



PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DEL PRODUCTO DEVUELTO POR EL CLIENTE

P18
Versión 4
Pág.1/4

1. OBJETIVO

Establecer metodología para darle tratamiento al producto que se recibe del cliente por no cumplir con las especificaciones, asegurando su preservación hasta su entrega a él nuevamente.

2. ALCANCE

Esta metodología aplica para todas los productos que se cambian al cliente por calidad.

3. DEFINICIONES

3.1 MULTIUSO

Documento utilizado para el control de los productos que ingresan y salen de la compañía por diversas circunstancias.

3.2 PRODUCTO NO CONFORME

Producto que no cumple un requisito

3.3 BODEGA 88

Bodega virtual que es utilizada para realizar movimientos de mercancía que no cumple los requisitos.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los productos devueltos por el cliente son canalizados a través de los Supervisores de los puntos de venta.
- Cuando se recibe el producto se debe ensayar primero e indagar muy bien la razón del daño y la forma cómo se está utilizando dicho producto.
- El producto que se recibe del cliente se almacena en las mismas condiciones del producto a comercializar.
- Criterios a analizar en el momento de aceptar una devolución por algún daño en el producto donde, se debe involucrar una garantía o cambio del producto.
 - ✓ Asesoría: Relacionado con la atención ofrecida al cliente para el uso del producto y mantenimiento preventivo.
 - ✓ Estado del producto: Verificar que el estado del producto corresponda a un problema de calidad y no a un mal uso.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Cargo	Coordinadora de calidad	Coordinadora de Logística	Gerente General
Nombre	Olga Lucía Escobar R.	Marta Echevarría M.	Javier H. González R.
Fecha vigencia: 20 de Enero 2017			

El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS, en la oficina de Calidad se encuentra el original."

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DEL PRODUCTO DEVUELTO POR EL CLIENTE	P18 Versión 4 Pág.2/4
---	---	--

5. CONTENIDO

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Inicio			
↓ Recepción producto averiado ↓	Cuando se puede cambiar inmediatamente el producto se cambia y se coloca en la zona demarcada para producto no conforme y se va al siguiente paso. Cuando no se puede cambiar inmediatamente y se debe consultar con el proveedor, la persona encargada debe establecer el contacto	Supervisor, Asesor de Servicio al Cliente	
Enviar producto al proveedor para garantía ↓	Para cambio del producto se envía a la bodega 88, y el Supervisor llama al representante del proveedor para que lo recoja o lo envía directamente a este para que sea cambiado, reparado o para elaboración de una nota de crédito. Se diligencia el formato P05-1 control de producto no conforme.	Supervisor, Asesor de Servicio al Cliente	Formato P05-1 "Control de producto no conforme"
↓ Contactar al proveedor ↓	Para garantía: Se contacta al proveedor para el envío del equipo y que este sea revisado por él, para su posterior solución. En este caso continuo en el siguiente paso. Si no tiene garantía porque el producto fue abierto o porque fue mal utilizado, se le comunica al cliente y se da la explicación correspondiente.	Supervisor, Asesor de Servicio al Cliente	
Diligenciar formato multiuso de entrada ↓	Se diligencia el formato multiusos registrando los siguientes datos: Número del teléfono, nombre, descripción detallada del producto (Accesorios incluidos, estado, entre otros), código del producto, serial si lo tiene, cantidad, daño del producto y se coloca una X en la casilla nota de entrada.	Supervisor, Asesor de Servicio al Cliente	Formato multiusos
Realizar entrada de mercancía ↓	Se observa el estado del producto, las piezas que trae y se ensaya si es el caso. Se diligencia la casilla de observación registrando el estado del producto, se debe hacer firmar al cliente. Para el caso de productos que llegan de otra ciudad, se diligencia el formato en las mismas condiciones anteriores, se anexa la guía de transporte, se llama al cliente cuando el producto está deteriorado.	Supervisor, Asesor de Servicio al Cliente	Formato multiuso

El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA S.A.** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DEL PRODUCTO DEVUELTO POR EL CLIENTE	P18 Versión 4 Pág.3/4
---	---	--------------------------------------

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Enviar producto al proveedor	Diligenciar el formato multiusos, registrando los siguientes datos: nombre del proveedor, descripción detallada del producto (Accesorios incluidos, estado, entre otros), código del producto, serial si lo tiene, cantidad, daño del producto, la nota aclaratoria de la dirección del punto de venta a donde se debe remitir. Se coloca X en la casilla nota de salida, se le anexa la guía del transporte si es del caso.	Supervisor, Asesor de Servicio al Cliente	Formato multiusos
Recibir producto y/o solución del proveedor	Se diligencia el formato multiuso, se coloca una X en la casilla de entrada y el nombre del proveedor, se inspecciona el estado en que llegó el producto y se revisa. Se cita el número del formato anterior (salida al proveedor). Cuando se recibe el producto reparado o uno nuevo: se llama inmediatamente al cliente para informarle que ya llegó el producto. En algunas ocasiones el proveedor llama para darle un producto al cliente y el luego envía una nota de crédito o el producto a Casa Ferretera S.A. Luego de recibir cualquier tipo de solución del proveedor, Casa Ferretera S.A se comunica con el cliente. En algunas ocasiones el cliente solicita una carta del proveedor o en caso de herramienta muy específica se solicita la visita técnica del representante para verificar el problema directamente con el cliente y la forma cómo se está utilizando dicho producto. En otras ocasiones se llega a un acuerdo con el cliente sobre el pago de la reparación.	Supervisor, Asesor de Servicio al Cliente	Formato multiusos
Entregar producto al cliente	Se debe reclamar el formato que tiene el cliente. Se diligencia el formato multiusos, se registran todos los espacios correspondientes, se cita el formato anterior (entrada del cliente), se coloca una x en la casilla de salida. Se entrega revisándolo muy bien y se debe hacer énfasis en el estado en que se recibió. Se hace firmar por el cliente.	Supervisor, Asesor de Servicio al Cliente	Formato Multiusos
FIN			

El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”



PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DEL PRODUCTO DEVUELTO POR EL CLIENTE

P18
Versión 4
Pág.4/4

6. REFERENCIAS Y ANEXOS

P05-1 Formato control de productos no conformes
Formato multiusos

7. REGISTRO DE CALIDAD

CODIGO	TITULO	ALMACENAMIENTO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
P05-1	Formato de Control de producto no conforme	Auxiliar de Calidad, oficina de Coordinación de Calidad Carpeta de control de producto no conforme, cronológicamente.	3 meses	Archivo central
		Administración documental, Archivo central, carpeta de control de producto no conforme, cronológicamente.	2 años	Destruir

8. MODIFICACIONES

Se reemplaza el término Administradores por Supervisores.

Se incluyen definiciones relativas al procedimiento.

Se realiza nota aclaratoria:

“El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA S.A.** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”

El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA S.A.** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”