

	<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>GLG – IT – 06 VERSIÓN 9</b>
	<b>DEVOLUCIONES A BODEGA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVO MÉDICOS</b>	<b>PAGINA 1 DE 6</b>

## 1. PROPÓSITO

Tiene como objetivo definir las políticas y actividades que se deben realizar para el ingreso de medicamentos y dispositivos médicos por devoluciones a las bodegas de almacenamiento de Duana y Cia Ltda.

## 2. ALCANCE

Este instructivo aplica a Gestión Logística, Gestión Comercial (Ventas y Servicio Farmacéutico), Gestión financiera y contable (Cartera) y Gestión Técnica

## 3. RESPONSABLE

La autoridad de este procedimiento recae sobre el jefe de Gestión Logística y bodegas, la responsabilidad frente a los mecanismos de control es de Gestión Comercial y su aplicación debe ser generada por el Auxiliar de Devoluciones a cargo de la recepción de mercancías.

## 4. DEFINICIONES

### Tipo de novedad en devolución:

- 1. Vencimientos inferiores o igual a 6 meses:** Se genera novedad cuando el producto que ingresa a la bodega tiene fecha de vencimiento menor o igual a seis meses
- 2. Producto enviado sin Re misionar:** Producto que se encuentre físico y no llegue relacionado en el documento de devolución
- 3. Presentación comercial incompleta y/o producto tableteado:** Productos que no cumplen su unidad de empaque. (Blíster incompletos, kit).
- 4. Producto Re misionado no enviado:** producto que se encuentre relacionado en el documento de devolución (remisión y/o carta de devolución) y no llegue físico.
- 5. Producto vencido:** Productos sobre mes de vencimiento o anterior.
- 6. Producto averiado:** Productos sin claridad en lotes y fechas de vencimiento por derrame de líquidos, deteriorado, mala presentación, etc.
- 7. No cumple con especificación técnica:** perdida de cadena de frio, falta de instrumentos de aplicación.

## 5. POLÍTICAS

### 5.1 REFERENTE AL PRECIO PARA INGRESO AL INVENTARIO POR DEVOLUCIÓN.

Al cargar los medicamentos o dispositivos médicos se realizará con el costo promedio que genere la bodega para todos los servicios farmacéuticos, para el caso de clientes los productos se ingresaran de acuerdo a los precios que establezcan Gestión Comercial Ventas

	<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>GLG – IT – 06 VERSIÓN 9</b>
	<b>DEVOLUCIONES A BODEGA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVO MÉDICOS</b>	<b>PAGINA 2 DE 6</b>

y la Jefatura de Cartera para su correspondiente nota a favor del cliente. En el evento que no tenga el precio, solicitar al jefe de compras, quien especificara el precio actual para el respectivo cargue.

## **5.2 REFERENTE A LA UNIDAD DE NEGOCIO QUE GENERE LA DEVOLUCIÓN.**

Se ingresará como primera opción todos los productos en la misma unidad de negocios de la sede/cliente que genere la devolución, es decir; si es cliente Duana en bodega Duana, si es Servicio Farmacéutico de Medipol en Bodega Medipol, si es Servicio Farmacéutico de Duana en Bodega Duana, etc. Solo en el caso de que no exista la presentación del producto físico dentro de la bodega de Medipol este producto se cargara en la bodega de Duana, con el documento específico que se señala en el documento controlado **GLG-OD-01** a nombre de la sede que efectúa la devolución.

## **5.3 REFERENTE A LOS SOPORTES DE DEVOLUCIÓN.**

Para los servicios farmacéuticos el coordinador deberá enviar solamente el soporte de devolución a bodega y **carta si es necesario justificar** la razón por la cual devuelve un producto próximo a vencer (dentro de los 6 meses de vida útil del producto), esta justificación evitara reporte de novedades. Para el caso de los clientes deberá enviar el último documento remisorio en el que se envió la mercancía, resaltando el producto a devolver, Prueba de previa aprobación de aceptación de devolución por parte del área de cartera o gerencia, para generar la correspondiente nota contable.

## **5.4 REFERENTE A LAS POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS.**

La bodega ejecutara el cargue de toda lo que llegue en buen estado y presentaciones completas para despacho a otras sedes. Sin embargo, la devolución de un servicio farmacéutico deberá ser evaluada por los funcionarios de Gestión Comercial bajo el criterio que el área de Gestión Compras definió; por la rotación del producto y la segunda por la política de laboratorio. De la siguiente manera:

**5.4.1** Los Productos de Alta Rotación NO se deben devolver

**5.4.2** Los Productos de Rotación Media de acuerdo al cuadro de devolución relacionado en la política 5.5.

**5.4.3** Los Productos de baja rotación deberán efectuar devolución inmediata, si se presenta producto próximo debe justificar mediante carta la devolución del mismo, por parte del coordinador de la sede.

## **5.5 MES LÍMITE DE DEVOLUCIÓN DE PRÓXIMOS VENCIMIENTOS.**

Para no generar novedad por vencimientos inferior o igual a 6 meses, las diferentes sedes deberán devolver los productos de acuerdo a la siguiente relación:

	<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>GLG – IT – 06 VERSIÓN 9</b>
	<b>DEVOLUCIONES A BODEGA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVO MÉDICOS</b>	<b>PAGINA 3 DE 6</b>

Se devuelven a bodega en:	Los productos con fecha de vencimiento a:
Enero	Agosto
Febrero	Septiembre
Marzo	Octubre
Abril	Noviembre
Mayo	Diciembre
Junio	Enero *
Julio	Febrero *
Agosto	Marzo *
Septiembre	Abril *
Octubre	Mayo *
Noviembre	Junio *
Diciembre	Julio *
* del siguiente año	

**5.5.1** En caso de presentarse productos que no cumplan con la política 5.5 el Servicio Farmacéutico debe solicitar a la Gestión Control interno el ajuste por vencimiento con su respectiva justificación.

## **5.6 REFERENTE A LA POLÍTICA DE ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTE O CONTRATOS ESPECIALES.**

Las devoluciones que se generen por clientes o contratos especiales deberán ser aceptadas en bodega previa aprobación de la Gerencia o Jefatura de Cartera, de acuerdo a las negociaciones y/o políticas que hayan establecido en el momento de la venta con el cliente. Presentando Documento autorizado a gestión logística con la firma de cualquiera de las áreas autorizadas.

## **5.7 DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS EN PRESENTACIONES INCOMPLETAS.**

Los productos enviados a la bodega en presentaciones incompletas generaran novedades en devolución, por tal motivo **los únicos medicamentos que se recibirán con su presentación incompleta serán los de ALTO COSTO** y la gestión comercial deberá definir a que sede puede ser enviado estos productos donde puedan ser dispensados, debido a que estos no son de fácil manejo en bodega y tampoco podrían ser devueltos a un laboratorio.

## **5.8 EMBALAJE DE LA DEVOLUCIÓN.**

Los servicios Farmacéuticos al realizar las devoluciones a bodega Duana Cali, deberán embalar en cajas o neveras separando los medicamentos de Alto costo del medicamento de rotación normal y de los dispositivos médicos. “No se debe rotular las cajas con información como **ALTO COSTO** o nombre del medicamento”.

**5.8.1** Se debe generar un solo documento por los productos de cadena de frío.

	<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>GLG – IT – 06 VERSIÓN 9</b>
	<b>DEVOLUCIONES A BODEGA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVO MÉDICOS</b>	<b>PAGINA 4 DE 6</b>

**5.8.2** Las devoluciones de alto costo deben ser verificadas en presencia del conductor antes de sellar la caja o nevera.

El conductor deberá firmar los documentos que contenga la devolución de alto costo, tanto él que se envía a bodega Duana Cali como el que queda como soporte para el servicio farmacéutico.

**5.8.3** Las cajas enviadas a bodega Duana, deberán ser rotuladas con los siguientes datos:

- ✓ Remitente (Servicio farmacéutico)
- ✓ Destinatario (Bodega Duana)
- ✓ Número Total de cajas del envío
- ✓ Prefijo y Numero de documento correspondiente a los medicamentos contenidos en cada caja.

**EJEMPLO:** Remitente: Magisterio Cali

Total cajas 4

Caja 1 de 3 EDB 125, caja 2 de 3 EDB 125, caja 3 de 3 EDB 125

Destinatario: Bodega Duana Cali

Remitente: Magisterio Cali

Total cajas 4

Caja 1 de 1 EDB 124

Destinatario: Bodega Duana Cali.

**5.8.4** Toda devolución que se realice debe ser informada a control interno al siguiente correo electrónico: [cinterno.devoluciones@gmail.com](mailto:cinterno.devoluciones@gmail.com). El correo debe contener la siguiente información:

- ✓ Tipo y número de documento de las devoluciones.
- ✓ Fecha y hora que se realiza el envío de la devolución.
- ✓ Numero de cajas enviadas.
- ✓ Nombre del conductor y placa de vehículo donde se realiza la devolución.

## **5.9 ENVÍO PRODUCTO NO CONFORME**

Se deben rotular todas las cajas como “PRODUCTO NO CONFORME” en el interior se debe enviar el respectivo documento de ajuste; especificando cual es la que contiene el documento, en caso de ser 2 o más cajas, este debe estar separado de las demás cajas por devolución.

## **5.10 LAS SOLUCIÓN DE LAS NOVEDADES EN DEVOLUCIONES**

Las novedades deben ser resueltas en un tiempo **máximo de dos (2) días hábiles**, en el caso de no ser resueltas el área de Gestión Control Interno deberá definir qué solución se da a determinado caso.

	<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>GLG – IT – 06 VERSIÓN 9</b>
	<b>DEVOLUCIONES A BODEGA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVO MÉDICOS</b>	<b>PAGINA 5 DE 6</b>

## **6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

A continuación, se describen las actividades que intervienen en el procedimiento de recepción, cargue y almacenamiento de productos dentro de las bodegas.

**6.1** De acuerdo a la los numerales de la política 5.8, el auxiliar de devolución o auxiliar encargado de recibir una devolución verificara la procedencia de la mercancía y su rotulación con el número de guía, cotejando el número de unidades relacionadas en guía vs. Número de cajas recibidas, averías visibles, si no hay novedad se firma y sella la devolución como recibida sin verificar y se guarda copia de la misma como soporte de la devolución.

**6.1.1** Si se encuentra alguna avería o diferencia en el número de unidades se hace la observación a la guía de la transportadora

**6.2** El auxiliar deberá ubicar la mercancía recibida en la zona de devoluciones definida.

**6.3** El auxiliar verificara la devolución de acuerdo al orden de llegada salvo, urgencia explícita, aplicando las políticas descritas en el presente instructivo y evacuando la zona en la medida que se genere mayor número de devoluciones, para lo cual se deberá registrar fecha de llegada y cargue de devolución.

**6.4** el auxiliar de devoluciones deberá revisar la descripción, número de lote, fecha de vencimiento del producto físico.

**6.4.1** Si se presenta Devoluciones de gran volumen; que requieran apoyo de otros auxiliares de bodega se debe hacer uso de la hoja GLG-FT-06, con todos los productos que cumplen con los requisitos para distribución a otras sedes de acuerdo a la descripción física de la mercancía, cantidad, lote y fecha de vencimiento.

**6.5** Las novedades encontradas en la recepción se registrarán y reportarán de acuerdo con los datos encontrados durante la verificación de las unidades físicas vs el documento de devolución de la sede y demás soportes requeridos en el punto 5.3, 5.6 y 5.9 de este instructivo.

**6.5.1** Las novedades de tipo 1, 2 y 3 se ingresarán y cargan en bodega, pero deben ser corregidos en el servicio farmacéutico.

**6.5.2** Las novedades de tipo 4, 5, 6 y 7 deberá ser ubica en zona de Cuarentena porque son productos que no pueden ser distribuidos a servicios farmacéuticos y/o clientes hasta que se tenga soportes de ajustes como no conforme y se cumpla con las políticas aquí establecidas.

**6.6** El auxiliar de devoluciones al terminar la verificación física deberá proceder a efectuar el cargue en el sistema usando el tipo de documento relacionado para el caso específico en el

	<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>GLG – IT – 06 VERSIÓN 9</b>
	<b>DEVOLUCIONES A BODEGA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVO MÉDICOS</b>	<b>PAGINA 6 DE 6</b>

documento rotulado GLG-OD-01 TIPOS DOCUMENTOS A EJECUTAR EN BODEGA POR CARGO.

**6.7** Las novedades en devolución generadas deberán ser reportadas al área comercial a la jefatura de la misma y/o al coordinador del servicio farmacéutico.

**6.7.1** La retroalimentación de las novedades resueltas se realiza por el mismo medio al auxiliar de devoluciones, coordinador de bodega y jefe de bodega, en el tiempo estipulado en la política 5.10 de este instructivo.

**6.8** El ingreso de la mercancía al área de almacenamiento se efectuará previa autorización del auxiliar de devoluciones, la mercancía debe ser surtidas en las torres y estanterías por los auxiliares separadores a cargo de cada laboratorio, con copia de soporte de ingreso de mercancía.

**6.8.1** Para aquellos productos cuyas fechas de vencimiento sean menor o igual a 8 meses deben ir rotulados con el sticker de color verde que lo identifica como próximo a vencer según lo establecido en el punto 6.1.3 del instructivo GLG-IT-05 antes de su ingreso al área de almacenamiento.

**6.9** El auxiliar de bodega deberá informar al jefe de área que novedades no han sido solucionadas por Gestión Comercial, para que este determine cuál es el tipo de solución.

**6.9.1** Para bodegas de Bogotá, Medellín, Costa Atlántica, el responsable del inventario (jefe de bodega) de dicho establecimiento entregara este documento remisorio con las mismas especificaciones. Las novedades serán reportadas al jefe de cada bodega directamente por el área de logística, con el debido soporte de control interno en el evento de la no solución a las mismas.

**Aprobado por: el Jefe de Logística  
El día 132 de mayo 2018**