

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	



DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

Pág. 1

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015

APROBACIÓN

APROBADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Emilia Giusti Vicepresidente Comercial y de Finanzas	Diciembre 2015	
Por: Jorge Varela Director Comercial	Diciembre 2015	
REVISADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Proyecto Triada Fabiana Almería Gerente Nacional de Control de Gestión - Líder de Proyecto	Junio 2017	
Por: Proyecto Triada Karin Pérez Supervisora Nacional de Administración de la Venta	Junio 2017	
Por: Proyecto Triada José Felix Torres Supervisor de Sucursales	Junio 2017	
ELABORADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Proyecto Triada Mauro A. La Rosa Hernández	Diciembre 2015	

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015

Contenido

	Pág.
1. Objetivo General	4
2. Base Legal	4
3. Responsabilidades	4
4. Condiciones	5
5. Descripción del Procedimiento – Pictograma	9
6. Registros	9
7. Referencias	9
8. Indicador de Gestión	10

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	

1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para retirar de las instalaciones de clientes, y recepcionar en los almacenes de la sucursal, la mercancía que es devuelta producto de contaminación y/o averías correspondientes a ventas a los clientes de Iancarina, C.A.

2. Base Legal

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 19 de febrero de 2.009, N° 5.908, Extraordinaria.
- Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 07 de mayo de 2012, N° 6.076, Extraordinaria.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 28 de abril de 2006, N° 38.426, Ordinaria.

3. Responsabilidades

3.1 Representante de Ventas:

- 3.1.1 Identificar la mercancía que será devuelta en las instalaciones del cliente, de acuerdo al protocolo establecido en el presente documento.
- 3.1.2 Portar en su material de trabajo por lo menos un talonario correspondiente a la "Nota de Devolución de Productos"

3.2 Transportista:

- 3.2.1 Retirar la mercancía en el cliente (cadenas comerciales) producto de los acuerdos comerciales previamente establecidos: averías y/o contaminación.
- 3.2.2 Regresar con la mercancía que sea devuelta por el cliente durante la entrega, siempre y cuando cuente con documentación soporte que respalde la misma.
- 3.2.3 Ser diligente en la manipulación de la mercancía devuelta producto de devoluciones independientemente de la causa de la misma.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015

3.3 Coordinador de Logística:

3.3.1 Autorizar la mercancía devuelta producto de averías.

3.4 Asistente de Logística:

3.4.1 Debe realizar el documento "Autorización de Devolución".

3.5 Jefe de Almacén:

3.5.1 Velar porque la mercancía sea pesada antes de su registro en el sistema automatizado dependiendo de la naturaleza de la devolución.

3.5.2 Garantizar que la imputación a los almacenes virtuales sea la correcta según la naturaleza de la devolución de la mercancía.

3.5.3 Velar porque la mercancía contaminada sea reguardada en el almacén de cuarentena (almacén físico).

3.5.4 Generar las devoluciones de mercancía en el sistema automatizado de manera oportuna.

4. Condiciones

4.1 Generales

4.1.1 Las condiciones establecidas por la empresa para las devoluciones de mercancía tales como: causas que originan la transacción, el tipo de cliente a quienes se le reconocerá, tipo de producto, así como los porcentajes de reconocimiento serán objeto del documento corporativo denominado: "Acuerdos Comerciales"

4.1.2 Del numeral anterior se excluyen las tipificaciones (tipos de devoluciones aceptadas por la empresa) ya que dependiendo de su naturaleza impacta de modo directo en las actividades a ejecutar en el desarrollo del procedimiento.

4.1.3 La tipificación establecida para las devoluciones son las siguientes:

- a. Infestación
- b. Mal Sellado / Mal Rotulado
- c. Dañada
- d. Mal manejo
- e. Rechazo del Cliente (incluye producto no solicitado, repetido, error en facturación)

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015

f. Mercancía devuelta por error en la entrega (imputa al transportista).

4.2 Relativas a la Identificación de la Mercancía en las Instalaciones del Cliente (solo casos puntuales)

- 4.2.1 Durante el proceso de visitas a clientes (ver documento wiki denominado “Visitas a Clientes”) debe ser inspeccionado el almacén por parte del Representante de Ventas con la finalidad de identificar si hay mercancía sujeta a devolución.
- 4.2.2 En caso de que exista mercancía a ser devuelta, debe llenarse el formato denominado “Nota de Devolución de Productos”.
- 4.2.3 La “Nota de Devolución de Productos” debe contener todo el detalle de la mercancía que será devuelta, las causas de la devolución, los datos del cliente, y el número de bolsas al retirar.
- 4.2.4 La “Nota de Devolución de Productos” no debe poseer tachaduras y/o enmendaduras que hagan dudar de la razonabilidad de la información registrada.
- 4.2.5 La “Nota de Devolución de Productos” debe ser firmada y sellada por el Representante de Ventas, así como por el cliente.
- 4.2.6 El Representante de Ventas debe revisar y/u organizar conjuntamente con el promotor, pasillero o receptor del depósito, los productos que serán devueltos a la sucursal en el depósito del cliente. La mercancía será embolsada (bolsas transparentes) y cerrada con precintos.
- 4.2.7 El Representante de Ventas procurará armar bultos según la presentación del tipo de productos.
- 4.2.8 La distribución de la Nota de Devolución de Productos se realizará de la siguiente manera:
 - a. Original: Cliente
 - b. Copia Verde: Anexada a la Nota de Crédito (Entregada por el Representante de Ventas a C&C durante su visita a la sucursal)
 - c. Copia Rosada: Devolución de Mercancía (Ubicada dentro de la bolsa)
 - d. Copia Amarilla: Devolución de Mercancía (Engrapada a la bolsa)

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	

4.3 Relativas a las imputaciones a los almacenes del sistema automatizado

4.3.1 El sistema automatizado posee dos tipos de almacenes. El Almacén Comercial, donde ingresa la mercancía que será despachada a los clientes, y el Almacén de Devoluciones donde ingresa la mercancía que será devuelta a planta, así como la unidades de productos (kilos) que deberán ser completados hasta convertirse en unidades de ventas (bultos).

4.3.2 Son objeto de registro en el Almacén Comercial las siguientes tipificaciones de devoluciones:

- a. Cliente Cerrado.
- b. Pedido No Efectuado.
- c. Pedido Repetido.
- d. Entrega Fuera de Condiciones (Fecha/Hora).
- e. Mercancía Incompleta.
- f. Error en Factura.
- g. Cambio de Precios.
- h. Mala entrega por transporte.
- i. Transporte dañado.

4.3.3 Son objeto de registro en el Almacén de Devoluciones las siguientes tipificaciones de devoluciones:

- a. Mercancía Infectada.
- b. Mercancía Dañada.
- c. Mal Manipulación de Empaques.
- d. Mal Sellado / Mala Rotulación.

4.3.4 La mercancía que esté apta para la venta y haya sido registrada en el Almacén de Devoluciones por no estar completa en su unidad de ventas, deberá estar allí registrada hasta que físicamente se pueden completar los kilos para llevarla a la unidad de ventas (bultos). Al completarse la unidad de ventas deberá trasladarse al Almacén Comercial mediante un Movimiento de Inventario.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015

4.4 Relativas a las Devoluciones por Mercancía Contaminada

- 4.4.1 La mercancía devuelta producto de despachos anteriores será autorizada dentro del sistema automatizado por el Representante de Ventas, quien al preparar la mercancía en las instalaciones del cliente registra la información en el dispositivo móvil. Este es un requerimiento necesario para que el área de almacén pueda generar la Devolución de Mercancía.
- 4.4.2 La mercancía devuelta que haya sido infectada deberá ser pesada para su registro en el Almacén de Devoluciones, el cual registra el producto en kilos. La razón obedece a que una vez que es desinfectada debe completarse su unidad de ventas (bultos) para su envío a la Planta, quien recibe mercancía en esta unidad de ventas.
- 4.4.3 Aquella mercancía que no este contaminada y haya sido objeto de registro en el Almacén de Devoluciones porque amerita reempaque, deberá mantenerse allí hasta que se complete su unidad de ventas y sea trasladada al Almacén Comercial.

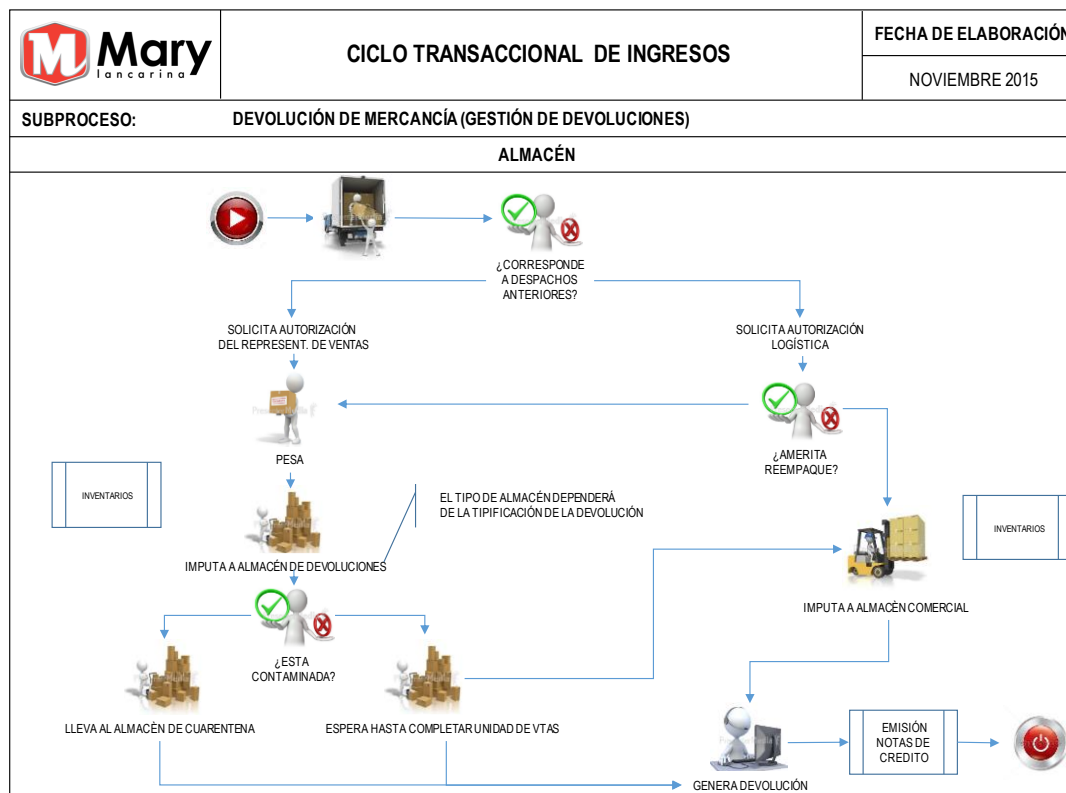
4.5 Relativas a las Devoluciones por Mercancía Averiada

- 4.5.1 La mercancía devuelta producto del mismo despacho será autorizada en el sistema automatizado por el Asistente Administrativo de Logística.
- 4.5.2 Este requerimiento es necesario para que el área de almacén pueda generar la Devolución de Mercancía.
- 4.5.3 La mercancía que amerite re empaque será imputada al Almacén de Devoluciones hasta completar su unidad de ventas, la que no amerite re empaque se imputará directamente al Almacén Comercial.
- 4.5.4 Los registros que se realicen en el Almacén Comercial también deberán realizarse en el almacén virtual del organismo regulador en materia de seguimiento y control de alimentos. Para mayor información consulte el documento denominado “Gestión Sunagro”.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015

5. Descripción del Procedimiento



6. Registros

Sistema Adempiere – Gestión de Devoluciones

Nota de Devolución de Productos

7. Referencias

GRA – CTI: 021/2015 “Gestión Sunagro”

GRA – CTI: 030/2015 “Inventario de Mercancías”

GRA – CTI: 031/2015 “Emisión de Notas de Crédito”

GRA – CTI: 032/2015 “Visita Integral a Clientes”

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015
	DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA	VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015

8. Indicador de Gestión

Índice de Devolución no mayor al 1% de las Ventas de la Sucursal.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela