telefónico.

Una vez recibido los productos y documentos se debe ingresar el tipo de devolución y registrar stock en almacén asociado a la indicación del formulario. Los tipos de documentos varían dependiendo del tipo de devolución. Para las notas de crédito el transporte podrá retirar solamente con el formulario o recibir una guía si el cliente lo desea, y para los pedidos de compra esta devolución debe ser siempre con factura. Luego, una vez registradas las devoluciones, todos los documentos serán subidos a cada pedido de devolución.

La facturación dependerá de distintas áreas según el tipo de cliente. Para las notas de crédito asociadas a Sodimac dependerán de Crédito y Cobranza; las de Easy corresponderán a USC y el resto al área de devoluciones, este paso está determinado por el envío a aprobación ubicado en el pedido de ventas del sistema. La emisión de los pedidos de compra depende todos directamente de Contabilidad.



	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD PARA ESTABLECER DEVOLUCIONES COMERCIALES</b>	<b>PC-GL-29</b>	
	DOCUMENTO CONTROLADO	VERSIÓN 1.1	10/07/2017

Sobre la ubicación del stock generado por las devoluciones dependerán del acuerdo comercial. No obstante, en general todas las devoluciones son enviadas al área de reenvase y reproceso a través de una venta inter empresa. Solo cuando se menciona otro lugar en el campo de observaciones del formulario el producto podrá ser derivado a otros almacenes, dependiendo de su estado y ubicación; si los productos se encuentran en buen estado serán almacenados directamente en almacén 051-10 del CDQ.

## 6.2 Procedimiento

- 6.2.1. USC debe solicitar devolución adjuntando formulario vía correo.
- 6.2.2. Una vez recibido se debe asignar folio y archivar.
- 6.2.3. Planificar fecha de retiro y confirmar disponibilidad del cliente. Dejando un registro en el calendario de retiros.
- 6.2.4. Informar al área que solicita retiro; el folio asignado y fecha de retiro.
- 6.2.5. Al planificar se deben separar los retiros de Santiago de aquellos ubicados fuera de la región metropolitana. Los de regiones serán coordinados y solicitados al área de planificación, mientras que en Santiago se coordinará transporte exclusivo para su retiro.
- 6.2.6. Planificación incluirá la solicitud en calendario del pedido perfecto, es decir, serán incluidos con los transportes encargados de despachar en esa zona.
- 6.2.7. Para la solicitud dentro de la región Metropolitana, se entregará el calendario de ruta al transportista junto con los formularios de devolución o detalle de los productos.
- 6.2.8. El transportista al momento de retirar debe cuadrar cantidades y productos con lo detallado en el formulario. Los documentos recibidos dependerán del tipo de devolución. Para los clientes Sodimac e Easy transportista deberá cuadrar con el documento que le entregue la tienda, este podrá ser guía o factura.
- 6.2.9. El transportista debe rendir los productos a los operativos de devolución comercial junto con los documentos, quienes deben validar que correspondan los productos a la devolución autorizada.
- 6.2.10. Los documentos timbrados por los operativos de recepción son procesados para el ingreso de la devolución, tipos de devolución:
  - Nota de crédito (o RMA que genera nota de crédito): se ingresa, se registra el stock y se envía a aprobación
    - a. Excepción: Easy es enviado por USC y Sodimac por C&C
  - Pedido de Compra: se ingresa y se solicita validación a USC. Una vez aprobado se registra stock, se informa a contabilidad y se les envía originales vía valija.
    - b. Excepción: Sodimac, es validado por C&C
- 6.2.11. Todos los documentos y respaldos son subidos al sistema y posteriormente archivados.



### 6.3 INDICACIONES ESPECIALES

Recepcionistas:

- 6.3.1. Devoluciones a través del formulario: la devolución de los productos debe ser fiel a los productos autorizados tanto en el formulario, guía o factura. Si el formulario indica que el tipo de devolución es pedido de compra deben exigir factura del cliente. Al no cumplirse lo señalado deben rechazar recepción.
- 6.3.2. Devoluciones Sodimac de Regiones: Estos productos son enviados directamente por la tienda a la planta Pedro Antonio Gonzales en la comuna de Estación Central. Aquí deben cuadrar los documentos con los productos. Al existir diferencia ya sea por producto faltante o sobrante deben recibir e informar de inmediato al encargado de devolución comercial. Todas estas devoluciones deben tener adjunto orden del transporte que entrega, dicha orden debe ser anotado tanto en el documento como en el boleto del transporte.
- 6.3.3. Transportista: al existir diferencia al momento de rendir los productos serán cobradas al transporte.

### 7.0. REGISTROS

7.1 Solicitud de devolución comercial de cliente. RC-USC-04/01.

### 8.0. ANEXOS

No hay

### 9.0. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación	Versión Modificada	Descripción del Cambio
26/09/2016	-	Elaboración inicial.
10/07/2017	1.1	Modificación punto 7.

