


<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>MANEJO DE DEVOLUCIONES EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>  <b>BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-BPT-006-04</b>
		<b>Versión: 04</b>
		Vigencia: 01/07/2023 Vencimiento: 01/07/2025
		Página 1 de 6

## 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para asegurar selección adecuada del manejo de los diferentes tipos de devoluciones.

## 2. ALCANCE

Se aplica para todo tipo de devolución que sea generado por el departamento de Ventas y las entregas de las mismas sean con respectiva documentación.

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PEO-MQ-0002	Elaboración Productos Maquilados
PEO-VF-001	Planificación Ventas y Recepción Pedidos
PEO-GC-001	Devolución Producto Vencido
PEO-EX-001	Elaboración Boleta Original

## 4. DEFINICIONES

**Devolución de Producto:** Es el proceso de un cliente que ha comprado una mercancía previamente, la devuelve de nuevo al laboratorio, y a cambio, recibe otro artículo igual o una nota crédito.


**Devolución de Producto Vencido:** Es el proceso de devolución de un producto que cumple con la política interna de producto vencido de un mes antes, mes en curso y un mes después de su fecha de vencimiento.

**Devolución por Reclamo:** Esta puede ser por especificaciones técnicas (derrame, sin marcado de lote, mal llenado, etc.) o devolución administrativa (mala toma de pedido, rotura en transporte, cliente ya no quiere pedido, etc.)

**Dictamen de Aseguramiento de Calidad:** Opinión técnica y experta por parte de aseguramiento de calidad que se da sobre hecho el rechazo y/o aprobación de un producto determinado.

**Formulario de Devoluciones:** Documento en el cual viene detallado el tipo de devolución que se está realizando a Bodega Producto Terminado (FO-VF-02 Nota de Devolución Ventas Farma, FO-DIPRO-05 Nota de Devolución Ventas Diprofarm, FO-GB-001 Nota de Devolución Ventas GB Pharma), (FO-MK-009 Nota de Devolución Ventas Farma, FO-DIPRO-010 Nota de Devolución Ventas Diprofarm, FO-MK-011 Nota de Devolución Ventas GB Pharma)..

Elaborado por: Supervisor Bodega Producto Terminado	Firma	Fecha: 01/07/2023
Revisado por: Jefe de Bodega Producto Terminado	Firma	Fecha: 01/07/2023
Aprobado por: Coordinador de Operaciones	Firma	Fecha: 01/07/2023

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>MANEJO DE DEVOLUCIONES EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>  <b>BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-BPT-006-04</b>
		<b>Versión: 04</b>
		Vigencia: 01/07/2023 Vencimiento: 01/07/2025
		Página 2 de 6

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del personal de bodega (**Supervisores, Auxiliares y/o Asistente de Bodega Producto Terminado**) que tenga relación directa cumplir con el procedimiento para la buena ejecución del manejo de las devoluciones.

El **Personal de Ventas** tiene la responsabilidad del cumplimiento del llenado correcto del formulario de devoluciones.

### AUTORIDAD

**Coordinador de Operaciones y/o Jefe Bodega Producto Terminado** tienen la autoridad de poder tomar decisiones para las sanciones con el no cumplimiento del procedimiento al **personal de Bodega Producto Terminado**.

Personal de BPT (**Supervisor, Auxiliares y/o Asistente de Bodega Producto Terminado**), tiene la autoridad para rechazar un formulario de devoluciones (**FO-V-02 Nota de Devolución Ventas Farma, FO-DIPRO-05 Nota de Devolución Ventas Diprofarm, FO-GB-001 Nota de Devolución Ventas GB Pharma**), (**FO-MK-009 Nota de Devolución Ventas Farma, FO-DIPRO-010 Nota de Devolución Ventas Diprofarm, FO-MK-011 Nota de Devolución Ventas GB Pharma**), que no cuente con toda la información de forma correcta.

## 6. CONTENIDO

6.1. **Recepción de Devoluciones:** **Supervisor Bodega Producto Terminado** asigna recurso para la recepción de la devolución, **Auxiliar Bodega Producto Terminado** recibe producto y revisa contra documentación y clasifica en:

6.1.1 **Devolución por Producto Vencido:**


6.1.1.1 **Revisar Producto Físico contra Hoja de Devoluciones:** **Auxiliar Bodega Producto Terminado** revisa producto físico contra formulario de devoluciones, asegurando que las fechas de vencimiento se encuentren dentro de la póliza de producto vencido interna del laboratorio (un mes antes, mes en curso, un mes después a su fecha de vencimiento) y verifica cantidades.

6.1.1.2 **Sellar de Recibido:** **Auxiliar Bodega Producto Terminado** al finalizar la revisión sella de recibido conforme.

6.1.1.3 **Trasladar Producto Físico:** **Auxiliar Bodega Producto Terminado** ubica el producto físico en el espacio destinado para devoluciones.

6.1.1.4 **Trasladar formulario a Asistente Bodega Producto Terminado:** **Auxiliar Bodega Producto Terminado** entrega formulario de devoluciones sellado de recibido a **Asistente Bodega Producto terminado**.

6.1.1.5 **Autorización de Nota de Devoluciones:** **Auxiliar Administrativo BPT** traslada notas de devoluciones a **Secretaría de Ventas Farma, Gerentes de Línea GB Pharma y**

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>MANEJO DE DEVOLUCIONES EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>  <b>BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-BPT-006-04</b>
		<b>Versión: 04</b>
		Vigencia: 01/07/2023 Vencimiento: 01/07/2025
		Página 3 de 6

**Diprofarm** para firma de aprobación de producto por producto y/o cálculo de valores para nota de crédito. - Devuelven a **Auxiliar Administrativo Bodega Producto Terminado** nota de devoluciones ya autorizados

**6.1.1.6 Entrega Documentos al Departamento de Costos: Asistente Bodega Producto Terminado** entrega documentación a **Costos** para ser operada en el sistema informático SAP.

**6.1.1.7 Generación documentos para de Devoluciones en el sistema informático (SAP): Asistente Bodega Producto Terminado** genera documentación necesaria para que la nota de devolución sea operada en el sistema informático SAP (Salida de Mercancías y/o Nota de Credits) por el Departamento de Costos.

**Nota 01:** La nota de devolución que requiera nota de crédito debe llevar un cálculo monetario por el valor que se solicite, el cual debe ser calculado por la Secretaria de Ventas en el caso Ventas Farma y Gerentes de línea para el caso de Diprofam y GB Pharma.

**Nota 02:** El **Departamento de Costos** es el encargado de generar todo el movimiento de ingreso y salida al sistema informático SAP de las hojas de devoluciones con su respectiva documentación recibida.

**6.1.2 Devolución por Especificaciones Técnicas:**

**6.1.2.1 Revisar producto físico contra Hoja de Devoluciones: Auxiliar Bodega Producto Terminado** revisa producto físico contra formulario de devoluciones y verifica que lleve adjunta hoja de reclamo, asegura que el producto tenga fecha vigente, que venga con la especificación por la cual se hace el reclamo, verifica cantidades.


**6.1.2.2 Sellar de recibido: Auxiliar Bodega Producto Terminado** al finalizar la revisión sella de recibido conforme.

**6.1.2.3 Trasladar Producto Físico: Auxiliar Bodega Producto Terminado** ubica el producto físico en el espacio destinado para devoluciones.

**6.1.2.4 Trasladar formulario a Asistente de Bodega Producto Terminado: Auxiliar Bodega Producto Terminado** entrega formulario de devoluciones sellado de recibido a **Asistente Bodega Producto Terminado**.

**6.1.2.5 Autorización de Nota de Devoluciones: Auxiliar Administrativo BPT** traslada notas de devoluciones a **Servicio de Atención al Cliente** para que la nota de Devolución sea tratada como **Quejas y Reclamos**.

**6.1.2.6 Servicio de Atención al Cliente** se encargará de gestionar la autorización o no de la nota de Devolución, incluyendo muestras (físicas y/o fotografías) a aseguramiento de calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>MANEJO DE DEVOLUCIONES EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>  <b>BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-BPT-006-04</b>
		<b>Versión: 04</b>
		Vigencia: 01/07/2023 Vencimiento: 01/07/2025
		Página 4 de 6

### 6.1.3 Devolución Administrativa:

6.1.3.1 **Revisar producto físico contra Hoja de Devoluciones: Auxiliar Bodega Producto Terminado** revisa producto físico contra formulario de devoluciones verifica cantidades,

6.1.3.2 **Sellar de Recibido:** Auxiliar BPT al finalizar la revisión sella de recibido conforme.

6.1.3.3 **Trasladar Producto Físico: Auxiliar Bodega Producto Terminado** ubica el producto físico en el espacio destinado para devoluciones.

6.1.3.4 **Trasladar formulario a Asistente de Bodega Producto Terminado: Auxiliar Bodega Producto Terminado** entrega formulario de devoluciones sellado de recibido a **Asistente Bodega Producto Terminado**.

6.1.3.5 **Autorización de Nota de Devoluciones: Auxiliar Administrativo BPT** traslada notas de devoluciones a **Servicio de Atención al Cliente** para que la nota de Devolución sea tratada como **Quejas y Reclamos**.


6.1.3.6 **Servicio de Atención al Cliente** se encargará de gestionar la autorización o no de la nota de Devolución.

**Nota 3:** Las devoluciones por Especificaciones Técnicas y/o Administrativas que se generen al momento de estar realizando la entrega del pedido (despachos locales en panel) deberá de generar una nota de devolución (**FO-MK-009 Nota de Devolución Ventas Farma, FO-DIPRO-010 Nota de Devolución Ventas Diprofarm, FO-MK-011 Nota de Devolución Ventas GB Pharma**) solicitando firma y/o sello del cliente, para las entregas de volumen (despacho a mayoristas) realizadas por un transporte tercero el encargado del seguimiento será el **Supervisor de Distribucion** quien será el responsable de entregar la información al **Asistente de Bodega Producto Terminado** para que él proceda a realizar el llenado de la nota de devolución (**FO-MK-009 Nota de Devolución Ventas Farma, FO-DIPRO-010 Nota de Devolución Ventas Diprofarm, FO-MK-011 Nota de Devolución Ventas GB Pharma**).

### 6.2. Registro de Nota de Devoluciones:

6.2.1 **Recepcion de Formularios de Devoluciones: Asistente Bodega Producto Terminado** recibe formularios de las devoluciones (6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3).

6.2.2 **Registro en Archivo de Devoluciones Bodega Producto Terminado: Asistente de Bodega Producto** actualiza archivo digital para llevar control de todas las devoluciones recibidas en Bodega Producto Terminado (6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3), tomando datos como número de hoja de devolución, fecha de hoja de devolución, fecha de recibido en Bodega Producto Terminado, descripción del producto cantidad y tipo de devolución.

	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>MANEJO DE DEVOLUCIONES EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>  <b>BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-BPT-006-04</b>
		<b>Versión: 04</b>
		Vigencia: 01/07/2023 Vencimiento: 01/07/2025
		Página 5 de 6

### 6.3. Traslado de Producto No Conforme a área de rechazo

6.3.1 **Traslado de Producto:** Con los pasos 6.1.3.6, 6.1.1.4, 6.1.1.5 y 6.1.1.6 realizados, **Asistente de BPT** informa a Supervisor BPT para traslado de producto al área designada para producto para destrucción.

### 6.4. Destrucción de Producto No Conforme.

6.4.1 **Solicitud de recursos para destrucción de producto no conforme:** Supervisor de Bodega Producto Terminado y/o Jefe Bodega Producto Terminado se encarga de solicitar a **Recursos Humanos** asigne recursos para la destrucción del producto no conforme.

6.4.2 **Entrega de producto no conforme:** Supervisor Bodega Producto Terminado y/o Jefe Bodega Producto Terminado entrega a personal asignado por **Recursos Humanos** producto no conforme y firma de recibido.

6.4.3 **Traslado de producto no conforme:** Supervisor Bodega Producto Terminado asigna recursos para el traslado de producto no conforme al área designada por **Recursos Humanos**.

**Nota 05:** El departamento de **Recursos Humanos** es el encargado de la destrucción del producto no conforme según procedimiento de Destrucción de producto no conforme IN-AC-001,

## 7. REVISION DE ESTE DOCUMENTO


El presente documento deberá ser revisarse el 01/07/2025 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

## 8. BIBLIOGRAFIA

Ninguna.

## 9. ARCHIVO

El presente documento original será archivado en Gestion de calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además se emite copia controlada para Bodega de Producto Terminado, siendo el responsable el Jefe y Personal de BPT.

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>MANEJO DE DEVOLUCIONES EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>  <b>BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-BPT-006-04</b>
		<b>Versión: 04</b>
		Vigencia: 01/07/2023 Vencimiento: 01/07/2025
		Página 6 de 6

## 10. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE

## 11. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
N/A				

## 12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Actualización por cambio de estructura en BPT e implementación de nuevo sistema informático (SAP)
2	Se quitaron de los numerales 6.1.1.5, 6.1.1.6 y de la nota 01 la referencia del sistema informático SPC. Se corrigen códigos de formatos.
3	<p>Se agregó en Definiciones y Autoridad, la codificación de mercadeo para los formularios de devoluciones (FO-MK-009 Nota de Devolución Ventas Farma, FO-DIPRO-010 Nota de Devolución Ventas Diprofarm, FO-MK-011 Nota de Devolución Ventas GB Pharma).</p> <p>Se agregó el numeral 6.1.1.6 Autorización de notas de devolución Nota 01(nueva) pasa a ser Nota 2 en todo el numeral 6.1.1 Devolución por Producto Vencido</p> <p>Se agregó Nota 3, responsable de generar notas de devoluciones en despachos por panel y a mayoristas</p> <p>Se modificaron los numerales 6.1.2.5 y 6.1.2.6 Autorización de notas de devolución por especificaciones técnicas y 6.1.3.5 y 6.1.3.6 Autorización de notas de devoluciones administrativas.</p> <p>En devoluciones por especificaciones técnicas y administrativas, se eliminó que BPT entrega muestras del producto a Aseguramiento de calidad, esto lo realiza Servicio de Atención al cliente-</p>