



PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN RETIRO CCR

Versión 1 – Actualizado 01-12-2021

Objetivo

Dar a conocer el flujo para la coordinación de los retiro de productos según las condiciones.

Tipos de Retiro

- ✓ **RETIRO NDK:** Corresponden a retiros que NO se altera el estado de CUD en BT. Estos retiros se realizan solo de forma excepcional. Para poder diferenciarlos se debe dejar en glosa Auris y/o Bitácora de BT que corresponde a este tipo de gestión.
- ✓ **RETIRO PARCIAL:** Corresponde cuando debemos gestionar el retiro de solo uno o más de los productos contenidos en un CUD. Este tipo de gestiones no altera el Estado del CUD en BT. Para poder diferenciarlos se debe dejar en glosa Auris y/o Bitácora de BT que corresponde a este tipo de gestión.
- ✓ **RETIRO TOTAL:** Se gestiona cuando se debe retirar la totalidad de las unidades contenidas en un CUD. Este tipo de gestiones es la más recurrente y si presenta alteraciones en el Estado de CUD.

¿Cómo coordinar un Retiro de producto?

Cuando debamos coordinar el retiro de un producto, siempre debemos tener en consideración donde se gestionará dicho retiro y cual es el tipo de retiro que se solicitará:

- Confirmar que CUD este “ENTREGADO CONFORME” en BT. De no ser así, solicitar cambio de estado a través de flujo Auris “Enviar a Cambio Estado”. Puedes consultar procedimiento disponible en ayuda en línea Procedimiento cambio de estado Auris).
- Coordinar con cliente según agenda Retiro CCR. Puedes consultar procedimiento disponible en ayuda en línea Procedimiento Agenda de retiro CCR).
- Ingresar los campos Fecha Retiro en Datos Auris y Fecha Retiro en “Referencia Motivo”.
- Enviar a tarea “Imprimir Guía CCR”, en donde el equipo de Planificación realizará la impresión de guía y posterior coordinación con los transportistas.
- Luego Tk será derivado a la tarea “En espera Retiro CCR” a cargo del equipo de OPL-CCR quien deberá velar por que se realice el retiro del producto. Área de OPL-CCR podrá derivar el ticket a “Imprimir guía CCR” en el caso de que la gestión no se realice en un tiempo mayor a una semana y se debe generar una nueva guía con fecha actualizada.
- La gestión finalizará cuando logremos confirmar con cliente que retiro se ha realizado de forma exitosa, dependiendo el tipo de retiro debemos considerar lo siguiente:
 - Retiro Total → Solicitemos cambio de estado a Devuelto para posteriormente generar Nota de Crédito e informar a cliente los plazos de reversa.
 - Retiro NDK y Retiro Parcial → NO se debe realizar cambios al CUD. Debemos confirmar que Estado de CUD se encuentre en “ENTREGADO CONFORME” en BT y posteriormente solicitar, de corresponder, Nota de Crédito a través de Caja POS.



PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN RETIRO CCR

Versión 1 – Actualizado 01-12-2021

Consideraciones:

- Tomar en consideración Procedimiento de Agenda Retiro CCR
- **Coordinar Retiro de productos de valores sobre \$10.000 pesos, exceptuando Arrepentimientos de compra donde cliente debe dirigirse a tienda, o bien, coordinar retiro de producto para posterior devolución del dinero independiente del valor del producto.**
- Considerar Cortes de Agenda para retiros RM
 - Paquetería EBACK 17:00
 - Gran Volumen HyV 14:30
- Incumplimientos se derivarán a Supervisor de equipo OPL por correo.
- Considerar que para retiro piloto EBACK, debemos paralelamente ingresar retiro en portal del OPL directamente. <https://integracion.ebackexpress.cl/api/apiweb/RIP>