

Barranquilla, Julio de 2021

Asunto: Políticas para Devolución a Proveedores desde Bodegas de Devolución

En el presente documento se definen los conceptos, políticas y procedimientos relacionados con la devolución de mercancía a proveedores, proceso que se realiza en la Bodega de Devoluciones ubicada en cada centro de distribución.

1. Concepto de “Devoluciones a Proveedor”

Son el registro de la devolución al proveedor de mercancía que hizo parte del inventario de Copservir y que se regresa al proveedor por el cumplimiento de alguna de las causales definidas, **generando una nota contable en la Bodega de devoluciones**.

- Las novedades en la recepción de las órdenes de compra tales como mercancía no pedida, mercancía no catalogada o averías en transporte del proveedor, se consideran **rechazos** y no se reciben sino que se devuelven inmediatamente con el transportista afectando la factura.

1.1. Causales de Devolución a Proveedor

De acuerdo a las políticas de devoluciones acordadas con el proveedor las bodegas de devoluciones pueden realizar devolución por los siguientes motivos:

- ❖ **Vencimiento:** Producto que alcanza el tiempo de caducidad definido para devolución. Copservir ha definido estandarizar a 30 días la recogida en puntos de venta del inventario para devolución por vencimiento, pero se puede manejar como excepción para recogida el mismo mes de vencimiento productos con corta fecha útil y consumo rápido como alimentos.
- ❖ **Averías:** Producto deteriorado durante el proceso ya sea por manipulación o por tiempo/condiciones de almacenamiento.
- ❖ **Calidad:** No conformidades en el producto (empaquete o cambio en sus características normales)
- ❖ **Orden Gubernamental:** Devoluciones por cumplimiento de disposiciones sanitarias.
- ❖ **Baja Rotación:** Productos que por decisiones y análisis comerciales se devolverán total o parcialmente al proveedor.
- ❖ **Solicitud:** Son aquellos productos que por solicitud directa del proveedor le deben ser regresados y descontados.

2. Logística de Reversa

2.1. Devolución de Puntos de Venta hacia el Centro de Distribución.

Del 1 al 10 de cada mes los puntos de ventas envían a bodega de devolución en los CEDIS las devoluciones por concepto de vencimiento; las devoluciones por otras causales las pueden hacer en cualquier fecha o en el momento que se requiera.

Las Bodegas de Devoluciones, a medida que van llegando, reciben y procesan y almacenan las devoluciones de puntos de ventas, clasificando la mercancía por proveedor de forma que el día 20 se tenga consolidada las devoluciones para entregar por el mes.

El día 21 de cada mes se notifica a los correos electrónicos registrados de los proveedores el valor del saldo consolidado de sus devoluciones en cada centro de distribución para que procedan con la gestión correspondiente.

2.2. Gestión de Proveedores.

Es responsabilidad de los proveedores, realizar cada mes el trámite de legalización y recogida de las devoluciones que presenten en cada sede, lo cual debe gestionarse entre el 21 y el último día hábil del mes.

Para el registro de la devolución los proveedores pueden:

- **Visitar cada sede a través de su representante u operador** autorizado para legalizar la devolución verificando las condiciones y motivos de la devolución.
- **Autorizar mediante correo electrónico o tarea en la plataforma wrike** el registro de la devolución de los saldos indicados. No se hace levantamiento de lotes para los productos diferentes a medicamentos para reportar por correo.
- **Autorizar mediante convenio** el descargue mensual de las devoluciones de acuerdo a las políticas definidas y acordadas en el convenio, sin visita ni correo mensual.

Después de registrada las notas y empacada la mercancía a devolver, **el proveedor debe retirar la mercancía dentro de los 15 días siguientes** a través de su personal directo u operador logístico. **Pasado este plazo las devoluciones no retiradas se envían a destrucción y se le hace nota al proveedor por el costo de la misma.** Copservir NO asume fletes por el envío de devoluciones a las instalaciones del proveedor.

La nota de devolución se liquida al costo promedio que tengan los productos en Copservir al momento de generar la nota y ésta se pasa a contabilización el mismo día quedando para descontar en el pago siguiente.

3. Actividades No Procedentes

Se enuncian algunas actividades que Copservir No realiza dentro del proceso de devoluciones y que son de consulta frecuente:

- **Envío de mercancía con pago de fletes contraentrega:** El retiro físico de las devoluciones debe ser gestionado directamente por el proveedor a través de su operador logístico, Copservir no hace envío de mercancía hacia domicilios del proveedor.
- **Centralizar devoluciones en una sola bodega:** Copservir cuenta con 4 Centros de Distribución a nivel nacional (Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga y Cali), por ende las devoluciones se deben tramitar en cada bodega de manera individual, no es posible consolidar las devoluciones en un solo Cedi.

- **Destrucción de devoluciones sin acuerdo:** La destrucción de mercancía solo aplica para proveedores con acuerdos de reconocimiento económico por no recogida. No se puede tramitar destrucción de mercancía para devolución, a petición del proveedor, si previamente no existe negociación o acuerdo de destrucción.
- **Hacer levantamiento e informe de inventario por lotes:** A los proveedores que lo soliciten se les relaciona los productos y cantidades que tienen para devolución en cada una de las sedes de Copservir pero NO se relacionan ni lotes ni fecha de vencimiento a productos diferentes a medicamentos, ya que esto requiere de recursos adicionales. Sin embargo esa tarea la puede realizar el representante del Proveedor cuando haga la visita al CEDI para verificar la devolución.

RESUMEN DEL PROCESO CON SUS FECHAS

Días / Fechas	Actividad	Responsable
Del 1 al 10 de cada Mes	El Punto de Venta envía al CEDI las Devoluciones por Vencimiento	Administrador de PDV
Del 1 al 30 de cada Mes	El Punto de Venta envía al CEDI las Devoluciones por otras causales (Averías, Calidad, Invima, etc)	Administrador de PDV
Del 1 al 20 de cada mes	La Bodega de Devoluciones de los CEDIS consolida la mercancía para devolver a cada Proveedor	Bodega de Devolución CEDI Copservir
Del 21 al 25 de cada mes	El Analista de Logística notifica a los proveedores el valor del saldo para devolución en cada sede.	Analista de Logística
Del 21 al 30 de cada Mes	El Proveedor debe Tramitar y/o Aprobar la devolución	Proveedor
Hasta 15 días después de generada la nota	El Proveedor debe Recoger la Mercancía con Nota de Devolución de cada CEDI	Proveedor / Operador Logístico del proveedor

 Dirección de Logística de CEDIS
 Arturo Ballestas

 Gerencia de Logística
 Edgar Gómez

Fecha de Revisión del Documento: Julio 7 de 2021.