1. **OBJETIVO**

Establecer las acciones a tomar, para la correcta gestión de retorno de material, devoluciones y reclamos de los clientes, en base a lo estipulado en el reglamento de las BPA, BPD y BPT, así como también garantizar el cumplimiento de los requisitos y políticas de devolución de los productos y las acciones correctivas a tomar para los mismos.

1. **ALCANCE**

Es  aplicable  para el proceso  de retorno de material, devoluciones y reclamos de clientes de  los productos que distribuye y almacena ORTOMAX.

1. **RESPONSABLE**

**Coordinadora de bodega 1/2,** es el responsable de:

* Realizar la gestión en el proceso de retorno de material, devoluciones y reclamos de mercadería con la finalidad de cumplir con las condiciones fuera de la bodega en la unidad de transporte.
* Gestionar y verificar el cumplimiento de las acciones a seguir para retorno de material, devoluciones y reclamos de los productos dando cumplimiento a los criterios establecidos en las BPD y BPT.
* Garantizar que el personal que realiza el retorno de material, devoluciones y reclamos, cumpla con lo descrito en este procedimiento.

**Responsable Técnico,** es el responsable de:

Determinar las condiciones y directrices a seguir para el adecuado manejo de las devoluciones y reclamos de productos, en base a criterios técnicos estipuladas por el laboratorio fabricante o proveedor, verificando el cumplimiento de las actividades de tal manera que se garantice la conservación de los productos que distribuye ORTOMAX.

**Representante legal,** es el responsable de:

Aprobar y hacer cumplir este procedimiento.

1. **DEFINICIONES**

**ESTADO DE PRODUCTO:** Verificación del producto para detectar que no se encuentre estropeado, averiado, manchado, con sonido de cristales rotos, exista indicios de violación de la cinta de seguridad, y cualquier otra señal que indique que el producto pueda estar en mal estado.

**BPD:** Buenas Prácticas de Distribución

**BPT:** Buenas Prácticas de Transporte

**BPA:** Buenas Prácticas de Almacenamiento

1. **DESARROLLO**

**CONSIDERACIONES**

**DEVOLUCIONES**

La recepción de las devoluciones se las debe realizar de acuerdo a las políticas definidas entre proveedores y clientes de la empresa.

**Retorno de material:**

Una vez terminado el procedimiento quirúrgico y utilizado el material correspondiente dependiendo de la necesidad del paciente (tipos y medidas del dispositivo médico) y utilizado el equipo, el resto del material enviado retorna a la bodega, el cual ingresa a un proceso de limpieza y desinfección para nuevamente ser preparado y organizado para un siguiente procedimiento quirúrgico requerido.

El dispositivo medico retorna con la nota de entrega en la cual está registrado el descargo o gasto del producto utilizado.

Las devoluciones deben ser recibidas por el personal de ORTOMAX, junto con la documentación habilitante, sean estas facturas, y registro de devolución de mercadería, y almacenada en el espacio designado para devoluciones, a espera de la decisión de Calidad para los productos devueltos.

No se recepta productos por devoluciones en post-reparto sin autorización de representante legal, o en el caso de productos que tengan muestras o signos de mal manejo dado por parte del cliente en los siguientes casos:

* Productos rotos, manchados, aplastados, daño en sellos de seguridad, entre otros.
* Productos que presenten modificación en su envase y/o empaque original.
* En general productos que no conserven las mismas condiciones en las que el cliente los recibió.

**RECLAMOS**

Los reclamos de clientes, deben ser canalizados por vía correo o telefónica al personal de ORTOMAX, quienes deben comunicar a representante legal sobre los reclamos presentados.

Los reclamos recibidos de los clientes a través del transportista deben ser registrados en el campo de observaciones del registro Bitácora de Ruta de unidad de transporte, para ser atendidos por la Coordinadora de operaciones.

Los reclamos de clientes por temas de calidad son atendidos por el Responsable Técnico, quien en base a la información e historial de lotes, identidad de pack, etc., realiza el análisis técnico pertinente, para la emisión de un registro de reclamo técnico de calidad, que servirá para comunicación y atención del mismo a los proveedores y clientes.

1. **REFERENCIAS**

* RESOLUCIÓN-ARCSA-DE-002-2020-LDCL. Buenas Prácticas de Almacenamiento Distribución y Transporte

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSION** | **RAZON DEL CAMBIO** |
| 00 | VERSION INCIAL |

* 1. **HISTORIAL DE CAMBIOS**

**8. ANEXOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ANEXO** | **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **CODIGO** |
| 01 | Registro de devoluciones | R-ORT-06 |
| 02 | Registro de reclamos técnicos de calidad | R-ORT-07 |
| 03 | Bitácora de ruta de unidad de transporte | R-ORT-015 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORADO** | **REVISADO** | **APROBADO** |
| Lorena Aguirre | María Fernanda Mora | Jairo Pineda Coral |
| Coordinadora de bodega 2 | Técnico responsable | REPRESENTANTE LEGAL |
| **FIRMA** | **FIRMA** | **FIRMA** |
| **1/02/2022** | **1/02/2022** | **1/02/2022** |