




Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 3	
RAU	DEVOLUCIÓN A PROVEEDORES EXTERNOS (MERMA)	IT – 02.08-RET-TIE	
		Revisión	004

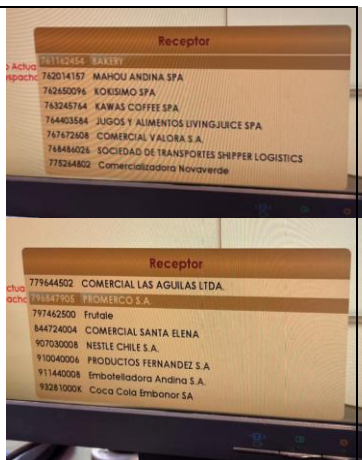
La devolución de productos corresponde solo a productos que estén en mal estado antes de la fecha de vencimiento o lleguen a su vida útil o día de retiro.

E.TIE	Preparación devolución		
Cuándo	Cómo	Documentos	
Producto deteriorado o en su fecha de retiro/ vencimiento	Separar los productos en lugar destinado para este efecto (productos refrigerados: bodega, cúpula). No exhibir.		

SU.TI/ E.TIE	Guía merma proveedores externos (Andina, Soprole, Las Águilas, otro)		
Cuándo	Cómo	Documentos	
Durante jornada	Retirar productos para devolución de exhibición y ubicar en lugar destinado para este efecto.		
	Informar a SU.TI la realización de guía de devolución Merma desde POS, quien autorizará el procedimiento.	Guía de devolución	
	Digitar en POS “Otros documentos” y autorizar ingreso		
	Seleccionar guía de despacho, de acuerdo con el listado que aparece en pantalla (2)		
	Seleccionar merma terceros (4)		

Realizó: S Pérez/ Ing. Mejora Cont. Fecha: Octubre 2025	Revisó: M Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Octubre 2025	Aprobó: M. Bravo/ Sg.Op. Retail Fecha: Octubre 2025
--	---	--

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 3	
RAU	DEVOLUCIÓN A PROVEEDORES EXTERNOS (MERMA)	IT – 02.08-RET-TIE	
		Revisión	004

	Seleccionar el proveedor del cual se realizará la guía de merma de sus productos.	
	Ingresar Productos a devolución por el POS	
	Imprimir 3 copias de guía despacho devolución (dos quedan en tienda y otra se va en valija)	
E.TIE/ D.TIE	Abrir productos líquidos y desechar el producto al desagüe. El envase se bota a la basura.	

E.TIE	<i>Proveedor CCU</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Visita proveedor	Informar a vendedor existencia de producto deteriorado, quien pega un sticker de color en el producto para identificar que va a devolución.	
Sgte. Despacho	Recibir de Vendedor Nota de Crédito Retiro producto y entregar producto.	
	Hoy en día las notas de crédito llegan directamente al “Área de proveedores” en oficina Castaño, no pasando por la tienda.	
	Emitir guía de Merma por el POS para dejar registro de devolución	
	Adjuntar en valija nota de crédito recibida, junto con la Guía de Merma	
Cambio de producto	En ocasiones, proveedor puede realizar el cambio “producto por producto” si se solicita en su visita (j: producto abollado, dañado el envase). Al realizar esto, no se debe emitir guía de merma. En caso de que proveedor no realice este cambio en un plazo de 2 semanas , generar la merma de los productos con su guía emitida respectivamente.	

Realizó: S Pérez/ Ing. Mejora Cont. Fecha: Octubre 2025	Revisó: M Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Octubre 2025	Aprobó: M. Bravo/ Sg.Op. Retail Fecha: Octubre 2025
--	---	--

RAU

DEVOLUCIÓN A PROVEEDORES EXTERNOS
(MERMA)

IT – 02.08-RET-TIE

Revisión

004

Observaciones

- ✓ *La devolución debe ser oportuna esto con el fin de no producir ocupación de estanterías, trastiendas, coolers, etc., con productos deteriorados.*
- ✓ *La devolución jamás debe estar a la vista de los clientes, sólo en los lugares asignados para ello.*
- ✓ *La devolución debe tener el mismo cuidado que un producto apto, con el fin de no continuar con su deterioro, ejemplo, las devoluciones de productos que requieren refrigeración, deben almacenarse en las mismas condiciones.*

Tabla de retiro/ devolución terceros	
Productos perecibles de terceros	Fecha de retiro/vencimiento
Quesos	✓ Retirar 5 días antes de la fecha de vencimiento, una vez abierto la duración es de 3 días
Cecina laminada, cecinas(pieza) y Lácteos	✓ Retirar el mismo día del vencimiento, una vez abierta la duración es de 5 días
Otros terceros	Fecha de retiro/vencimiento
Bebidas y jugos	✓ Retirar con 15 días antes de la fecha de vencimiento.
Confites	✓ Retirar con 5 días antes de la fecha de vencimiento.