

ÍNDICE

1. **Objetivo y campo de aplicación**
2. **Responsabilidades**
3. **Alcance**
4. **Procedimiento**
 - 4.1. **Operativa de devoluciones**
 - 4.2. **Política de devoluciones**
 - 4.3. **Organización de la empresa**
5. **Documentos de Referencia**

Redactado por:	Revisado y aprobado por el Responsable Técnico:	Revisado y aprobado por Gerencia:
 Elena Merino	 Elena Merino	 Sandro Valdres

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones
10/10/2022	00	Edición inicial del procedimiento como general. Anteriormente el general ha pasado a específico. Creación política de devoluciones y formulario
10/04/2023	01	Actualización creación IT/PE/23/01 y operativa SAP
4/09/2023	02	Adición funciones departamento Finanzas y Control de Gestión

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Se describe en este procedimiento el método seguido en Iberian Care en adelante la empresa, para la gestión de devolución de productos, desde el cliente a la empresa, asegurando que las devoluciones recibidas por parte de los clientes se gestionan de forma segura y exacta.

2. RESPONSABILIDADES

GERENCIA Y OPERACIONES	Estudio de las devoluciones de productos con el Dpto. Calidad y Regulación
DPTO CALIDAD Y REGULACIÓN	Establecer procedimientos adecuados de gestión de devoluciones.
	Decidir las acciones a efectuar sobre los productos, en colaboración con el departamento de Logística
	Inspeccionar y liberar en SAP mercancía devuelta
DPTO LOGÍSTICA	Revisión periódica del procedimiento para garantizar su cumplimiento.
	Identificar, informar y tramitar las acciones a efectuar sobre los productos devueltos en colaboración con el departamento de Calidad y Regulación.
DPTO FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN	Realizar seguimiento desde la solicitud de devolución de cliente hasta recepción en nuestras instalaciones
	Tramitar facturación de pedidos o abono de notas de crédito
PERSONAL ALMACÉN	Recepcionar mercancía devuelta en SAP y ubicar adecuadamente en almacén
RESTO DE DEPARTAMENTOS	Ejecutar acciones bajo la responsabilidad y directrices del Departamento de Calidad y Regulación.

3. ALCANCE

En el concepto de producto devuelto y/o rechazado se incluyen todos los productos recibidos por devoluciones y/o rechazos, o no conformidades de producto detectadas en la inspección en recepción en las instalaciones autorizadas en licencia de la empresa.

Los productos que se devuelvan a la empresa, deben seguir las pautas de este procedimiento, tanto del producto en sí como de sus condiciones de almacenamiento específicas y el tiempo transcurrido desde que el producto fue enviado desde su origen.

4. PROCEDIMIENTO

Los productos que hayan salido de la empresa solo deben devolverse a las existencias vendibles si se confirman todos los elementos siguientes, siempre siguiendo la **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES IBERIAN CARE**:

- Los productos tienen su embalaje cerrado e intacto, están en buen estado; no han caducado y no han sido objeto de una retirada.
- Los productos devueltos por un cliente solo deben devolverse a las existencias vendibles si se han devuelto en un plazo de catorce días, como máximo.
- El cliente ha demostrado que los productos se han transportado, almacenado y manejado respetando sus requisitos de almacenamiento específicos.
- Los productos han sido inspeccionados y evaluados por el Departamento de Calidad y Regulación.
- La empresa tiene indicios razonables de que se suministró el producto a ese cliente (copias del albarán original, números de facturas de referencia, etc.), se conoce el número de lote y número de referencia de los productos y no existe ningún motivo para pensar que el producto ha sido falsificado.

Los productos que exijan condiciones específicas de temperatura de almacenamiento, como una baja temperatura, sólo pueden devolverse a las existencias vendibles si existen pruebas documentales de que el producto se ha almacenado durante todo el tiempo en las condiciones autorizadas. Si se ha producido una desviación, debe realizarse una evaluación del riesgo, sobre cuya base pueda demostrarse la integridad del producto.

Debe comprobarse:

- 1) La entrega al cliente.
- 2) El examen del producto.
- 3) La apertura del embalaje de transporte.
- 4) La devolución del producto al embalaje.
- 5) La recogida y la devolución al distribuidor.
- 6) La devolución al frigorífico del centro de distribución (si procede).

Los productos devueltos a las existencias vendibles deben colocarse de manera que funcione bien el principio de que salgan primero aquellos productos que caduquen antes.

Si las condiciones de almacenamiento y envío de productos devueltos, antes o durante su devolución, o el estado de los mismos hacen dudar de su calidad, los productos devueltos deberán ser destruidos, según convenga, a menos que se pueda asegurar que su calidad es satisfactoria.

Solo se podrán aceptar devoluciones de los clientes a los que se le hayan suministrado los productos objeto de la devolución

4.1. Operativa de devoluciones

En la operativa se distinguen principalmente 3 tipos de Devoluciones:

- Informadas
- No informadas
- No manipuladas por el cliente

4.1.1. Informadas:

Son devoluciones de cliente final que tendrán lugar sólo cuando exista información de devolución emitida por el cliente o por la empresa.

4.1.2. No informadas

Son aquellas que el cliente devuelve sin previo aviso o son devoluciones que no identifican al cliente final.

4.1.3. Devoluciones no manipuladas por el cliente:

Devoluciones que se han generado como una incidencia en el transporte por diferentes motivos (p.e. entrega sin éxito en el cliente final). Estas devoluciones no deberían estar manipuladas por el cliente.

Cuando una devolución llega a la empresa, se procederá siguiendo la operativa descrita en la IT/PE/23/01, donde se dan instrucciones para dar entrada a la mercancía, inspección, liberación, ubicación, facturación y/o abono.

Cualquier comunicación de un cliente final relacionada con un potencial problema de calidad o una reclamación, debe ser comunicado al departamento de Calidad y Regulación de la empresa.

Cuando el producto recibido en la devolución no coincide con los registros del ERP ni es posible identificarlo, el Departamento de Logística informará al cliente.

4.1.4. Organización dentro del área de devoluciones de las instalaciones propias:

La zona de tratamiento de devoluciones y/o productos rechazados distingue las siguientes zonas:

- Productos devueltos y/o rechazados pendientes de tratamiento por el Departamento de Calidad y Regulación.

- Productos devueltos y/o rechazados tratados con veredicto reincorporación a stock. Se ubican directamente en las estanterías con el resto de producto almacenado.
- Productos devueltos y/o rechazados tratados con veredicto destrucción. Se ubican en una zona apartada e identificada como NO CONFORMES.
- Zona de producto no apto: en el caso de producto falsificado o retirado del mercado. Se utiliza la misma zona identificada como NO CONFORMES.

4.2. Política de devoluciones

La **Política de Devoluciones** de la empresa está expuesta públicamente a través de la página web de la empresa www.iberiancare.com, dentro de esta política de puede acceder al formulario de desistimiento **F/23/02**, que el cliente deberá rellenar y devolver firmado a la empresa para proceder a una devolución.

De igual forma, si algún cliente lo solicita, la empresa le facilitará vía mail una copia informativa de la Política de Devoluciones junto al **F/23/02**.

4.3 Organización de la empresa

El departamento de Logística es informado por el cliente que desea realizar una devolución, procediendo inmediatamente a solicitar los datos relacionados con la misma:

- Número de pedido
- Unidades a devolver
- Motivo devolución
- Acciones a tomar por Iberian Care: reposición o abono

Con cargo o no al cliente, de la mercancía a devolver, procederá a registrar la misma en SAP para que se siga el flujo en el ERP de acuerdo a lo indicado en la IT/PE/23/01. Adicionalmente, enviará esta información por email a todos los departamentos involucrados, quienes serán responsables de seguir los pasos correspondientes y confirmar mediante emails que se han completado.

Logística deberá facilitar en el mismo email información como el almacén de entrega y fecha aproximada (en caso de ser un almacén subcontratado deberá informar al mismo de la llegada de la mercancía, en un email aparte).

El departamento de Finanzas debe informar al departamento de Logística en el mismo sobre el estado de la facturación del pedido:

- El cliente ha pagado la mercancía
- El cliente no ha pagado todavía la mercancía

Esta información estará disponible para ser consultada tanto en SAP como en el Excel **SEGUIMIENTO DEVOLUCIONES**, que es responsabilidad del departamento de Logística que este siempre completado y actualizado al día con los cambios y el estado de la misma.

En función de la decisión del cliente sobre si reposición o abono, en caso primero el departamento de Logística deberá gestionar inmediatamente la tramitación del nuevo pedido a cliente.

A su llegada a las instalaciones, el personal de almacén colocará la mercancía devuelta en la zona de calidad y dará entrada a la mercancía de igual forma que el resto de mercancía que recibe.

Todas las devoluciones deben ser registradas en SAP en el mismo día, sin posibilidad de ser aplazadas a menos que por necesidades de la empresa sea indicado por el responsable de Logística.

El personal de almacén deberá informar **siempre** via email:

- Mercancía ha sido recibida y el estado en el que se encuentra
- Mercancía ha sido registrada en SAP con éxito
- Posibles incidencias relacionadas con el estado (daños) o con el número de unidades

De igual forma, el Dpto de Calidad y Regulación revisará la mercancía y procederá a la liberación o no de esta, en función de las características de la inspección y de los resultados. Informará de ello vía email al resto de departamentos.

- El producto vuelve a stock, si tras el tratamiento de la devolución, y la revisión por parte del departamento de calidad y regulación de la empresa indican que el producto ha mantenido su integridad.
- El producto no vuelve a stock y tiene veredicto de destrucción, pasando a la zona de NO CONFORMES. Informará siempre a Gerencia y al departamento de Compras de las unidades descartadas, por si procede reclamación a cliente.

Los productos se van colocando en pallets de forma ordenada para evitar caídas. Cuando un pallet esté lleno, se retractilan y se identifican para que sean perfectamente identificados dentro de la zona de devoluciones como pallets a destruir y se trasladará a la zona de destrucciones.

- Si los productos recibidos por devolución están afectados en una retirada del mercado, se procederá a emitir un informe y alertar a las autoridades competentes a través del Responsable Técnico y de Vigilancia de la empresa

Finalmente, el departamento de **Finanzas y Control de Gestión** será el responsable de finalizar, de acuerdo a los resultados finales de la devolución, adecuadamente la

facturación del pedido: si procede abono porque la mercancía ya ha sido facturado o si de lo contrario procede rechazar la factura porque todavía no se ha emitido.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Todos los documentos necesarios en este Procedimiento se relacionan a continuación:

- F/23/02 Formulario desistimiento
- Política de Devoluciones
- F/25/03
- IT/PE/23/01
- Excel SEGUIMIENTO DEVOLUCIONES