




Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 5	
<b>RAU</b>	DEVOLUCIÓN FRUTALE	IT – 02.06-RET-TIE	
		Revisión	003

*Se considera como **producto a devolución** aquel que llegada su fecha de vencimiento y/o de retiro, que no fue vendido y debe ser retirado de exhibición al cliente de acuerdo con cartilla de plazos según producto. Implica productos propios o terceros.*

E.TIE/ DTIE	Devolución Frutale	
Cuándo	Cómo	Documentos
30 minutos antes del cierre tienda	Preparar e identificar productos a devolución, considerando <b>Tabla Devoluciones, por su vida útil o fecha de retiro</b> de lo existente en sala de ventas y/o acopios.	<b>Guía devolución</b>  
	Seleccionar en POS la tecla <b>otros docs.</b> Solicitar a ETIE tarjeta autorización (tarjeta supervisor) Luego selecciona <b>2 Guía de Despacho</b> y digitar en emisión de guía la correspondiente a <b>1 Devolución FRU</b>	
	Ingresar y contabilizar por POS los productos a devolución (escanear código de barras o digitar código y registrar cantidad)	
	Presionar Tecla <b>“Total Venta F9”</b>	
	Presionar Tecla <b>“Aceptar”</b> (enter)	
	Confirmar Transacción realizada (SI/NO), Seleccionando teclas SI (S) / NO (N) en POS	

Realizó: M Fuentes /J. Proc y EO Fecha: Octubre 2025	Revisó: A. Parra/ J. Costos y Exist. Fecha: Octubre 2025	Aprobó: M. Bravo/ SG. Op. Retail Fecha: Octubre 2025
---	---	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 5	
<b>RAU</b>	DEVOLUCIÓN FRUTALE	IT – 02.06-RET-TIE	
		Revisión	003

	<p>Emitir guía devolución con sus 3 copias.</p> <p><i>Revisar en cuenta de mercadería digital en Tablet si se sincronizó la información 5 min después de hacer la guía de devolución, siempre que sea al final del día. En caso contrario la actualización se produce cada 30 min.</i></p>	<p><b>Guía de Despacho</b> <b>IT – 08.17-RET-TIE</b></p> 
	<p>Adjuntar guía de devoluciones a valija de tienda para enviar, y dejar una copia en tienda.</p>	
Al cierre	<p>Dejar productos en su <b>bandeja plástica</b> con papel mantequilla y banderilla de color correspondiente en lugar designado en tienda, para el posterior retiro nocturno por transporte y validador nocturno.</p> <p>La bandeja con devolución debe ser la única con banderilla de color, a todas las demás bandejas se le debe retirar el banderín de color.</p> <p>Adjuntar copia de guía de despacho devolución en bandeja con productos.</p> <p><i>Si no existe guía, validador nocturno no se llevará los productos dejados.</i></p>	

Realizó: M Fuentes /J. Proc y EO Fecha: Octubre 2025	Revisó: A. Parra/ J. Costos y Exist. Fecha: Octubre 2025	Aprobó: M. Bravo/ SG. Op. Retail Fecha: Octubre 2025
---	---	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 3 de 5	
<b>RAU</b>	DEVOLUCIÓN FRUTALE	IT – 02.06-RET-TIE	
		Revisión	003

<b>E.TIE/ DTIE</b>	<b>Gestión de venta para disminuir devolución</b>	
<b>Cuándo</b>	<b>Cómo</b>	<b>Documentos</b>
Existencia de productos con devolución en el día y/o fecha de retiro	<p>Durante la semana, las tiendas tienen disponible la aplicación de un descuento (30%, identificado como Descuento HH) a aquellos productos que están a la venta y que son para devolución el mismo día o corresponde su fecha de retiro.</p> <p><i>El descuento a aplicar pasa con el código 90030, y solo debe aplicar a productos que están en su día de devolución.</i></p> <p><i>Según clasificación de tienda (calle, educacional, comercial, salud, otro) existen horarios definido de activación de HH. Consulta con tu supervisor el horario asignado.</i></p>	
	Para esto, según horario definido en tienda, debes identificar los productos a devolución en su lugar de exhibición y apoyarte del material POP entregado para este fin.	<b>IT-03.01-RET-TIE</b>

Realizó: M Fuentes /J. Proc y EO Fecha: Octubre 2025	Revisó: A. Parra/ J. Costos y Exist. Fecha: Octubre 2025	Aprobó: M. Bravo/ SG. Op. Retail Fecha: Octubre 2025
---	---	---

**RAU**

DEVOLUCIÓN FRUTALE

IT – 02.06-RET-TIE

Revisión

003

**ANEXO 1**

<b>Tabla guía de devoluciones</b>	
<b>Devolución a QUI PAN</b>	<b>Devolución a QUI ALI</b>
<p><b>Pan granel:</b> devolución diaria del excedente del día (pesar cantidad)</p> <p><b>Pan envasado:</b> retirar 5 días antes del vencimiento. Verificar fecha del envase para el día de retiro (número grande)</p> <p><b>Mini toast:</b> retirar 30 días antes del vencimiento.</p> <p><b>Pan rallado:</b> retirar 15 días antes del vencimiento.</p> <p><b>Pre pizza:</b> retirar 5 días antes del vencimiento</p> <p><b>Pan de pascua:</b> retirar 30 días antes del vencimiento. Por excepciones a informar, puede ser 15 días antes</p> <p><b>Pan pre-cocido:</b> Devolución como producto original.</p> <p><b>Pan de queso y Croissant Unitario:</b> Según vencimiento, si se exhibe a granel, retirar al cierre</p>	<p>Manual Producto indica periodo de exhibición y hora de retiro de cada producto.</p> <p><b>Dulcería:</b> algunos productos fuera de envase original, se realiza su devolución al cierre. Otros como mendocino, delicia, cocada, canolo manjar, danés, galleton, muffin, barrita, volcán, se deben proteger para exhibir al día siguiente. (Según cartilla de retiro dulcería granel) En clamshell cerrado, según fecha de vencimiento.</p> <p><b>Dulcería Larga Vida:</b> 15 días antes de fecha de vencimiento</p> <p><b>Empanadas:</b> según fecha vencimiento del envase (vida útil 5 días). Exhibido a granel debes resguardar para venta día siguiente (arrastre)</p> <p><b>Ensaladas y platos:</b> según fecha vencimiento</p> <p><b>Sandwich:</b> según fecha de vencimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sdw miga ave palta: un día antes</li> </ul> <p><b>Galletas:</b> 7 días antes de fecha de vencimiento</p> <p><b>Postres:</b> según fecha de vencimiento</p> <p><b>Pasteles y tortas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tortas: 2 días antes de su vencimiento</li> <li>• Pasteles y kuchen: 1 día antes de su vencimiento</li> </ul>

**RAU**

DEVOLUCIÓN FRUTALE

IT – 02.06-RET-TIE

Revisión

003

**ANEXO 2**

<b>REGLAS RETIRO DULCERÍA GRANEL</b>			
<b>COD</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>A GRANEL</b>	<b>CLAMSHELL</b>
D1023	BERLIN CREMA	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1021	BERLIN MANJAR	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
100518	CANOLO CREMA	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1990	CINNAMON ROLL	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1446	COCADO	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
	DONUTS	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1804	MEDIALUNA	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1805	MEDIALUNA AVELLANA	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1806	MEDIALUNA FRAMBUESA CHEESECAKE	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1448	NEGRITO	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1212	PAN MIEL	AL CIERRE	Fecha Vencimiento
D1988	BARRITA COCO MANJAR	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1916	BROWNIE	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
100517	CANOLO MANJAR	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1444	COCADA CHOC	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1883	DANES FRAMBUESA	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1440	DELICIA	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1901	GALLETON AVENA PASAS	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1902	GALLETON CHOCOLATE	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1442	MENDOCINO	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1933	MUFFIN ARANDANO	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1934	MUFFIN CHOCOLATE	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1930	MUFFIN FRAMBUESA	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1944	MUFFIN RELLENO AVELLANA	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1945	MUFFIN RELLENO FRAMBUESA CHEESE	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1845	ROLLO AVELLANA CREMA	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1888	ROLLO FRAMBUESA	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento
D1985	VOLCAN CHOCOLATE	PROTEGER PARA VENTA DIA SIGUIENTE	Fecha Vencimiento

Realizó: M Fuentes /J. Proc y EO  
Fecha: Octubre 2025

Revisó: A. Parra/ J. Costos y Exist.  
Fecha: Octubre 2025

Aprobó: M. Bravo/ SG. Op. Retail  
Fecha: Octubre 2025