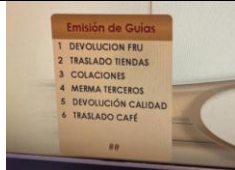


Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 3	
RAU	DEVOLUCIÓN DE CALIDAD	IT – 02.07-RET-TIE	
		Revisión	002

E.TIE/ DTIE	<i>Devolución por Calidad Frutale</i>													
Cuándo	Cómo	Documentos												
Detección de producto con problema de calidad o devuelto/ reclamo cliente	Generar la devolución del producto o reembolso de producto a cliente, según <i>instructivo de reclamos</i> en caso que producto a devolución sea entregado por cliente.	IT-05.01-RET-TIE												
	Ingresar producto en sobre de papel mediano, cerrar el sobre con sato e identificar el sobre con el destinatario y desviación (Ej: CALIDAD: Empanadas con material extraño en su interior). Entregar a Supervisora y/o valija para coordinar entrega a área de Calidad y/o Servicio al Cliente (SAC).		* esto solo aplica en caso de que soliciten muestra del producto											
Revisión productos por calidad en sala	Revisar productos recibidos en tienda en caso de detección de alguna desviación según criterios de devolución por calidad.													
	Informar a supervisor/a productos que cumplen criterio de Devolución por Calidad:													
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Aplica Devolución por Calidad:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. Hongos antes de la fecha de vencimiento.</td></tr> <tr><td>2. Materia extraña al interior del envase.</td></tr> <tr><td>3. Insectos al interior del envase.</td></tr> <tr><td>4. Sin fecha o fecha ilegible.</td></tr> <tr><td>5. Menos cantidad o ingrediente faltante.</td></tr> <tr><td>6. Producto sin relleno.</td></tr> <tr><td>7. Pan miga con corteza.</td></tr> <tr><td>8. Producto bajo peso.</td></tr> <tr><td>9. Producto mal sellado.</td></tr> <tr><td>10. Producto con rotulación/impresión errónea.</td></tr> <tr><td>11. Producto con desviación, evidencia de conservación de T° en tienda (foto equipo y registro). Ejemplos: palta pardeada, lechuga oxidada, platos preparados vinagre o ácido.</td></tr> <tr><td>12. Empanadas con masa débil, se parte al manipular.</td></tr> </tbody> </table> <p>Supervisor debe informar existencia de productos por devolución de calidad en grupo whatsapp “Reclamos/recall Castaño”</p>	Aplica Devolución por Calidad:	1. Hongos antes de la fecha de vencimiento.	2. Materia extraña al interior del envase.	3. Insectos al interior del envase.	4. Sin fecha o fecha ilegible.	5. Menos cantidad o ingrediente faltante.	6. Producto sin relleno.	7. Pan miga con corteza.	8. Producto bajo peso.	9. Producto mal sellado.	10. Producto con rotulación/impresión errónea.	11. Producto con desviación, evidencia de conservación de T° en tienda (foto equipo y registro). Ejemplos: palta pardeada, lechuga oxidada, platos preparados vinagre o ácido.	12. Empanadas con masa débil, se parte al manipular.
Aplica Devolución por Calidad:														
1. Hongos antes de la fecha de vencimiento.														
2. Materia extraña al interior del envase.														
3. Insectos al interior del envase.														
4. Sin fecha o fecha ilegible.														
5. Menos cantidad o ingrediente faltante.														
6. Producto sin relleno.														
7. Pan miga con corteza.														
8. Producto bajo peso.														
9. Producto mal sellado.														
10. Producto con rotulación/impresión errónea.														
11. Producto con desviación, evidencia de conservación de T° en tienda (foto equipo y registro). Ejemplos: palta pardeada, lechuga oxidada, platos preparados vinagre o ácido.														
12. Empanadas con masa débil, se parte al manipular.														
	Agrupar productos asociados a devolución por calidad, <i>separados de la devolución frutale</i> (ej: aunque sea un producto por calidad, debe estar en guía por separado de la devolución frutale).													

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

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 3	
RAU	DEVOLUCIÓN DE CALIDAD	IT – 02.07-RET-TIE	
		Revisión	002

	<p>Seleccionar en POS la tecla “otros docs”. Solicitar a ETIE tarjeta autorización (tarjeta supervisor). Luego 2 Guía de Despacho y emitir guía correspondiente a 5 Devolución calidad</p> <p><i>Se puede emitir más de una guía de calidad, siempre resguardar incorporar los productos correspondientes, separados de la devolución frutale.</i></p> <p><i>Si existen productos de TERCEROS despachados por FRUTALE (ej: confites u otros, asociado a PROMERCO) se debe emitir igualmente una guía de devolución de calidad si aplica alguno de los criterios antes mencionado de calidad.</i></p> <p><i>Si es de TERCERO OC DIRECTO (punto a punto), no se emiten guías de calidad, solo pasa a ser MERMA.</i></p>	
	Imprimir guía de devolución de calidad (3 copias) y dejar junto con productos, que se retiraran en despacho nocturno.	
	Guardar una guía de calidad como respaldo en tienda y la otra se debe enviar por valija.	

ETIE Solicitud de RECALL de productos		
Cuándo	Cómo	Documentos
Aviso de retiro de productos por calidad	<p>Se considera “Recall” al retiro de productos solicitados por Área de Calidad, por algún error en su elaboración que afecte la calidad del producto, en forma masiva según lote de fabricación. Ej:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencia fúngica - Mal fechado - Elaboración fuera el estándar (tamaño, color, otro) - Características organolépticas - Otros. 	

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

RAU

DEVOLUCIÓN DE CALIDAD

IT – 02.07-RET-TIE

Revisión

002

Frente a solicitud de retiro, se indicará las características del productos a retirar:

- Producto
- Lote
- Fecha de elaboración
- Fecha de vencimiento

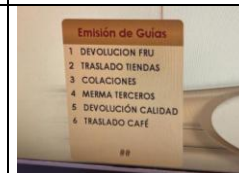
Con ello, se **entregará el plazo límite** para realizar el retiro de productos desde las salas.

Agrupar productos, sacarlos de exhibición o apartarlos del resto de productos de acopio.

Elaborar *Acta de Retiro de producto*, que se encuentra en la bitácora cuando se indique un “RECALL de productos”.

Formulario de Acta de Retiro Producto. Incluye campos para: Datos Cliente (Nombre Sala/Tienda, Fecha), Instrucciones de Retiro (Causa Retiro, Cantidad, Lote, Fecha, etc.), y Declaración de Retiro (Responsable retiro, Fecha, etc.).

Realizar guía de despacho de Devolución de calidad, con la cantidad de productos a devolución, de acuerdo a los pasos anteriores



Adjuntar guía de despacho junto con Acta de retiro de Productos para hacer el envío por valija.