	GESTION LOGISTICA	GLG – IT – 09 VERSIÓN 2
	TRAMITE Y SEGUIMIENTO A NOVEDADES EN PEDIDOS	PAGINA 1 DE 8

1. Propósito

Establecer la metodología en el trámite de los reportes de novedades y las políticas para la solución y análisis de la información

2. Alcance: El alcance del proceso va desde la identificación de una novedad en pedido despachado por la bodega a los servicios farmacéuticos o clientes, hasta el cierre del caso y seguimiento.

3. Responsable

Auxiliar de novedades
Jefe de bodega

4. Definiciones

- **Tipos de novedades:**


- **No cumple con los requisitos específicos o legales:** (1) Tiene que ver con los documentos que se requieren de cada producto comercializado por DUANA y de los cuales el cliente necesita: INVIMAS y ANALISIS QUIMICO.
- **No cumple con las especificaciones técnicas:** (2) En el caso que no tenga datos importantes como el lote o la fecha de vencimiento; de igual forma, cuando presenta cambios en la propiedades físicas y organolépticas que se pueden detectar con la simple observación o relacionadas con efectos secundarios reportados por los pacientes.
- **Remisionado/Facturado NO envidado** (3) No se envía el producto en la cantidad remisionada/facturada.
- **Remisionado/facturado enviado MENOR cantidad:** (4) Se envía el producto indicado, pero no en la cantidad requerida.
- **Remisionado/facturado MAYOR cantidad:** (5) El producto enviado con la descripción exacta de la remisión/factura, pero se envía mayor cantidad a la relacionada.
- **Enviado y NO remisionado:** (6) El producto se envía, pero no está relacionado en la remisión/factura.

- **Producto Averiado** (7) Los productos que se rompan, se dañen y no puedan ser entregados al paciente por presentación y deben ser reportados como novedad en pedido, siempre y cuando sean durante el transporte de dichos productos.

5. Política

5.1 Los tiempos estipulados para el trámite y solución a las novedades en pedidos son:

- **Tiempo de radicación:** 3 días hábiles laborales después de recibida la mercancía en el servicio farmacéutico.

	GESTION LOGISTICA	GLG – IT – 09 VERSIÓN 2
	TRAMITE Y SEGUIMIENTO A NOVEDADES EN PEDIDOS	PAGINA 2 DE 8

- **Tiempo de respuesta por parte del área responsable:** 3 días hábiles laborales después de creada la novedad en la mesa de ayuda
- **Tiempo de solución:** si se debe realizar un envío a los servicios farmacéuticos que se encuentren en Cali, el tiempo limite será 3 días hábiles laborales, si el envío es para valle y/u otras regiones el tiempo límite será 8 hábiles laborales días.
- **Tiempo de actualización y cierre:** los servicios farmacéuticos y clientes deberán actualizar, máximo 2 días hábiles laborales después de haber sido resuelto el caso, de tal manera que el coordinador del servicio y/o representante de ventas realice cierre y actualice el caso estableciendo la conformidad en la solución planteada.


Para servicios farmacéuticos en caso de que se cumpla el tiempo establecido y la farmacia actualice el caso notificado que se dio solución a la novedad, pero no hubiese dado cierre al caso, el auxiliar de novedades puede dar cierre al caso dejando el respaldo del seguimiento del caso.

Para los casos de los clientes, únicamente se puede dar el cierre por el representante de ventas.

5.2 El cargue de la mercancía debe hacerse de acuerdo con la remisión recibida y reportar la novedad en la mesa de ayuda teniendo en cuenta los tiempos estipulados, seguidamente se debe esperar las indicaciones para la solución de la misma; los ajustes, devoluciones u otros tramites serán autorizados por el área pertinente (control Interno o Bodegas) según sea el caso.

5.3 Se debe realizar semanalmente el informe de novedades en el cual se valida el tiempo de respuesta, tipo de novedad que mas se presenta, porcentaje de soluciones conformes, servicios farmacéuticos y clientes que mas reportan, de igual manera se debe establecer los auxiliares de bodega responsable de generar la novedad.

5.4 una vez se realiza el despacho de un pedido desde la bodega principal a los servicios farmacéuticos, el auxiliar de novedades deberá realizar seguimiento al recibido a satisfacción del pedido en base al informe de despachos, lo cual se solicitará por medio de correo electrónico al coordinador del servicio confirmar la entrega a satisfacción del pedido. Esta conformación deberá cumplir con el tiempo establecido para la radicación de novedades. En caso de no recibir respuesta por parte del coordinador del servicio farmacéutico se dará por entendido que el pedido **no presento novedad**.

	GESTION LOGISTICA	GLG – IT – 09 VERSIÓN 2
	TRAMITE Y SEGUIMIENTO A NOVEDADES EN PEDIDOS	PAGINA 3 DE 8

5.5 Todas las novedades que se detecten durante la verificación del pedido; tanto físicas como del documento, deben ser reportadas; en caso tal que se detecten o se determine que una farmacia no ha reportado una novedad por cualquier razón (sobrante, faltante, etc.) será causal para el inicio de un proceso disciplinario; de la misma forma, la mala revisión de un pedido que acaree la utilización inoficiosa de personal de cualquiera de las bodegas. Este tipo de novedades se deben reportar a control interno y a talento humano por parte del auxiliar de novedades.

5.6 El reporte de productos próximos a vencer se debe dejar evidenciado en el formato de recepción técnica, que pertenece a gestión comercial farmacia. El cual se puede adjuntar como evidencia en caso de realizar devolución o disposición final del producto.

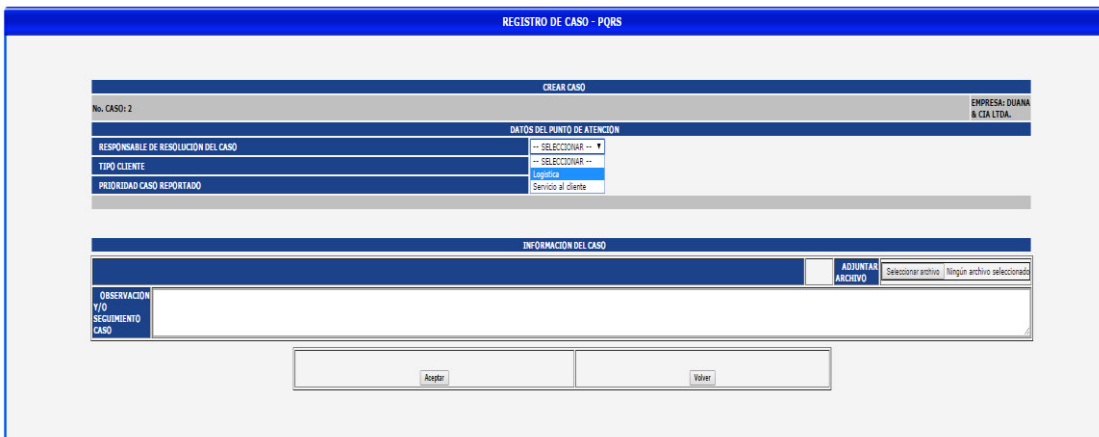
6. DESARROLLO


6.1. Una vez los auxiliares de farmacia o el cliente haya revisado totalmente el pedido y se presenten novedades, deben diligenciar el formato GLG-FT-10, de acuerdo con los tipos de novedades encontrados en la definición y las políticas de tiempos establecidos, luego de la recepción del pedido.

6.2. Cuando se identifica la novedad, para el caso de los servicios farmacéuticos el responsable de reportar la novedad será el coordinador del servicio, para el caso de clientes el responsable será el auxiliar y/o representante de ventas. El responsable de reportar la novedad debe ingresar a la plataforma PQRS de dusoftware y seleccionar crear caso



Seguidamente se despliega una nueva pantalla en la cual debe seleccionar en el campo de responsable de solución de caso logística



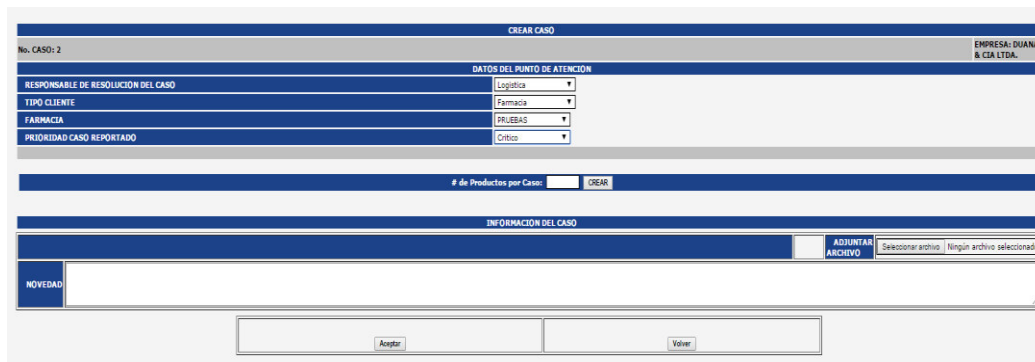
	GESTION LOGISTICA	GLG – IT – 09 VERSIÓN 2
	TRAMITE Y SEGUIMIENTO A NOVEDADES EN PEDIDOS	PAGINA 4 DE 8

Igualmente se selecciona de la lista desplegable el tipo de cliente, ya sea farmacia o cliente comercial.

En caso de ser cliente comercial se debe seleccionar el tipo de identificación e ingresar el número de identificación para dar clic en buscar e inmediatamente el sistema trae el nombre del cliente y se asigna la prioridad del caso.




Para el caso de las farmacias se selecciona en tipo de cliente farmacia, y en la lista de farmacia se selecciona la farmacia que está realizando el reporte y se asigna la prioridad del caso.



Seguidamente para ambos casos, tanto para farmacias como para clientes comerciales se debe escribir el número de productos que tienen novedad por caso, para diligenciar este campo se debe tener en cuenta que para cada documento de salida que presente novedad se deberá crear un caso, por ejemplo, si al servicio farmacéutico llegaron 3 documentos de bodega con números 1, 2, 3, de los cuales los documentos 1 y 2 presentaron novedades en despachos, se deberá crear en la plataforma dos casos, uno para el 1 y otro para el 2.

Teniendo en cuenta esta restricción, se procede a diligenciar el campo de numero de producto por caso, en el cual se debe ingresar el número de productos que presentan novedad en un mismo documento de despacho de bodega. Para continuar con el ejemplo se va a suponer que con el documento de despacho 1 se enviaron 10 productos, de los cuales 3 presentaron novedad, por tal motivo en el campo se debe ingresar el número 3 y se da clic en crear.

	GESTION LOGISTICA	GLG – IT – 09 VERSIÓN 2
	TRAMITE Y SEGUIMIENTO A NOVEDADES EN PEDIDOS	PAGINA 5 DE 8

CREAR CASO	
No. CASO: 2	EMPRESA:
DATOS DEL PUNTO DE ATENCION	
RESPONSABLE DE RESOLUCION DEL CASO	Logística
TIPO CLIENTE	Farmacia
FARMACIA	PRUEBAS
PRIORIDAD CASO REPORTADO	Critico
# de Productos por Caso: 3 CREAR	
INFORMACION DEL CASO	
ADJUNTAR ARCHIVO Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.	
NOVEDAD	
Aceptar Volver	

Al dar clic en crear se despliega el número de productos asignados para poder ingresar la novedad por producto en el sistema, y la información general de la novedad.

CREAR CASO	
No. CASO: 2	EMPRESA:
DATOS DEL PUNTO DE ATENCION	
RESPONSABLE DE RESOLUCION DEL CASO	Logística
TIPO CLIENTE	Farmacia
FARMACIA	PRUEBAS
PRIORIDAD CASO REPORTADO	Critico
# de Productos por Caso: 3 CREAR	
LOGISTICA	
FECHA RECEPCION	TIPO DOCUMENTO
NUMERO DOCUMENTO	PRODUCTO
CANTIDAD DESPACHADA	CANTIDAD RECIBIDA
NOVEDAD	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">[dd-mm-aaaa]</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">DC</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"></div> </div> <div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"></div> </div> <div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">--- seleccionar ---</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">--- seleccionar ---</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">--- seleccionar ---</div> </div> </div>	
INFORMACION DEL CASO	
ADJUNTAR ARCHIVO Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.	
NOVEDAD	
Aceptar Volver	

En el campo de fecha de recepción se debe seleccionar la fecha en la cual fue recibido el pedido, el tipo de documento se selecciona de la lista desplegable el documento de despacho con el cual fue recibido el producto, en número de documento se debe colocar el número asignado al documento recibido.

En el campo de producto se debe escribir la descripción del producto y pulsar “ENTER” para que se despliegue la lista de productos y seleccionar la descripción necesaria, por ejemplo si se va a ingresar la novedad del producto Acetaminofén tabletas por 500 mg de la sante, basta con escribir en la descripción “acetaminofén” y pulsar “enter” para que se despliegue todos los productos que coinciden en el sistema con esta descripción y se pulsa clic en el producto que se va a realizar la novedad

DEBE DIGITAR UN PRODUCTO Y SELECCIONARLO DE LA LISTA

CREAR CASO

No. CASO: 2

EMPRESA:

DATOS DEL PUNTO DE ATENCION

RESPONSABLE DE RESOLUCION DEL CASO: Logística

TIPO CLIENTE: Farmacia

FARMACIA: PRUEBAS

PRIORIDAD CASO REPORTADO: Critico

LOGISTICA

FECHA RECEPCION	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	PRODUCTO	CANTIDAD DESPACHADA	CANTIDAD RECIBIDA	NOVEDAD
01-02-2016 [dd-mm-aaaa]	DC	1	acetamino			--- seleccionar ---
			142A0010025 - ACETAMINOFEN 150MG/5ML JARABE FRASCO X 80ML COASPHARMA			--- seleccionar ---
			1158T0740001 - TRAMADOL+ACETAMINOFEN 37 5MG+325MG TABLETA CAJA X 10 TECNOQUIMICAS			--- seleccionar ---
			1108A0010050 - ACETAMINOFEN GOTAS 100MG/10% SOLUCION ORAL FRASCO X 30ML MEMPHIS			--- seleccionar ---
			198A0010045 - ACETAMINOFEN 150mg/5ml JARABE FRASCO X 60ML LAFRANCOL			
			1108A0010049 - ACETAMINOFEN GOTAS 100MG/ML SOLUCION ORAL FRASCO X 15 MEMPHIS			
			192A0010001 - ACETAMINOFEN 500MG TABLETA CAJA X 100 LA SANTE			
			142A0010024 - ACETAMINOFEN GOTAS 100MG/ML SOLUCION ORAL FRASCO X 30ML COASPHARMA			
			142A0010242 - ACETAMINOFEN+HIDROCODONA 500+10MG TABLETA CAJA X 20 COASPHARMA			
			198A0010044 - ACETAMINOFEN 150 MG/5ML JARABE FRASCO X 60 ML LAFRANCOL			
			199A0010049 - ACETAMINOFEN 150MG/5ML JARABE FRASCO X 90 ML LAPROFF			
			1168H042485 - N-BUTIL BROMURO HIDROCODONA+ACETAMINOFEN 2+100MG JARABE FRASCO X 30ml WINTHROOP			
			158A0010027 - ACETAMINOFEN (POWERFEN) 150MG/5ML JARABE FRASCO X 60ML FARMASER			
			142A0010243 - ACETAMINOFEN 150MG/5ML JARABE FRASCO X 60ml COASPHARMA			
			142A0010026 - ACETAMINOFEN GOTAS 100 MG/ML SOLUCION ORAL FRASCO X 30ML COASPHARMA			
			1115A1710540 - ACETAMINOFEN+CODEINA F 500mg+30mg TABLETA CAJA X 300 NOVAMED			

NOVEDAD

Adjuntar Archivo: Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Volver

Seguidamente se ingresa la cantidad despachada y la cantidad recibida, se despliega lista de novedades y se realiza clic sobre la novedad que aplique para el caso que se está reportando.

DEBE DIGITAR UN PRODUCTO Y SELECCIONARLO DE LA LISTA

CREAR CASO

No. CASO: 2

EMPRESA:

DATOS DEL PUNTO DE ATENCION

RESPONSABLE DE RESOLUCION DEL CASO: Logística

TIPO CLIENTE: Farmacia

FARMACIA: PRUEBAS

PRIORIDAD CASO REPORTADO: Critico

LOGISTICA

FECHA RECEPCION	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	PRODUCTO	CANTIDAD DESPACHADA	CANTIDAD RECIBIDA	NOVEDAD
01-02-2016 [dd-mm-aaaa]	DC	1	192A0010001 - ACETAMINOFEN 500MG TABLETA CAJA X 100 LA SANTE	20	25	Remisionado/Facturado Enviado MAYOR Cantidad
						--- seleccionar ---
						No cumple con los requisitos especificos o legales
						No cumple con las especificaciones técnicas
						Remisionado/Facturado No enviado
						Remisionado/Facturado enviado MENOR Cantidad
						Remisionado/Facturado Enviado MAYOR Cantidad
						Enviado y NO Remisionado
						ADN: Producto averiado
						Adjuntar Archivo: Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

NOVEDAD

Información del caso

Acceptar Volver

Una vez se han diligenciado todos los productos con sus respectivas cantidades y novedades se puede colocar en la parte inferior una descripción breve de la novedad en caso de que se requiera ingresar información adicional, y se debe dar clic en aceptar

DEBE DIGITAR UN PRODUCTO Y SELECCIONARLO DE LA LISTA

CREAR CASO

No. CASO: 2

EMPRESA:

DATOS DEL PUNTO DE ATENCION

RESPONSABLE DE RESOLUCION DEL CASO: Logística

TIPO CLIENTE: Farmacia

FARMACIA: PRUEBAS

PRIORIDAD CASO REPORTADO: Critico

LOGISTICA


FECHA RECEPCION	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	PRODUCTO	CANTIDAD DESPACHADA	CANTIDAD RECIBIDA	NOVEDAD
01-02-2016 [dd-mm-aaaa]	DC	1	192A0010001 - ACETAMINOFEN 500MG TABLETA CAJA X 100 LA SANTE	20	25	Remisionado/Facturado Enviado MAYOR Cantidad
			199L0162822 - LORATADINA 10MG TABLETA CAJA X 10 LAPROFF	1	0	Remisionado/Facturado No enviado
			1144G032273 - LANITUS SOLOSTAR 100UI/ML SOLUCION INYECTABLE FRASCO X 3ML SANIOFI-AVENTIS	0	3	Enviado y NO Remisionado

NOVEDAD

Los productos llegaron en buen estado

Adjuntar Archivo: Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Acceptar Volver

	GESTION LOGISTICA	GLG – IT – 09 VERSIÓN 2
	TRAMITE Y SEGUIMIENTO A NOVEDADES EN PEDIDOS	PAGINA 7 DE 8

Con esto inmediatamente sale el aviso en el sistema de que el producto ha sido creado de manera correcta.



Para buscar el caso creado, en el mismo módulo de PQRS se ingresa a casos creados.



Y se puede realizar la búsqueda por el caso, el estado o la fecha de creación.



Y se da clic en buscar.



CODIGO	CLIENTE / FARM.	ASIGNADO A	PRIORIDAD	ESTADO CASO	CATEGORIA CASO	OBSERVACION	FECHA CASO	CREADO POR	ACCIONES	ADJUNTO	VIGENCIA
LO2328	PRUEBAS	Logistica	Crítico	Abierto	Remisionado/Facturado Enviado MAYOR Cantidad	LOS PRODUCTOS LLEGARON EN BUEN ESTADO	2016-02-17 10:56:57.181166	tamiola	ACTUALIZAR CASO		

10 con la información registrada en el sistema, dando clic en imprimir y seguidamente en HTML.

