

# Devoluciones de trazabilidad (Trazabilidad inversa)

“ Una devolución a trazabilidad, también conocida como **trazabilidad inversa**, es el proceso de **devolver productos a un proveedor manteniendo el seguimiento del lote o unidad original**. Este procedimiento es fundamental para asegurar que, al devolver artículos, se registre correctamente su origen y se mantenga un control preciso sobre su historial dentro de la cadena de suministro.

## Pasos para realizar una devolución al proveedor utilizando la trazabilidad inversa (destrazar)

1. Accede a **Pedidos y Proveedores**.
2. Pulsa **F3 - Devolución**.
3. El sistema pedirá confirmación para generar la devolución.
4. Introduce un **nombre identificativo** para la devolución.
5. Selecciona el **proveedor** al que se realizará la devolución.
6. Escanea con el lector los **códigos TTT** de los productos a devolver.  
Recuerda: siempre debe **escanearse la unidad más grande** recibida.
7. Una vez finalizado el escaneo, pulsa **Ins - Finalizar**.
8. Confirma el envío de la trazabilidad al repositorio seleccionando **Sí**.
9. Indica el **método de transporte** utilizado para la devolución.

## Consideraciones importantes

- La devolución se realiza **sin vincularla a un pedido existente**.
- Siempre se debe escanear la **unidad logística más grande recibida** (cajón, caja de picos, etc.).
- El control final del estado de la operación debe realizarse desde el **Centro de control de trazabilidad**.

## Responsabilidad y alcance del sistema

Es importante tener en cuenta que:

- **Estancos Élite** es una herramienta de gestión que **facilita el envío de información de trazabilidad** al repositorio europeo.
- El software **no forma parte de la cadena física de trazabilidad** ni actúa como repositorio de la UE.

- En caso de errores, rechazos o incidencias en el envío:
  - El sistema ayudará a identificar el problema.
  - La resolución y la comunicación con el proveedor o el operador económico anterior **son responsabilidad del estanco.**

## Trazabilidad rápida

La opción **Trazabilidad rápida** permite registrar de forma ágil tanto **entradas de pedidos** como **devoluciones**, sin necesidad de seguir el proceso completo de gestión.

Acceso:

**Control y Gestión → Pedidos**

Pulsa **F4 - Traza rápida**

## Devoluciones

Permite registrar devoluciones de artículos al proveedor de forma rápida.

### Pasos:

1. **¿Desea asignarlo a una devolución existente?**
  - **Sí:** vincula la devolución a un registro existente.
  - **No:** se crea una nueva devolución.
2. **Tipo de operación**
  - Selecciona **Devolución**.
3. **Nombre del registro**
  - Introduce un nombre o acepta el propuesto por el sistema.
4. **Proveedor**
  - Selecciona el proveedor correspondiente.
5. **Escaneo de artículos**
  - Escanea los códigos de trazabilidad (QR) de los artículos a devolver.
6. **Finalización**
  - Pulsa **Insertar / Finalizar** para completar la devolución.

### Comprobaciones / notas importantes

- Esta opción permite trabajar de forma rápida mediante escaneo.
- No es necesario crear previamente pedidos o devoluciones completos.
- Es recomendable para gestiones ágiles en el día a día.

### Resumen rápido

La trazabilidad rápida permite registrar entradas y devoluciones directamente escaneando artículos, reduciendo pasos y agilizando la operativa diaria.



## Comprobaciones / notas importantes

### ¿Cómo hacer un pantallazo de una devolución para enviarlo al proveedor?

Para obtener la imagen de una devolución con traza, debes hacerlo desde el sistema de trazabilidad.

#### Pasos:

1. Accede a **Centro de Trazabilidad**.
2. Entra en **Control de pedidos**.
3. Selecciona la **fecha de la devolución**.
4. Localiza la devolución correspondiente.
5. Comprueba que el estado esté como **aceptada por el repositorio**.

Una vez esté en estado **aceptada**, ya puedes realizar el **pantallazo de la pantalla** y enviarlo al proveedor.

#### Importante:

Si la devolución no está aceptada todavía, el proveedor puede rechazar la imagen como comprobante.

## Devolver producto trazado sin código QR

#### Frases de entrenamiento:

- devolver producto sin código QR
- devolución sin QR trazabilidad
- traza inversa sin QR
- devolver tabaco sin código de trazabilidad
- no tengo el QR para hacer la devolución
- devolución de producto trazado sin escanear código
- se puede devolver sin código QR
- devolución sin identificador de trazabilidad
- cómo hacer traza inversa sin código
- devolver producto sin código T&T

#### Respuesta del bot:

Para realizar una devolución con trazabilidad (traza inversa), es necesario disponer del código de trazabilidad del producto.

Si no se dispone del código QR o identificador:

- No es posible realizar la devolución de forma normal mediante el proceso de trazabilidad.
- El sistema requiere escanear el código para poder registrar correctamente la operación.

### **Recomendaciones:**

- Localizar el código de trazabilidad del producto antes de realizar la devolución.
- Revisar si el código está disponible en el propio paquete o en documentación previa.
- En caso de no disponer del código, consultar con soporte o con el proveedor para valorar alternativas.

### **Importante:**

Las operaciones con trazabilidad requieren siempre el identificador del producto para garantizar el control y registro correcto según normativa.

---

Revision #10

Created 14 January 2026 08:30:18 by Laura

Updated 18 May 2026 15:13:26 by Laura