

## Instrucción de trabajo

Retorno de material por parte del cliente	Fecha de liberación 6/10/2014	Página 1/3
No de documento. W-PR-PN-7312-es		

### 1 Propósito

El propósito de esta instrucción de trabajo es explicar los pasos que se deben seguir para retornar material por parte del cliente en MAHLE AFTERMARKET S de RL de CV

### 2 Alcance

Esta instrucción es aplicable para producto devuelto por garantías, mal surtido, duplicación de envío y mala calidad.

### 3 Términos / Definiciones

AS400 – El sistema operativo utilizado por MAHLE AFTERMARKET

### 4 Responsabilidades

El Representante de ventas es responsable de atender el reclamo con el cliente antes de proceder a la devolución física del material esto implica verificar que tipo de reclamo se trata y pueden ser:

- a) Material mal surtido, es decir cantidades de mas, de menos o un numero de parte diferente de acuerdo a lo facturado.
- b) Material con defecto de calidad, comprende situaciones como cantidad incorrecta o componentes mezclados en un mismo set, característica del producto inadecuada como mal maquinado, defecto cosmético
- c) Material sospechoso o rechazado resultado de un reclamo de garantías.
- d) Retorno por acuerdo comercial, es cuando se ha decido aceptar material devuelto por el cliente y que no entra en ninguna de las 3 razones descritas arriba.

Una vez que se ha determinado el tipo de reclamación que es, deberá llenarse la boleta con número de control **F-PS-PN-7401-es** asegurándose que contenga los siguientes datos:

- Numero de factura a la que pertenece el material implicado.
- Nombre y firma del representante de ventas.
- Numero de cliente.
- Fecha en la que se está devolviendo el material.
- Date code de cada pieza (según disponibilidad en el material)
- Numero de parte del material retornado.
- Cantidad de piezas de cada número de parte.
- Razón por la cual es retornado, la descripción deberá ser lo más clara posible con la finalidad de que al revisar el material podamos determinar si es o no conforme a especificación, se deberá omitir usar como descripción "material defectuoso" o descripciones generales (es válido anexar un listado con la descripción específica del defecto de cada pieza). En caso de ser acuerdo comercial la boleta deberá estar firmada por el gerente de ventas o director de la planta.
- Asegurarse que el material retornado se encuentre en condiciones de venta es decir empaque original y condiciones originales con el que fue recibido así como cantidades y estado físico de las piezas. (las camisas deberán ser empacada de manera vertical)

## Instrucción de trabajo

Retorno de material por parte del cliente

Fecha de liberación 6/10/2014

Página 2/3

No de documento. W-PR-PN-7312-es

Las reclamaciones por garantías deberán ser canalizadas con el personal de servicio técnico, cualquier material que sea retornado sin tener la autorización de servicio técnico será rechazada automáticamente.

Es responsabilidad del representante de ventas hacer cumplir los requisitos mencionados para el retorno del material así como de dar a conocer esta instrucción al cliente, asegurándose que el material por reingresar se encuentre en condiciones de venta.

La devolución no procederá en caso de que las condiciones del material no sean aptas para su reingreso al almacén (empaquete dañado, pintado, con etiqueta diferente a la que Mahle provee o contaminado de graso o aceite). En caso de no ser aprobado por no cumplir los estándares de calidad del producto, el material dañado estará a disposición del representante de ventas para ser retornado al cliente.

Una vez que el material sea recibido en la planta de aftermarket se tendrán 8 días hábiles para ser revisado y evaluado por el área de calidad y determinar si la devolución es aceptada para proceder a realizar la nota de crédito por el área de Finanzas. De igual manera el material que se determine que no aplica a la devolución se tendrán 8 días hábiles a partir de la notificación de rechazo para disponer del material de lo contrario será dispuesto al scrap.

**Nota:** El material que sea recibido en Mahle Aftermarket sin cumplir alguno de los puntos de este instructivo pasara a ser responsabilidad del representante de ventas al que está asignado el cliente, considerando la disposición y el retorno de dicho material.

### 5 Proceso de devoluciones – Flujo de proceso

- Atender llamado de cliente para verificar discrepancia.
- Verificar que el material reclamado cuente con la factura correspondiente.
- Verificar a qué tipo de devolución corresponde
- En caso de que la devolución sea por algún defecto de calidad el representante de ventas deberá notificar al área de calidad mediante correo electrónico mencionando el date code de la pieza reportada.
- Asegurarse que el material a devolver están en condiciones de volver a ingresarse al almacén sin ningún tipo de retrabajo. (empaquete original cuidando la integridad del material)
- Proceder a enviar material a planta de aftermarket.
- Se recibe la devolución por parte del departamento de calidad y se verifica que tenga los datos mencionados en la boleta.
- El material se inspecciona para determinar si cumple con los estándares de calidad y puede ser reingresado al almacén.
- Capturar datos de la devolución en el concentrado de devoluciones.
- Determinar si procede o no la devolución.
- Procesar la devolución en sistema AS400.
- Generar nota de crédito.