

MEMORANDUM

22 de Junio de 2005

Para: Gerente de Tienda
De: Jorge Quirino C.
Ccp: Manuel Castillo, Alfredo Lujambio, Supervisores de Ventas, Miguel Quijano, Daniel Camarena, Luis Gómez, Mauricio Galaviz, Ana Laura Santamaría.
ASUNTO: Devoluciones a proveedor

Estimados compañeros, Adjunto encontrarán procedimiento de devoluciones a proveedor determinados por el depto de operaciones en conjunto de Neoris a inicios del sistema grande, para que se siga al pie de la letra, hago referencia a dos procedimientos específicos siguientes:

Número 8.- dentro de los **CAMPOS Y CONCEPTOS CLAVE:** en el punto de la **persona que recibe** que textualmente dice: “ En este campo se ingresa el nombre, con mayúsculas, del representante del proveedor que recibe que recibe la devolución”


Número 18.- en el cual textualmente dice “Gerente y/o Subgerente de tienda firma las notas de devolución que genera el sistema, las sella (sello ADFSA) y le solicita al proveedor que las firme y le entrega una copia”

Tanto para los departamentos de Contabilidad, Control de Sucursales y Comercialización. Estos dos requisitos son primordiales para la correcta aplicación de descuentos en su pago a proveedores por parte de cuentas por pagar, por lo tanto a falta de los mismos, **el departamento de Control de Sucursales pondrá en cero las notas de devoluciones a proveedor** que no reúnan dichos requisitos.

Por su atención, y en espera de que cumplamos con dichos procedimientos, se despide de ustedes muy atentamente

Ver procedimiento anexo a este documento

Lic. Jorge Quirino Carrillo
Gte. De Control y Auditoria

	PROCEDIMIENTO	No DE DOCUMENTO: OPTDA-003
	Devolución de mercancía a pie de camión	FECHA: Marzo del 2003
GERENCIA : Operaciones	AREA: Operaciones	PAG : 1 de 6

OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para realizar eficientemente la devolución de mercancía a proveedores a pie de camión (surtido a bordo) y su registro en el sistema de mercaderías.

POLITICAS

- a) Los motivos por los cuales se considerara un artículo para devolución son los siguientes: degradación, deterioro por exhibición, entrega vencida, lento desplazamiento, mercancía caduca, mercancía dañada, mercancía fuera de temporada
- b) Toda la mercancía para devolución que fue detectada por los Encargados de Departamento debe ser colocada en el área de devoluciones en la zona de recibo de la tienda y clasificada por proveedor.
- c) Es obligación del Encargado de Departamento notificar al Gerente y/o Subgerente de Tienda que se colocó mercancía para devolución en el área de devoluciones en la zona de recibo.
- d) Es obligación del Gerente y/o Subgerente de Tienda registrar la devolución una vez que el proveedor es notificado o se presenta a resurtir mercancía.
- e) Es responsabilidad del Gerente y/o Subgerente de Tienda validar que la mercancía cumpla con las condiciones para su devolución y verificar que el proveedor este definido como aceptante de devoluciones antes de notificarlo.
- f) Gerente y/o Subgerente de Tienda es el personal autorizado para registrar las devoluciones al proveedor en el sistema.
- g) Todo proveedor que se presente en la tienda para recoger mercancía para devolución debe registrarse en la bitácora de proveedores sin excepción alguna.

ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

[F-OPTDA2 "Bitácora de Proveedores"](#)

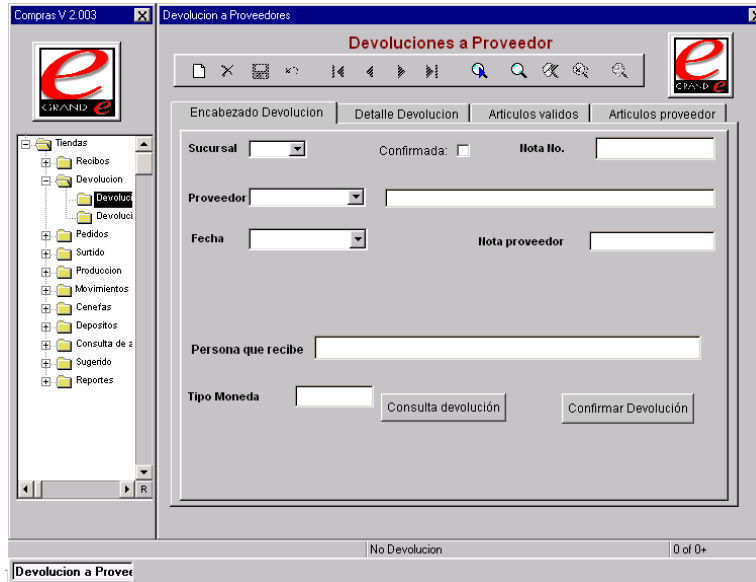
PROCEDIMIENTO

- 1) **Encargado de Departamento** detecta mercancía que no se desplaza rápidamente durante sus recorridos de supervisión de departamento y lo notifica al **Gerente y/o Subgerente de Tienda**.
- 2) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** autoriza retirar la mercancía del piso de ventas.
- 3) **Encargado de Departamento** retira la mercancía y la colocarla en el área de devoluciones de la zona de recibo de la tienda catalogada por proveedor.
- 4) **Proveedor** se presenta en la sucursal y se registra en la bitácora de proveedores (F-OPTDA2).
El objetivo de la bitácora es llevar un control de los proveedores que entregan mercancía en tiendas, conociendo el día y la hora en la cual se presentan, el tiempo que tardan en dejar la mercancía y el nombre del representante.
- 5) **Proveedor** se presenta con el **Gerente y/o Subgerente de Tienda** a quien le solicita autorización para revisar la mercancía que se encuentra en el piso de venta y en la zona de devoluciones.
Proveedor revisa fecha de caducidad, condiciones de la mercancía, empaques, etc., para validar la mercancía sujeta a devolución.
- 6) Una vez que el **Proveedor** valida la mercancía, **Gerente y/o Subgerente de Tienda** accesa al sistema y registra la devolución en el sistema.

METODO DE ACCESO:

- Tiendas
- Devolución

• **Devolución a Proveedor**

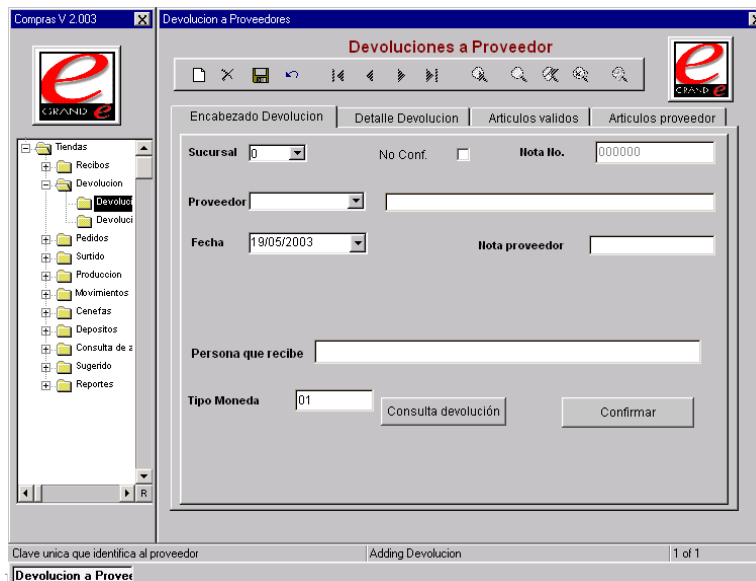


El sistema despliega esta pantalla de manera automática

- 7) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** inicia el registro de la mercancía, presionado el siguiente icono para nuevos registros en la pantalla anterior:



- 8) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** registra la información de la siguiente pantalla en la pestaña de "Encabezado Devolución".

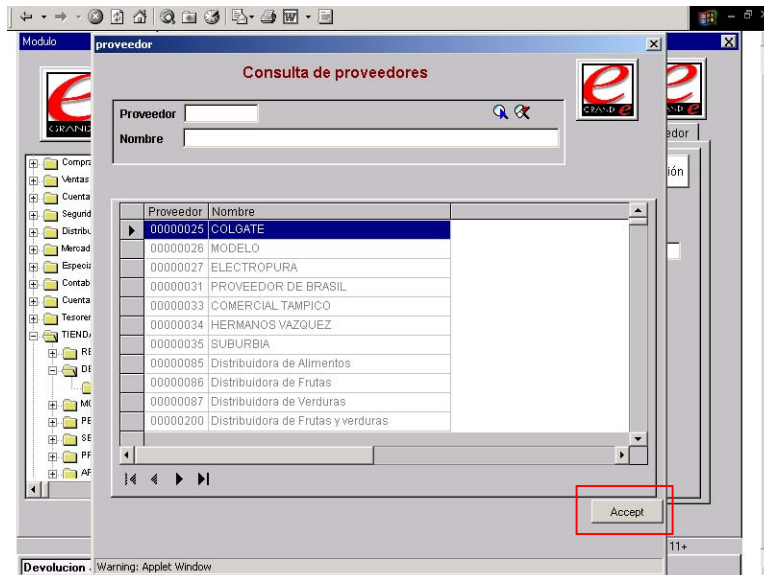


CAMPOS Y CONCEPTOS CLAVE:

- **Proveedor:** en este campo se debe ingresar el número asignado al Proveedor.

En el caso de desconocer el número del proveedor o no estar seguro del mismo, se puede hacer la selección del proveedor presionando con el cursor la flecha hacia abajo para que el sistema despliegue el catálogo de proveedores, en donde se elige al proveedor posicionando el cursor sobre el renglón en donde aparece la información del proveedor y presionando el botón “Accept”.

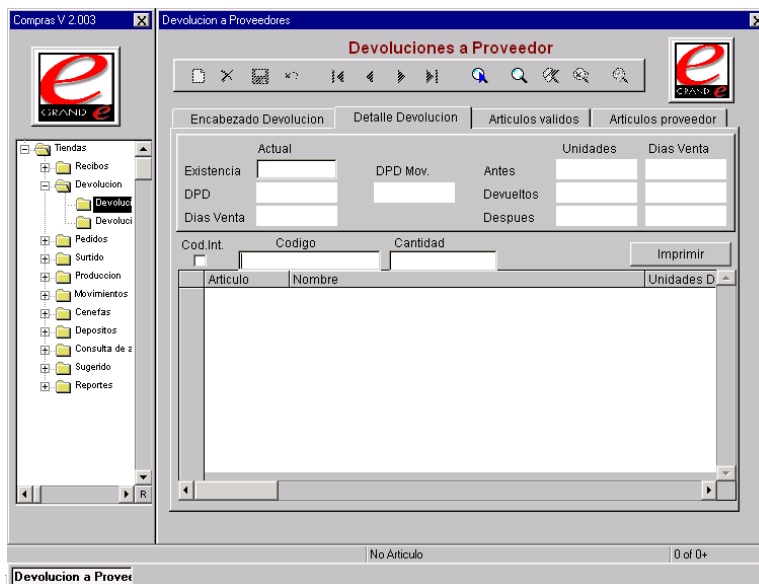
La búsqueda del proveedor se puede realizar por nombre, se debe capturar el nombre del proveedor en el campo “Nombre” antecedido por un asterisco (*) y de igual manera al final del mismo, Ej. *BIMBO* y presionar el icono de la lupa con la flecha azul para que el sistema despliegue los proveedores que tengan la palabra BIMBO incluida en su nombre.



- **Nota Proveedor:** se ingresa el número del documento de devolución del proveedor al cual corresponde la devolución de la mercancía.
 - **Persona que recibe:** en este campo se ingresa el nombre, con mayúsculas, del representante del proveedor que recibe la devolución.
 - **El resto de los campos deben ser ignorados ya que el sistema los despliega de forma automática al salvar el encabezado.**
- 9) Una vez que el **Gerente y/o Subgerente de Tienda** termina el registro de información de la pantalla anterior presiona el siguiente icono para guardar el registro de la información.



- 10) Una vez ingresados y grabados los datos de la pantalla anterior, el **Gerente y/o Subgerente de Tienda** accesa a la pestaña “Detalle Devolución” para registrar las cantidades a devolver de cada artículo.

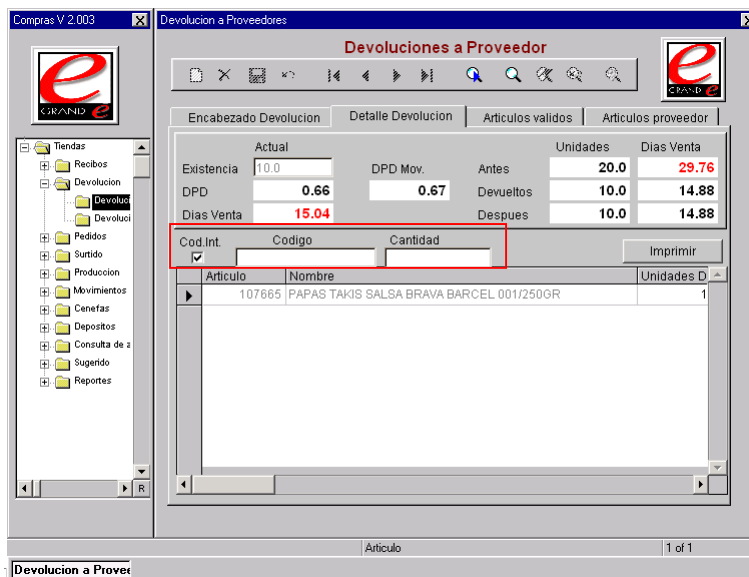


- 11) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** marca el campo “Cod. Int.” Para indicarle al sistema que el registro de los códigos de los artículos se realizará con los códigos internos.

Cod.Int.



- 12) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** ingresa el código interno en el campo “Código” y presiona <Enter> para continuar.
- 13) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** ingresa las cantidades a devolver y presiona <Enter> para continuar.



Los últimos dos pasos se repiten para el registro de cada uno de los productos a devolver

- 14) Al terminar de registrar los artículos a devolver en la pantalla anterior el **Gerente y/o Subgerente de Tienda** accesa a la pestaña “Encabezado Devolución” en donde presiona el botón “Confirmar Devolución”.

Confirmar Devolución

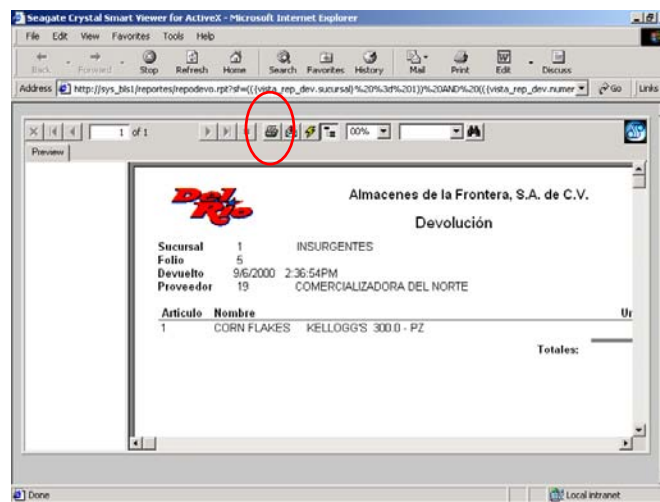
Una vez confirmada la devolución, esta no se podrá modificar y automáticamente se marca el siguiente campo:

Confirmada:

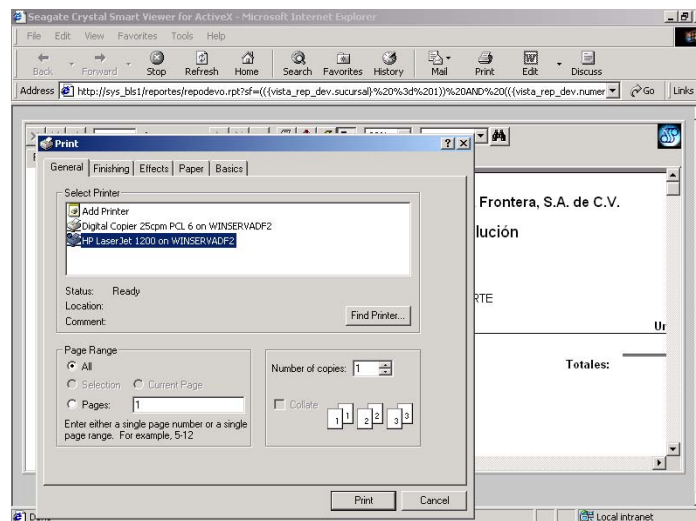
- 15) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** accesa nuevamente a la pestaña de “Detalle Devolución” en donde presiona el botón “imprimir” para desplegar la vista previa del documento de devolución.

Imprimir

- 16) El sistema despliega una pantalla de vista previa del documento y de confirmación de impresión, el **Gerente y/o Subgerente de Tienda** presiona el icono imprimir para continuar.



- 17) El sistema muestra una pantalla de confirmación de impresión en donde el **Gerente y/o Subgerente de Tienda** registra el número de copias a imprimir (3) y presiona el botón “Print” o “OK” para imprimir el documento.



- 18) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** firma las notas de devolución que genera el sistema, las sella (sello ADFSA) y le solicita al **Proveedor** que las firme y le entrega una copia.



-
- 19) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** de la sucursal verifica que la mercancía que sale por concepto de devolución coincida con la especificada en la nota de devolución generada en el sistema.
 - 20) **Proveedor** abandona la sucursal con la mercancía devuelta, registrando la hora de salida en la bitácora de proveedores.
 - 21) **Gerente y/o Subgerente de Tienda** envía una nota de devolución a las oficinas generales (contabilidad) para que se realice el tramite correspondiente y conserva una copia como soporte de la tienda.

			AUTORIZO
			Gerencia de Operaciones