

Procedimiento N°5

 Universidad Técnica Nacional	Código: AU-DM&V-P005-2014	
	Fecha de modificación:	
Nombre del Documento: Directriz para la forma de aceptar devoluciones de productos vendidos por la UTN a los distribuidores, siempre que no hayan vencido.	N° de Páginas: siete	
	Rige a partir del:	
Versión N° Uno	Elaborado por: Lcda. Kattia Mena MBA. José Alfredo González.	Aprobado por: MBA. José Alfredo González.

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos que deben cumplir los compradores (físicos y jurídicos) para la devolución de los productos adquiridos a la Universidad Técnica Nacional.

Definiciones

2.1 Distribuidores físicos: Ciudadano costarricense o extranjero que requiera de los productos ofertados por la universidad.

2.2 Distribuidores jurídicos: Empresa jurídica nacional o extranjera que requiera de los productos ofertados por la universidad.

1.3 Devolución: Entregar de nuevo en un establecimiento comercial lo que antes había sido comprado.

2.4 Días naturales: Son todos los días, los que coinciden con el calendario ordinario, donde se incluye feriados y días hábiles.

2.5 Productos: Todo bien susceptible de ser comercializado y que reúne una serie de características tangibles e intangibles.

2.6 Factura: Documento donde conste la compra del producto, a la Universidad Técnica Nacional.

2. Parámetros:

Para hacer efectivo el trámite de devolución de producto de consumo humano se debe cumplir con todos los siguientes parámetros:

3.1 Fecha de devolución: El comprador podrá tramitar la devolución del producto 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento que se encuentra impresa en la etiqueta o el envase respectivo.

3.2 Cantidad de devolución: Máximo el 3% de cada producto comprado a la Universidad Técnica Nacional de acuerdo a lo indicado en la factura, lo cual a su vez debe ajustarse a las presentaciones terminadas de cada producto.

3.3 Devolución de dinero: La universidad no hace reintegro de dinero al comprador cuando se presenta a realizar una devolución de producto, lo que se hace es crearle una nota de crédito que se le aplicará a la factura que está presentando en caso de que no la haya cancelado o a alguna

otra factura que tenga pendiente de cancelar o a la nueva factura que se le hará cuando compre mas producto.

3.4 Producto dañado: La UTN no recibirá para devolución producto que presente deterioro en su envase, empaque, o etiquetas.

3.5 Persona que solicita la devolución: Debe ser la misma que aparece en el documento o factura, si quien se presenta a tramitar la devolución es otra persona, deberá presentar además de la factura original, un documento mediante el cual se le autorice para realizar el trámite, copia de la cédula de identidad o cédula jurídica del propietario de la factura.

3. Alcance:

Aplica a funcionarios d la UTN involucrados en procesos de recepción de productos desvultos por distribuidores, así como trámites contables de unidades productivas y del área de Bienes.

4. Área emisora:

Este documento es emitido por la Dirección de Mercadeo y Ventas de la Administración Universitaria, en coordinación con la Dirección de Gestión Financiera y la Dirección de Control de Bienes e Inventarios de la Administración Universitaria de la UTN.

5. Directriz:

6.1. Todos los productos elaborados o procesados en la Universidad Técnica Nacional deben de tener fecha de elaboración y fecha de vencimiento para ser controlados bajo el parámetro de estos lineamientos.

6.2. Todos los productos elaborados o procesados en la Universidad Técnica Nacional deben ser comercializados por medio la unidad respectiva de mercadeo, de acuerdo a la sede que realice la venta de producto.

6.3. Se debe cumplir con todos los parámetros necesarios establecidos en esta directriz para hacer efectiva la devolución del producto.

6.5. La Dirección de Control de Bienes e Inventarios es la responsable del control administrativo sobre los productos que se reciben por devolución de acuerdo a los parámetros establecidos.

6.6. El comprador se presenta en la unidad de producción correspondiente con el producto a devolver, el cual debe venir con sus correspondientes etiquetas y su empaque o envase en perfecto estado, para poder identificar con facilidad el producto; además de presentar la factura con la que adquirió dichos productos para iniciar el trámite de la devolución.

6.7. El comprador podrá devolver como máximo un 3% de cada producto comprado a la Universidad Técnica Nacional de acuerdo a lo indicado en la factura, lo cual a su vez debe ajustarse a las presentaciones terminadas de cada producto. (Ej. Si se facturaron 12.000 grs. de Queso Gouda de 400 grs, que corresponde a 30 quesos de 400 grs c/u, únicamente podrá devolver 360 grs, que adecuado a presentaciones terminadas, correspondería a un queso con un peso declarado de 400 grs.

6.8. El Encargado de la unidad productiva debe revisar que los productos vengan en las condiciones detalladas en el punto 6.6, además de que deberá examinar la cantidad de producto de cada presentación que se le facturó al cliente con el fin de verificar que la cantidad a devolver no supere

el 3%, tomando en cuenta que las devoluciones se deben tramitar por presentaciones completas.

6.9. Una vez realizada la verificación de los productos y las cantidades a devolver el Encargado de la unidad productiva debe llenar la boleta correspondiente para el registro de la devolución, en la cual debe detallar muy bien el producto recibido, la cantidad, el número de lote y el número de factura con la cual se facturó el producto originalmente, validas que sea la última factura emitida por el sistema para ese distribuidor y posteriormente debe proceder a almacenar los productos en la cámara que corresponda y anotar esta información en la boleta también para que a esa bodega le sean devueltos esos productos vía sistema. Cabe destacar que cada presentación terminada se recibe para devolución de acuerdo al peso declarado en la etiqueta.

6.10. Los productos devueltos por el comprador no le deben ser reemplazados con productos nuevos, se le emitirá una Nota de Crédito para la próxima facturación.

6.11. El Encargado de la Unidad Productiva debe presentar la boleta de devolución en el área de Contabilidad de la Sede para el trámite correspondiente.

6.12. El Área de Contabilidad debe aplicar en forma inmediata la devolución a la factura correspondiente para que se genere una Nota de Crédito a favor del proveedor, la cual se aplicará a esa misma factura en caso de que no haya sido cancelada o alguna otra factura que esté pendiente de pago. Caso contrario se aplicará en la próxima facturación una vez finalizada la devolución, se debe imprimir el comprobante de la devolución y la nota de crédito generada, los cuales se deben firmar y sellar y adjuntarlos a la boleta de devolución.

6.13. El área de Contabilidad debe facilitar al área de Tesorería copia de los documentos relacionados con la devolución tramitada en forma inmediata ya que al generar una devolución en el sistema el producto de inmediato se carga a la bodega de donde salió, la cual corresponde a la bodega del Centro de Ventas.

6.14. El Área de Tesorería debe proceder en forma inmediata a trasladar por bodega y por unidad a las bodegas que correspondan los productos recibidos en devolución y adjuntar a dichos traslados la copia de la boleta de devolución de la unidad productiva y el reporte de la devolución generado por Contabilidad, la copia de la Nota de Crédito deberá adjuntarla a la factura a la que se le aplicará la misma.

6.15. El responsable del Área de Tesorería debe velar coordinar con el jefe de la Planta Productiva le reciba vía sistema los traslados correspondientes y realice la aplicación de las relaciones que se generen para que los rebajos en el inventario del Centro de Ventas se hagan efectivos, esto con el fin de evitar confusiones la hora de facturar productos similares que hayan en el inventario, además de que al finalizar cada día dicha bodega debe quedar sin existencias.

6.16 Una vez que el producto haya ingresado o se ha recibido para custodia en la UTN, la unidad o encargado de planta realiza alguna de las siguientes acciones que se detallan a continuación:

6.16.1 En caso de que el producto pueda ser reprocesado para elaborar otro producto, se debe emitir el reporte correspondiente y proceder a la fabricación.

6.16.2 En el caso que sea necesaria la eliminación del producto recibido como devuelto, este debe ser notificado mediante la boleta existente.

En ambos casos expuestos se debe comunicar a la unidad de control de inventarios la acción tomada y actualizar los correspondientes inventarios.

6. Formato Revisado y Codificado:

Nombre	Puesto	Firma
Licda. Kattia Mena	Asistente Administrativa Dirección	

7. Avalado por:

Nombre	Puesto	Firma
MBA José Alfredo González Mercado	Director	

8. Control de cambios:

Sección Modificada	Descripción del cambio	Versión modificada	Fecha del cambio
N/A	N/A	N/A	N/A