



PROCEDIMIENTO CT-000006	DEVOLUCION DE WHOLESALE (SSTT)	Fecha Efectiva: ABRIL 2018
		Negocio: RETAIL
Dueño del Proceso: GERETE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS / JEFE DE SSTT		
Proceso de Devolución del Wholesale.con V°B° del Jefe de SSTT		
Vigencia a contar del 01 de Abril del 2018.		

Propósito

Este Documento tiene como objetivo integrar las actividades del proceso de envío y recepción de mercadería por devolución de Wholesale al CD previa autorización de SSTT SAMSONITE.

Aplicaciones

Transacciones dentro del ciclo de negocios.

Sistemas	Propósito
IRS ACS	Sistema de Control de Puntos de Venta Inventarios, Stock, precios y gestión comercial.
SAP	Sistema ERP de registro de contabilidad e inventarios
GYGNUS	Monitor de Entregas pendiente de Recepción por traspasos de IRS ACS

Reportes y Planillas

Transacciones a utilizar dentro del proceso.

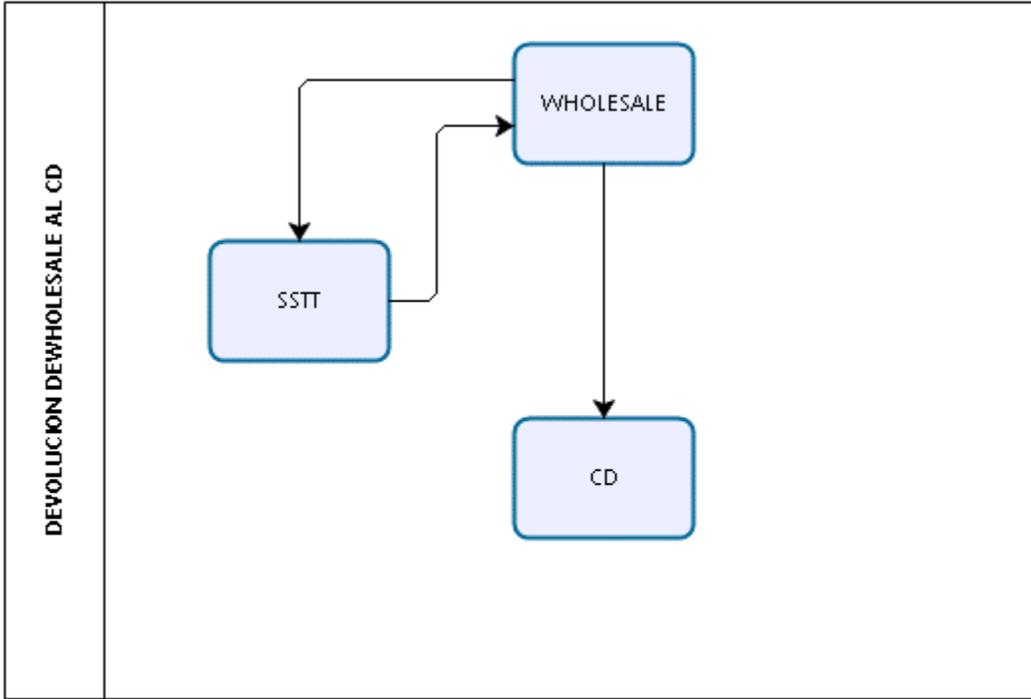
Reportes/Planillas	Descripción	Aplicación
MONITOR DE RECEPCION	Pantalla que muestra las entregas pendientes de recepción por traspasos de IRS ACS.	CYGNUS
INFORME DE CAMBIO DE CALIDAD	Todas aquellas guías que generen cambio de calidad o destrucción.	CORREO
CAMBIO DE CALIDAD SAP	Hector Flores deberá realizar un inventario en Cygnus para realizar los cambios de calidad	CYGNUS



Responsabilidades

Según la naturaleza del negocio y funciones se definen las siguientes responsabilidades del proceso

Posición	Responsabilidad
Gerente Wholesale	Responsable de mantener y propiciar un ambiente de Control de Recepción de mercadería para disminuir la posibilidad de daño de los productos de primera calidad.
Supervisor	Responsable de la gestión y revisión del Status de las Devoluciones que genere cada punto de venta.
Promotor	Responsable de la identificación de los productos que no están aptos para la venta de primera calidad.
Encargado de SSTT	Revisar todos aquellos correos solicitando la evacuación de productos de primera calidad que por las razones que están especificadas no están aptas para la venta y generar el traspaso al Cd.
Auditor de Contraloría	Responsable de revisar que el proceso de cambio de calidad se cumpla.
Contralor del País	Responsable de llevar a cabo el proceso de control de Gestión de la CIA.
Gerente de Adm. Y Finanzas	Responsable de entregar todas las herramientas en el SSTT para que la operación de cambio de calidad se realice en forma correcta.





SSTT.

El jefe de SSTT es quien debe revisar todos aquellos correos que generan los puntos de venta con solicitud de devolución por cambio de calidad de productos con desperfectos que serán descritos posteriormente, este correo debe venir acompañado de evidencias fotográficas, si el Jefe o Encargado de SSTT encuentra que procede el cambio de calidad, dará la autorización al Punto de Venta a realizar el traspaso según los procedimientos actuales a SSTT de forma sistémica ya que el Punto de Concesión deberá realizar el traspaso al CD previa designación de la guía generada de SSTT.

Es obligación del jefe de SSTT llevar KPI'S de Cambio de Calidad por Punto de Venta así como las Destrucciones.

La respuesta de SSTT debe ser en 48 Horas desde que recibe el correo.

Abastecimiento (CD).

Abastecimiento es quien deberá recepcionar todos aquellos productos que no están aptos para la venta, estos productos deben llegar con un correo de autorización de SSTT y los productos deben llegar Dañados a lo menos en un 25 % de su superficie física.

El CD debe tener un espacio físico aislado para los productos que llegaran para destrucción.

También debe realizar la recepción de los productos que deben cambiar de calidad de primera a segunda y los productos que son de primera calidad.

WHOLESALE.

El ZONAL debe manejar muy bien sus puntos de tal forma que los supervisores puedan realizar la evaluación de los productos que el promotor pueda indicar que ya no están aptos para estar a la venta como productos de primera calidad.

Identificación de Productos de Segunda Calidad

El Supervisor es el responsable de poder identificar los productos que no están aptos para ser comercializados como productos de primera calidad.

Identificación según los Siguietes criterios.



Accesorios:

- **Sucia**
- **Rayada**
- **Manchada**
- **Decoloración de Tela**
- **Falta de decoraciones**
- **Falta de Deslizador**
- **Falta de Herrajes**
- **Decoraciones desarmadas**
- **Telas descocidas**
- **Cualquier otra falla que no inhabilite su uso normal.**

Carteras:

- **Sucia**
- **Rayada**
- **Manchada**
- **Decoloración de Tela**
- **Falta de decoraciones**
- **Falta de Deslizador**
- **Falta de Herrajes**
- **Decoraciones desarmadas**
- **Telas descocidas**
- **Cierres con cadena metaliza abierta**
- **Cualquier otra falla que no inhabilite su uso normal.**

Mochilas

- **Sucia**
- **Rayada**
- **Manchada**
- **Decoloración de Tela**
- **Falta de decoración**
- **Falta de deslizador**
- **Falta de Herrajes**
- **Decoraciones desarmadas**



- **Telas Descocidas**
- **Insignias cocidas al revés**
- **Hombreras con relleno torcido**
- **Cierres descocidos**
- **Cualquier otra falla que no inhabilite su uso normal.**

Business

- **Sucia**
- **Rayada**
- **Manchada**
- **Decoloración de Tela**
- **Falta de decoración**
- **Falta de deslizador**
- **Falta de Herrajes**
- **Decoraciones desarmadas**
- **Telas Descocidas**
- **Insignias cocidas al revez**
- **Hombreras con relleno torcido**
- **Cierres descocidos**
- **Cualquier otra falla que no inhabilite su uso normal**

Bolsos

- **Sucia**
- **Rayada**
- **Manchada**
- **Decoloración de Tela**
- **Falta de Decoraciones**
- **Falta de deslizador**
- **Falta de Herrajes**
- **Decoraciones desarmadas**
- **Telas descocidas**
- **Trolley Atascado**
- **Ruedas atascadas**
- **Cualquier otra falla que no inhabilite su uso normal.**



Equipaje de Telas

- **Sucia**
- **Rayada**
- **Manchada**
- **Decoloración de Tela**
- **Falta de decoraciones**
- **Falta de deslizador**
- **Falta de Herrajes**
- **Decoraciones desarmadas**
- **Telas y/o Malla descocidas**
- **Cierres descocidos**
- **Trolley atascado**
- **Rueda atascadas**
- **Cerraduras bloqueadas**
- **Cualquier otra falla que no inhabilite su uso normal.**

Equipaje Rígidos

- **Sucia**
- **Rayada**
- **Manchada**
- **Estructura Quebrada**
- **Estructura deformada**
- **Estructura abollada**
- **Falta de decoraciones**
- **Falta de deslizador**
- **Falta de Herrajes**
- **Falta de Logos**
- **Decoraciones desarmadas**
- **Telas y/o Malla descocidas**
- **Cierres descocidos**
- **Trolley atascado**
- **Rueda atascadas**
- **Cerraduras bloqueadas**
- **Cualquier otra falla que no inhabilite su uso normal.**



Despacho a STT

OBJETIVOS.

Establecer procedimientos para un correcto proceso de recepción física / sistémicamente de las Existencias que ya no están aptas para ser comercializadas de primera.

1. **DESPACHO DE MERCADERIA AL CD**
2. **RECEPCION DE MERCADERIA EN CD**
3. **DESTRUCCION**

1.- DESPACHO DE MERCADERIA AI CD.

El Despacho y Traspaso se debe realizar al CD con la autorización de STT en el caso de los productos que no están aptos para la venta de primera calidad.

Es obligatorio realizar la solicitud adjuntando las fotografías y explicaciones del porque el producto de primera llevo a ese estado.

El encargado de STT es el responsable de entregar respuesta y V°B° de lo solicitado por el Supervisor. Una vez recepcionado en CD, Hector Flores deberá realizar un inventario de cambio de calidad de los productos en Cygnus.

Para poder tener un manejo ordenado y eficiente, los Puntos de Venta deberán informar según la planificación adjunto.



1 SEMANA DEL MES RIPLEY

2 SEMANA DEL MES PARIS

3 SEMANA DEL MES HITES/CORONA

4 SEMANA DEL MES FALABELLA

2.-RECEPCION DE MERCADERIA CD

El encargado de Logística Inversa en CD debe realizar la recepción de Wholesale identificada por productos de primera calidad, Segunda Calidad y Destrucción.

Los productos de primera calidad y Segunda Calidad antes de pasar a una ubicación deben generar valor agregado para eliminar todo rastro de la concesión y dejar un producto limpio para poder ser comercializado en Retail.

Aquellos productos de segunda selección deben quedar etiquetados como tal.

3.- DESTRUCCION.

La destrucción será autorizada solo por SSTT, esto debe ser informado por correo con evidencia fotográfica.

Los productos que autorice SSTT para la destrucción deberán ser destruido en la tienda de origen en a lo menos su 25% de su estado físico para ser enviado como devolución al CD.

El procedimiento sistémico sigue igual a lo que dicen los procedimientos actuales que nacen de la orden de reparación.



PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE CALIDAD DE SSTT EN IRS/SAP

GERENTE ADM. FINANZAS

GERENTE WHOLESALE

COTRALOR CHILE-PERU

DIRECTOR REGIONAL LATINAMERICA