	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DEVOLUCIONES	Código: DN-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2021
		Página: Página 1 de 5

1. OBJETO:

Asegurar el control sobre el producto devuelto desde los puntos de venta y Bodegas hacia la Planta de beneficio, con el correcto envío, recepción y manejo en el sistema.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica para el personal que realiza la devolución de producto en las Bodegas, Puntos de venta y Clientes

3. RESPONSABLE:

El responsable de ejecutar esta labor es el Administrador del Punto de venta y/o Bodega, bajo la supervisión del jefe de canal y Jefe de Calidad de la Planta.


4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

Es responsabilidad del Administrador del punto de venta y/o Bodega tener en cuenta para devolución del producto:

4.1 Devolución de producto al recibo de la mercancía:

- Verificar el producto proveniente de la Planta de beneficio o de la Bodega del Distrito verificando el olor, color, temperatura y empaque.
- Tomar temperatura al producto y al interior del vehículo, dejando el registro en el recibido del producto. En el caso que el vehículo no posea el termo registro de control de temperatura del trayecto, deberá informarlo en el formato de recibo del vehículo y vía email a la jefe de calidad y a su jefe inmediato.
- Reportar al jefe de calidad telefónicamente y vía email cuando las características del producto no cumplan con las características organolépticas adecuadas.
- Solicitar autorización al jefe de calidad y/o Gerencia de producción la devolución del producto a la Planta de beneficio con previo conocimiento del jefe de canal.
- Diligenciar el formato de Control de diferencias y devoluciones de producto (F-TZB-DEV-01), una vez sea autorizada la devolución del producto a la planta especificando la fecha, producto, unidades, kilogramos, trazabilidad y motivo de la devolución y la firma de quien entrega y el conductor que recibe.
- Solicitar al jefe de canal autorización para enviar el producto con destino a la Planta de beneficio, quien evaluara de acuerdo al control de gastos en transporte si se devuelve.
- Informar sobre el envío del producto al jefe de despachos para su recibo.
- Verificar que la devolución en el sistema se realice dentro de los tres días siguientes de haber enviado el producto, con el fin de para que se descargue del inventario del punto de venta y/o bodega el producto enviado.


4.2 Devolución de producto encontrado en cuartos frio o congeladores:

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DEVOLUCIONES	Código: DN-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2021
		Página: Página 2 de 5

- Tomar las fechas de vencimiento del producto en el conteo diario para el inventario físico.
- Informar al jefe de distrito el producto próximo a vencer, para dar la salida oportuna.
- Revisar el color, olor y textura del producto que se encuentra en el cuarto frío.
- Informar al jefe de calidad y/o a la Gerencia de producción y al jefe de canal sobre el producto en mal estado que se encuentra en el cuarto frío.
- Solicitar de acuerdo a la cantidad de producto en mal estado la visita de calidad o la autorización de devolución del producto.
- Realizar el documento de quejas y reclamos anotando sobre el documento la temperatura del producto, referencia, unidades, kilogramos, lote y observaciones y la firma de quien envía y el conductor que lo recibe.
- Solicitar a la jefe de distrito autorización para la devolución del producto a la Planta de beneficio.
- Anexar al control diario de caja el documento de traslado junto con el formato de quejas y reclamos.
- Verificar en el cierre diario que la devolución realizada haya sido descargada en el sistema dentro de los tres (3) días hábiles.

4.3 Es responsabilidad del jefe de calidad:

- Autorizar o no la solicitud de devolución de acuerdo con la verificación en la Planta del mismo lote del producto y de las características que enuncian en la solicitud.
- Recibir el producto con el soporte de Control de diferencias y devoluciones de producto, junto con la jefe de despachos o quien se designe, verificando la referencia, producto, unidades, kilogramos, el olor, color, textura y apariencia, especificando en el documento la fecha del lote, el concepto y el destino del producto de acuerdo con el estado y trazabilidad del producto y las firmas respectivas.
- Solicitar al Administrador del almacén o Bodega la lectura de la temperatura del vehículo al momento de recibir el producto o del cuarto frío para evaluar el comportamiento de la temperatura.
- Evaluar la responsabilidad que tiene el Administrador del Punto de venta y Bodega, del conductor sobre el producto a devolver, reportando la anomalía al jefe de canal.
- Firmar el documento junto con la persona destinada en despachos para recibir el producto.
- Verificar el lector de temperatura del vehículo en el recorrido desde la salida de la Planta de beneficio hasta la entrega del producto al punto de venta, con el fin de determinar la responsabilidad del conductor.
- Dar la instrucción de acuerdo con las características del producto, al personal de planta para que realice el proceso respectivo del producto.
- Archivar el documento de control de diferencias y devoluciones de producto junto con el documento del sistema.

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DEVOLUCIONES	Código: DN-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2021
		Página: Página 3 de 5

- Verificar en el libro control de portería las devoluciones recibidas en el día contra las realizadas en el sistema. En el caso de existir diferencias remitirse al documento y hacer el seguimiento para que se haga en el mismo día el proceso de la devolución.
- Revisar el reporte de devoluciones generado por sistemas

En el caso que Calidad no autorice la devolución deberá reportar a la Gerencia Comercial para dar la solución más conveniente para la Empresa.

4.4 Devolución de producto realizado por los clientes:

El jefe de canal y/o jefe de distrito tendrá la responsabilidad de:

- Visitar al cliente cuando presente queja por calidad del producto.
- Determinar si la Queja puede ser atendida a través del jefe de canal o a través del Dpto. de calidad.

Si es un problema de calidad del producto deberá:


- ✓ Informar a la jefe de calidad vía email la queja formal presentada por el cliente.
- ✓ Solicitar de acuerdo con el cliente la presencia de calidad para dar el soporte necesario coordinando la visita.

El jefe de calidad dará un informe de la Queja o reclamo del cliente, en el cual se determina la solución para la devolución o no del producto.

- ✓ Coordinar el envío a la Planta una vez autorizada la devolución de la mercancía del producto, especificando el lote, la referencia, unidades, kilogramos, cliente con nombres completos y apellidos, Número de factura a la cual afecta la devolución y el concepto del porque se devuelve.
- Entregar copia de la devolución al jefe de cartera para que haga seguimiento a la nota crédito, anexando al formato de Quejas y reclamos la factura y la respectiva nota.
- Resolver situación de cobro por mal manejo del cliente del producto o respuesta por parte de la jefe de calidad.

Es responsabilidad del Jefe de Calidad:

- Cumplir con la visita programada con el cliente.
- Hacer inspección a las instalaciones en donde se almacena y se manipula el producto.
- Observar condiciones de temperatura, embalaje, almacenamiento.
- Realizar el formato de Control de diferencias y devoluciones de producto firmado junto con el cliente.
- Dar el concepto de la devolución en base a la inspección realizada dando respuesta al cliente dentro de los cinco (5) días hábiles.

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DEVOLUCIONES	Código: DN-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2021
		Página: Página 4 de 5

4.5 Destino del producto devuelto por Puntos de venta y/o Bodegas:

La Jefe de Calidad o el Asistente de Calidad o en su ausencia la Gerencia de producción serán las únicas personas encargadas de determinar el destino del producto una vez se realice las respectivas pruebas organolépticas y la ruta de trazabilidad del producto.

Si el producto no cumple con las características requeridas por el Dpto. de calidad de la compañía se determinará enviar el producto a:

- **Reproceso:** Producto que no cumple por su peso, presentación y calidad, pero con un tratamiento adicional en la Planta de beneficio se puede convertir en otro producto sin perder la calidad e inocuidad. La persona de calidad entregara al Supervisor de desprese con el fin de hacer el reproceso a la mercancía. Una vez se determine el resultado de las presas. Se archiva junto con los documentos soporte físicos y del sistema.
- **Desecho:** Producto que no cumple en sus características organolépticas y que por su estado se debe dar de baja. El Jefe de Calidad emitirá un informe en donde se especifica las características de no aceptabilidad del producto, se debe cerciorar que se envíe para Harinagro o empresas avaladas por Invima, verificando que se haya retirado previamente el empaque.


Emite el concepto de la causa del daño del producto pasando el informe al jefe de canal y Gerencia Regional con el fin de tomar correctivos.

Se realiza un acta de dada de baja del producto, se toma evidencia en fotos y se firma por la jefe de calidad y Gerencia de planta de producción. Se realiza factura a Harinagro y/o empresa avalada por Invima con las referencias, unidades y kilogramos al precio previamente negociado. Se archiva el acta junto con la factura y el documento de quejas y reclamos.

Si el producto cumple con las características requeridas y su devolución no corresponde a las características de calidad (peso, tamaño, empaque), se determinará enviar el producto a:

- **Redespacho:** Producto que presenta características aceptables y que no afecta la inocuidad del producto. Se verifica la capuchona, el lote, el olor, color y textura, si el producto cumple con las características se procede a enviar al cuarto de refrigeración para su despacho. Se entrega al área de facturación el soporte de Quejas y reclamos con la relación del producto, unidades y kilogramos y el destino para realizar la devolución de la Bodega o punto de venta contra lo recibido en despachos y entregado a cuartos fríos

El jefe de calidad tiene tres días hábiles para dar el concepto sobre la calidad del producto y su destino.

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DEVOLUCIONES	Código: DN-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2021
		Página: Página 5 de 5

Deberá llevar control sobre las devoluciones recibidas contra el libro control de portería, verificando diariamente que las devoluciones analizadas estén en su totalidad y en caso de faltar un documento hacer el seguimiento respectivo para conseguirlo.

El Jefe de despachos deberá hacer seguimiento a las devoluciones ingresadas en el cierre diario, verificándolas contra el libro control de devoluciones de portería.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable	Fecha de modificación	Versión
PR-GPCA-DV-01	Arminda Rojas Cote	09/09/15	1
DN-PR-CM-03	Arminda Rojas Cote	Marzo/21	2

6. APROBACION DEL INSTRUCTIVO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Arminda Rojas Cote Gerencia Administrativa	Ledy Carreño Jefe canal PDV Jhon R Rojas Control interno Juan C Pajaro Control interno Oscar Chávez Control interno	Claudia Marcela Guzman M Gerencia Regional