



**Mary**  
Iancarina  
RIF J-00120835-6

## NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015  
VERSIÓN: 2.0 - 08/2018  
FECHA: 08/ 2018



## 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



## 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 Almérida 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.

 <b>Mary</b> <i>Iancarina</i> RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <hr/> <b>DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
---	--	--

## 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.

 <b>Mary</b> <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <hr/> <b>DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 017/2015 <b>VERSIÓN:</b> 2.0 - 08/2018 <b>FECHA:</b> 08/ 2018
---	--	---

## 1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para la recepción y entrega de los artículos devueltos por motivos de averías por parte de clientes y proveedores 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 Notificar al área de logística de la sucursal en caso de alguna devolución de mercancía durante el proceso de entrega.

### 3.2 Transportista:

- 3.2.1 Retirar la mercancía producto de los acuerdos comerciales previamente establecidos.
- 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.
- 3.2.4 Velar porque cualquier incidencia ocurrida durante el despacho sea detallada en el espacio correspondiente al reverso de la Copia de la Factura (Azul).

### 3.3 Coordinador de Logística:

- 3.3.1 Autorizar la mercancía devuelta producto de averías.

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

 <b>Mary</b> <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <hr/> <b>DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
---	--	--

3.4 Asistente de Logistica:

- 3.4.1 Debe realizar el documento "Autorización de Devolución".

3.5 Jefe de Almacén:

- 3.5.1 Llenar la forma la "Nota de Devolución de Productos" y entregarla al área de logística para la autorización de la devolución en el sistema Adempiere.
- 3.5.2 Velar porque la mercancía sea pesada antes de su registro en el sistema automatizado dependiendo de la naturaleza de la devolución.
- 3.5.3 Garantizar que la imputación a los almacenes virtuales sea la correcta según la naturaleza de la devolución de la mercancía.
- 3.5.4 Velar porque la mercancía contaminada sea guardada en el almacén de cuarentena (almacén físico).
- 3.5.5 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. Dañada
  - c. Mal manejo
  - d. Rechazo del Cliente (incluye producto no solicitado, repetido, error en facturación)
  - e. Mercancía devuelta por error en la entrega (imputa al transportista).

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

 <b>Mary</b> <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
---	--	--

**4.2 Relativas a la Emisión de la “Nota de Devolución de Productos”:**

- 4.2.1 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.
- 4.2.2 La “Nota de Devolución de Productos” es responsabilidad del área de almacén y del área de logística, esta forma no debe poseer tachaduras y/o enmendaduras que hagan dudar de la razonabilidad de la información registrada.
- 4.2.3 La distribución de la Nota de Devolución de Productos se realizará de la siguiente manera:
  - a. Original: Área de Logistica

**4.3 Relativas a las Devoluciones de Mercancía al Proveedor (relacionada) por Devolución del Cliente**

- 4.3.1 Sólo podrá autorizarse la mercancía que sea devuelta por el cliente al momento de la entrega, siempre y cuando cuente con documentación soporte que respalde la misma.
- 4.3.2 El área de Almacén deberá asegurarse que las incidencias de la Devolución de Mercancía se encuentren detalladas al reverso de la Copia de Factura (azul) y verificar que las condiciones de la mercancía sean las indicadas por el cliente.
- 4.3.3 La mercancía devuelta producto del mismo despacho será autorizada en el sistema automatizado por el Asistente Administrativo de Logistica. Este requerimiento es necesario para que el área de almacén pueda generar la Devolución de Mercancía.
- 4.3.4 Si la mercancía devuelta no se encuentra apta para la venta deberá remitirse inmediatamente al proveedor haciendo uso del primer transporte disponible para su devolución.

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

 <b>Mary</b> <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
---	--	--

**4.4 Relativas a las Devoluciones de Mercancía a Proveedores (Relacionadas) desde Sucursales:**

- 4.4.1 Los despachos recibidos procedentes de las empresas relacionadas en los almacenes de las Sucursales o Plantas que ameriten devolución deberán notificarse a través de la Nota de Entrega especificando en las observaciones las cantidades y presentaciones.
- 4.4.2 El área de Almacén de la Sucursal deberá emitir una "Nota de Devolución a Proveedor" con las observaciones correspondientes, y notificar al Departamento de Compras vía correo electrónico con la finalidad de que la empresa relacionada realice la Nota de Crédito correspondiente.

**4.5 Relativas a las Devoluciones de Mercancía a Proveedores (Relacionadas) desde Entregas Directas:**

- 4.5.1 Los despachos recibidos procedentes de las empresas relacionadas en los almacenes de los clientes que ameriten devolución deberán notificarse a través de la Nota de Entrega inmediatamente, especificando en las observaciones las cantidades y presentaciones. El cliente deberá notificar la situación al Representante de Ventas o Asesor.
- 4.5.2 El Coordinador Logística y/o Representante de Ventas tienen la responsabilidad de realizar seguimiento a las Entregas Directas una vez reciba la Nota de Entrega vía correo electrónico a fin de conocer si hay alguna devolución.
- 4.5.3 El Representante de Venta deberá notificar a la Sucursal en un lapso no mayor a 24 horas la devolución de mercancía para la elaboración del Comprobante de Devolución.
- 4.5.4 La Sucursal deberá remitir en un lapso no mayor a 48 horas desde la fecha de recepción del producto en cliente el Comprobante de Devolución al Departamento de Compras, en caso contrario la devolución no será reconocida.

**4.6 Relativas a la Devolución de Mercancía a Planta Iancarina por Devolución del Cliente:**

- 4.6.1 Sólo podrá autorizarse la mercancía que sea devuelta por el cliente al momento de la entrega, siempre y cuando cuente con documentación soporte que respalde la misma.
- 4.6.2 El área de almacén al momento de recibir la mercancía devuelta debe validar la "Condición del Sí o No": Si, en el inventario de despacho hay productos con la referencia recibida y la mercancía se encuentra apta para la venta se ingresa para ser despachada a otros 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

 <b>Mary</b> <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 017/2015 <b>VERSIÓN:</b> 2.0 - 08/2018 <b>FECHA:</b> 08/ 2018
---	--	---

en caso contrario, si en el inventario de despacho no se cuenta con la referencia de los productos devueltos se deberá hacer la devolución de éstos a planta.

- 4.6.3 Para el manejo de Mercancía Devuelta de productos que sin referencia, sírvase consultar "Devoluciones de Mercancía al Proveedor (relacionada) por Devolución del Cliente" de este documento.

**4.7 Relativas a la Devolución de Mercancía a Planta Iancarina por Despacho a Sucursal:**

- 4.7.1 La mercancía a devolver deberá estar clasificada bajo los conceptos presentados en el sistema Adempiere.
- 4.7.2 En caso de recibir producto averiado o fallo procedente de un transporte afiliado se notificará vía correo al Departamento de Logística, Departamento de Control de Calidad, Departamento de Transporte y se imprimirá dicho correo para que sea firmado por el chofer de transporte afiliado como certificado del producto averiado o faltante. Posteriormente, el producto averiado y el documento de la devolución y el correo (previamente firmado por el chofer afiliado) serán enviados con un chofer de transporte propio.
- 4.7.3 El área de almacén deberá hacer la recepción de la mercancía completa en el sistema Adempiere y posteriormente registrar un "Movimiento de Inventario" por la mercancía devuelta. Al mismo tiempo elaborar una Nota de Devolución especificando las observaciones, cantidades y presentaciones de la mercancía devuelta.
- 4.7.4 La mercancía devuelta a Planta deberá estar acompañada del soporte impreso del "Movimiento de Inventario" y la forma Nota de Devolución.

**4.8 Relativa a la Devolución de Mercancía a la Planta por Despacho Directo:**

- 4.8.1 Los despachos recibidos procedentes de Planta Iancarina en los almacenes de los clientes que ameriten devolución deberán notificarse vía telefónica inmediatamente sea entregada la mercancía, especificando en las observaciones las cantidades y presentaciones.
- 4.8.2 El cliente deberá indicar las incidencias de la Devolución de Mercancía al reverso de la Copia de Factura (azul) y el transportista debe validar que las condiciones de la mercancía sean las indicadas por el cliente.

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

 <b>Mary</b> <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <hr/> <b>DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 017/2015 <b>VERSIÓN:</b> 2.0 - 08/2018 <b>FECHA:</b> 08/ 2018
---	--	---

- 4.8.3 La planta deberá recibir la mercancía devuelta por el cliente en un lapso no mayor a 3 días contados a partir de la fecha de despacho al cliente.
- 4.8.4 Al recibir la notificación telefónica el área de logística oficina principal debe emitir la Autorización de Devolución, posteriormente el área de Control y Calidad deberá registrar en el sistema Adempiere la Devolución del Cliente (DC). La Devolución del Cliente, la Autorización de Devolución y la Nota de Crédito deben ser elaboradas el mismo día. (Ver Proceso Emisión de Notas de Crédito)

**4.9 Relativas a las imputaciones a los almacenes del sistema automatizado**

- 4.9.1 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).
- 4.9.2 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.
- 4.9.3 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.

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

 <b>Mary</b> <i>Iancarina</i> RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <hr/> <b>DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 017/2015 <b>VERSIÓN:</b> 2.0 - 08/2018 <b>FECHA:</b> 08/ 2018
---	--	---

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.

#### 4.10 Relativas a las Devoluciones por Mercancía Contaminada

4.10.1 Sólo podrá autorizarse la devolución de mercancía bajo condición "Mercancía Contaminada" que sea identificada como tal al momento de la entrega.

4.10.2 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.

4.10.3 Aquella mercancía que no esté 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.

#### 4.11 Relativas a las Devoluciones por Mercancía Averiada

4.11.1 La mercancía devuelta producto del mismo despacho será autorizada en el sistema automatizado por el Asistente Administrativo de Logistica.

4.11.2 Este requerimiento es necesario para que el área de almacén pueda generar la Devolución de Mercancía.

4.11.3 La mercancía que amerite reempaque será imputada al Almacén de Devoluciones hasta completar su unidad de ventas, la que no amerite re empaque se imputará directamente al Almacén Comercial.

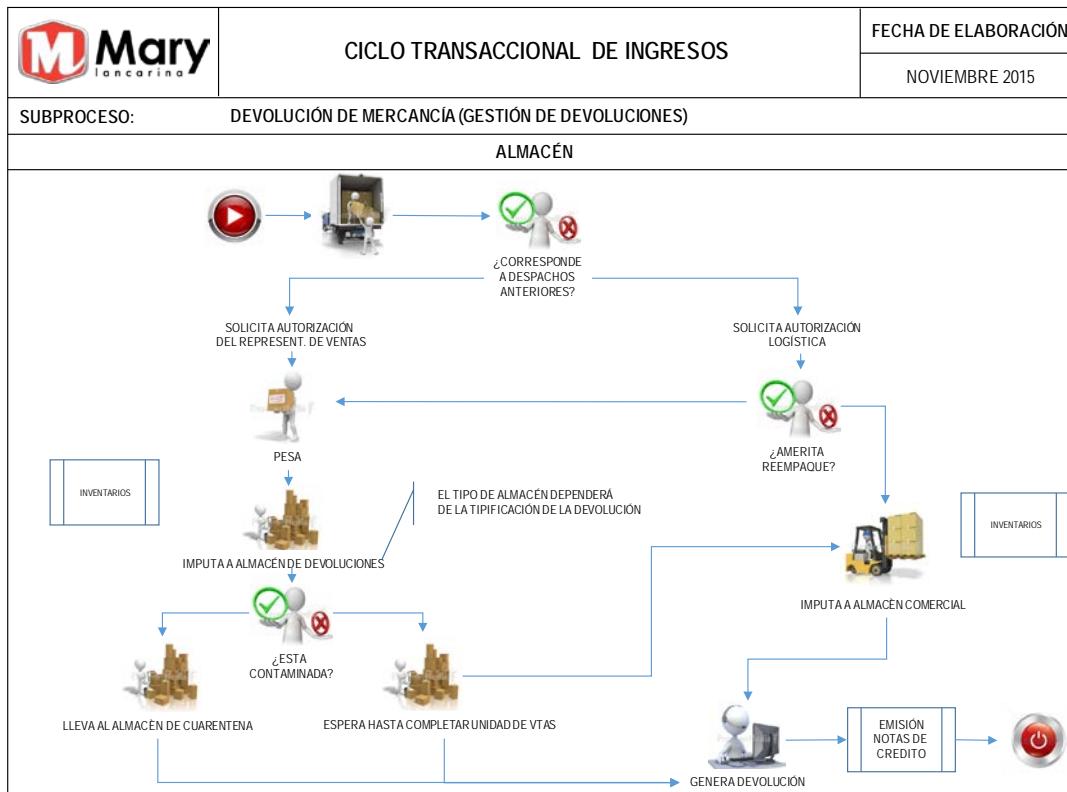
4.11.4 Los registros que se realicen en el Almacén Comercial también deberán realizarse en el almacén virtual del organismo regulador en materia de seguimiento y control de alimentos. Para mayor información consulte el documento denominado "Gestión Sunagro".

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.

Caracas – Venezuela



## 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



**Mary**  
Iancarina  
RIF J-00120835-6

## NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

CÓDIGO: GRA-CTI: 017/2015  
VERSIÓN: 2.0 - 08/2018  
FECHA: 08/ 2018

#### 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