



## SOP – RETIRO DE MERCADERIA POR DEVOLUCIÓN

### 1) OBJETIVO

Dejar en claro el proceso de retiro de mercadería en los PDV por devolución.

### 2) ALCANCE

Área de logística, en especial jefes, supervisores/controladores y repartidores.

Área de Ventas, en especial jefes, supervisores y vendedores.

### 3) RACI

Personal Tarea	Vendedor	Supervisor de Ventas	Repartidor	Supervisor de depósito / Controlador	Jefe de Operaciones	Gerente
Levantar info de mercadería a retirar	R	I		C	A	
Redactar Nota de devolución	C	R / A				I
Controlar y levantar mercadería en PDV			R	C	A / i	I
Control de mercadería en deposito				R	A / C	C / I

R: Responsable (Encargado de hacer la tarea)

A: Dueño del Pi (Aquel a quien le impacta el resultado de esta tarea)

C: Consultado (A quien le podemos consultar por la tarea)

I: Informado (Aquel a quien le debemos informar como salió esa tarea)

### 4) DESARROLLO

Ante la solicitud del punto de venta de retiro de mercadería por devolución, deberá hacerse presente el vendedor en el mismo, para constatar las variedades, cantidades y vencimientos de la mercadería en cuestión. Si todo está en las condiciones adecuadas para el retiro, el vendedor le pasará esa información a su supervisor para que éste realice la nota de devolución, que deberá contener todos los datos del cliente, el/los código/s de la mercadería y su descripción, fecha de vencimiento, cantidades y en lo posible motivo de la devolución, la misma saldrá en el bolsín con las facturas del reparto del día, en el camión correspondiente.



## SOP – RETIRO DE MERCADERIA POR DEVOLUCIÓN

El repartidor llegara al punto de venta con la nota de devolución, juntamente con el/la encargado/a del punto de venta, constatará que la mercadería se corresponda con la consignada en la nota de devolución, y si esto fuera así procederá inmediatamente a la carga de esta en el camión.

Caso contrario, en el que la mercadería no estuviera conforme, es decir que no cumpliera el vencimiento mínimo permitido o se encontrara en mal estado, se descartará la nota de devolución original y se redactará una nueva consignando solo los productos aptos, los cuales está autorizado a cargar en el camión; en el caso de que el repartidor no tuviera talonario de devolución en el camión, se modificará la original prolijamente.

En el caso de que se encontrasen diferencias al momento del retiro y la mercadería a retirar sea mayor que la consignada en el papel, el encargado del reparto se comunicara con la oficina de logística para pedir autorización para proceder y realizara las modificaciones necesarias en ese mismo papel; en el caso de que las diferencias sean por menos mercadería el encargado de reparto modificara las cantidades en el papel sin previa consulta.

El encargado/a del punto de venta firmará la nota, se quedará con la original, mientras que el duplicado lo traerá el repartidor de vuelta al depósito juntamente con la mercadería.

Una vez llegada la mercadería de devolución al depósito, el controlador procederá a verificarla con la nota de devolución y si estuviera todo OK incluirá la mercadería en la descarga del reparto, y dejara la nota de devolución en la tabla para la liquidación del mismo, con la cual se realizará la nota de crédito al cliente para su posterior archivo.

### 5) CONSIDERACIONES

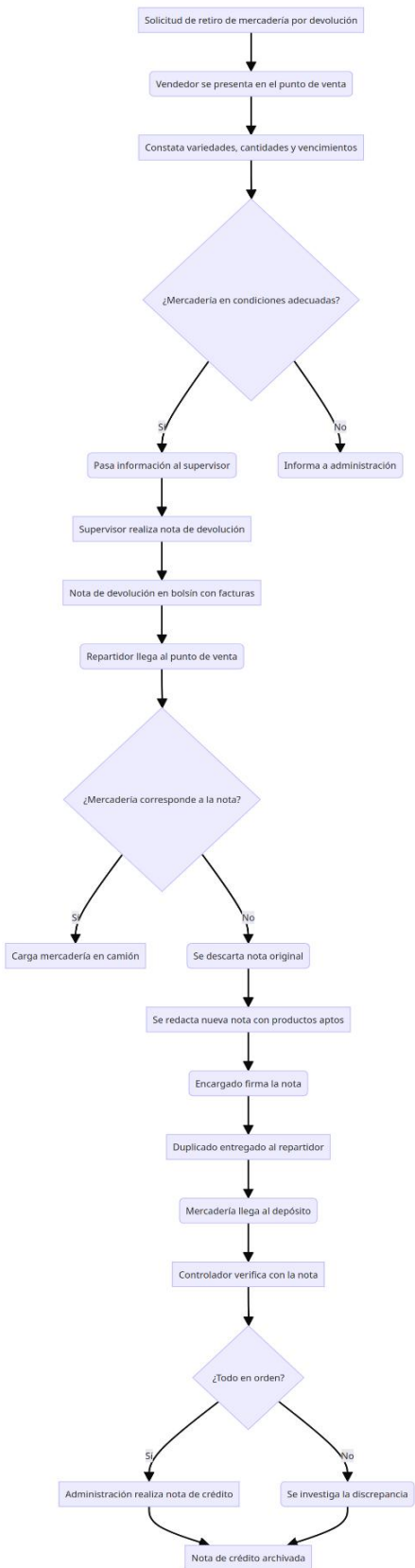
La mercadería se tomará como apta siempre y cuando este conforme, es decir que no esté rota, abollada, descolorida y que tenga como vencimiento 1 (un) mes o más con respecto a la fecha de retiro.

La nota de devolución siempre deberá tener todos los datos del cliente, código descripción, cantidad exacta y fecha de vencimiento, motivo de la devolución en el caso que hubiere.



SOP – RETIRO DE MERCADERIA POR DEVOLUCIÓN

6) FLUJOGRAMA





## SOP – RETIRO DE MERCADERIA POR DEVOLUCIÓN

### 7) REVISIONES

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACIONES
1	10/2023	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	
2	04/2024	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	