

Universidad Tecnológica de Panamá Centro de Distribución y Librería



Procedimiento de Devolución a Proveedores

Código: PCUTP-
CDL-DP-2008
Revisión: 01
Fecha: 30/04/2008
Página: 1 de 4

1. Introducción:

Las devoluciones de mercancía a proveedores se genera de la compra y es producida por la insatisfacción del cliente en la recepción de un producto, por diversas razones significativas y sustanciales.

2. Objetivos del procedimiento:

Establecer lineamientos que garanticen una adecuada restitución de la mercancía comprada al proveedor.

3. Campo de aplicación:

3.1. Centro de Distribución y Librería.

4. Definiciones:

- 4.1. **CDL:** Centro de Distribución y Librería.
- 4.2. **Personal Designado:** Persona a la cual se le otorgan las responsabilidades correspondientes a las funciones del cargo.
- 4.3. **PV:** Punto de Venta.
- 4.4. **CI:** Control de Inventario.

5. Referencias:

- 5.1. Solicitud de Nota de Crédito a Proveedor.
- 5.2. Nota de Crédito de Proveedor.
- 5.3. Lista de Empaque a Proveedor.
- 5.4. Facturas a Proveedor.

6. Descripción-metodología :

- 6.1. La Dirección del CDL por previa recepción, revisión o devoluciones en caja, determina que debe tramitar una devolución a proveedores por las siguientes razones:
 - Mercancía en mal estado por defectos de fabricación.
 - Excedente en factura.
 - Mercancía no pedida.
 - Poca o ninguna rotación.
 - Mercancía a Consignación.

Fecha de actualización: 10/06/2008

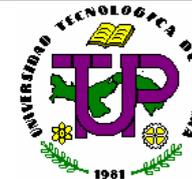
Documentado por: Oficina de Calidad Institucional (OCI),
Estudiante de Práctica Prof.: Josefa Madrid (CDL).

Rev.01

PCUTP-CDL-DP-2008



Universidad Tecnológica de Panamá Centro de Distribución y Librería



Procedimiento de Devolución a Proveedores

Código: PCUTP-
CDL-DP-2008
Revisión: 01
Fecha: 30/04/2008
Página: 2 de 4

6. Descripción-metodología :

Nota 1: La devolución por poca o ninguna rotación se hace una vez al año (medio año y corresponde a la facturación del año anterior) y el porcentaje es según lo establecido en las políticas de las editoriales (Mc Graw Hill y Pearson).

Nota 2: Los libros que devuelvan los PV al CDL deben traer adjunto la solicitud de devolución.

6.2. La Dirección del CDL se comunica con el proveedor e informa las razones por la cual efectuará la devolución de la mercancía.

6.3. El proveedor autoriza la devolución de la mercancía basado en dos aspectos:

- El monto a devolver establecido según políticas.
- Evaluación de las posibilidades de poder vender la mercancía a futuro.

6.4. El personal designado por la Dirección, realiza los trámites de devolución de mercancía, según los siguientes casos:

- En el caso de la importación de libros (compras internacionales):
 - a. Se elabora un listado de mercancía a devolver, la cual se remite por correo electrónico o vía courier al proveedor, para que autorice la devolución de títulos y porcentaje.

Nota 3: En el caso de la Editorial McGraw-Hill, se deben llenar los formularios de servicio al cliente y cumplir con las políticas de devolución proporcionadas por dicha editorial (Información Comercial Centroamericana, agosto 2006). De manera similar, la Editorial Pearson cuenta con políticas establecidas en el Convenio Comercial con la UTP, las cuales se debe seguir.

- b. Recibida la autorización del proveedor, la unidad de mercadeo y venta facturará la mercancía a devolver a precio de costo al proveedor, según factura de compra.
- c. El almacenista empaca la mercancía a devolver y remite información a la unidad de mercadeo y venta.
- d. La unidad de mercadeo y venta confecciona la lista de empaque a proveedor e imprime etiquetas de empaque para posteriormente ser pegadas en las cajas por el almacenista.
- e. La unidad de mercadeo y venta remite a la Dirección la lista de empaque.

Fecha de actualización: 10/06/2008

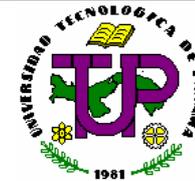
Documentado por: Oficina de Calidad Institucional (OCI),
Estudiante de Práctica Prof.: Josefa Madrid (CDL).

Rev.01

PCUTP-CDL-DP-2008



Universidad Tecnológica de Panamá
Centro de Distribución y Librería



Procedimiento de Devolución a Proveedores

Código: PCUTP-
CDL-DP-2008
Revisión: 01
Fecha: 30/04/2008
Página: 3 de 4

6. Descripción-metodología :

- f. La Dirección llama a las agencias de transporte, para solicitar cotización del costo por envío de la mercancía a devolver.
 - g. Obtenida la cotización, la Dirección aprueba y se comunica vía telefónica con la agencia de transporte, para que retire la mercancía en las instalaciones del CDL o que el transporte del CDL traslade la mercancía a la terminal aérea o portuaria, según lo acordado.
 - h. Verificada la mercancía recibida, el proveedor procede a emitir Nota de Crédito.
- En el caso de compra de mercancía local:
 - a. Se confecciona la solicitud de nota de crédito y se remite al proveedor.
 - b. El proveedor confecciona la nota de crédito y se dirige a las instalaciones del CDL, para entregar dicha nota y retirar la mercancía.
 - c. Un colaborador del CDL recibe la nota de crédito y comunica a la Dirección, para que autorice la salida de la mercancía.
 - d. Autorizada la salida de la mercancía por parte de la Dirección, el proveedor se dirigirá al almacén (CI), para que el almacenista haga entrega de la mercancía a devolver.

7. Manejo y archivo de procedimientos:

“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los procedimientos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los procedimientos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

Fecha de actualización: 10/06/2008

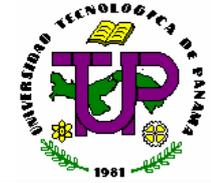
Documentado por: Oficina de Calidad Institucional (OCI),
Estudiante de Práctica Prof.: Josefa Madrid (CDL).

Rev.01

PCUTP-CDL-DP-2008



Universidad Tecnológica de Panamá
Centro de Distribución y Librería



Procedimiento de Devolución a Proveedores

Código: PCUTP-
CDL-DP-2008
Revisión: 01
Fecha: 30/04/2008
Página: 4 de 4

8. Anexo:

- **FCUTP-CDL-RC-1.** Solicitud de Nota de Crédito a Proveedor.
- **FCUTP-CDL-DP-1.** Facturas a Proveedor.
- **FCUTP-CDL-DP-2.** Etiqueta de Empaque.
- **FCUTP-CDL-DP-3.** Lista de Empaque a Proveedor.
- Carta Aclaración (Mc Graw Hill).
- Solicitud para Autorización de Devolución (Mc Graw Hill).
- Autorización de Devolución (Mc Graw Hill).
- Nota de Crédito de Proveedor.

Fecha de actualización: 10/06/2008

Documentado por: Oficina de Calidad Institucional (OCI),
Estudiante de Práctica Prof.: Josefa Madrid (CDL).

Ing. Libia Batista
Directora del CDL

Ing. Marcela Paredes de Vásquez
Rectora de la UTP