

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN ATENCIÓN A RECHAZOS O RECLAMOS A PROVEEDORES COMPRAS	Código: PEO-CO-003-02 Versión: 02 Vigencia 15/04/2024 Vencimiento: 15/04/2027 Página 1 de 6
--	---	---

1. PROPÓSITO

Determinar seguimiento continuo a los Reclamos y Rechazos de materia prima, suministros que pueden afectar la fabricación de productos.

Establecer controles para los bienes y servicios, así como para los proveedores que afectan la calidad.

2. ALCANCE

Procesos involucrados en el seguimiento de Rechazos y Reclamos de los proveedores: Coordinación de Operaciones en conjunto con la Jefatura de Compras, Jefatura de Bodega Materia Prima e Insumo, Gerencia de Aseguramiento de Calidad, Jefatura de Costo y Contabilidad.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PEO-CO-001	Compras de Materia Prima, Insumos, Suministros, Bienes, Papelería y Útiles.
PEO-CO-002	Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores
PEO-BMPI-001	Ingreso de Bodega Materia Prima e Insumos
PEO-AC-002	Producto No Conforme
PEO-AC-009	Muestro de materia prima

4. DEFINICIONES

Rechazo: Es el proceso y la consecuencia de no recibir una materia prima o material que no está de acuerdo a las especificaciones de calidad del laboratorio; genera devolución total de la materia prima o material

Reclamo: Expresión en la cual se da a conocer a los proveedores las desviaciones menores generadas por una materia prima o material, con defecto, no genera devolución.

Nota de Crédito: Documento legal y contable utilizado para efectuar un descuento parcial en una factura, la anulación total de la misma o un cobro de un gasto incurrido por la devolución de un producto o servicio.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

RESPONSABILIDAD


Coordinador de Operaciones tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento y apoyar en decisiones que sean necesarias.

Jefe de Compras tiene la responsabilidad de ejecutar y velar por el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.

Secretaria de Operaciones o persona designada en Compras, tiene la responsabilidad de apoyar en la ejecución del procedimiento, llevando a cabalidad las actividades descritas en el mismo.

Gerente de Aseguramiento, Personal de Costos, Bodega de Materia Prima y Contabilidad tienen la responsabilidad de llevar a cabo las actividades indicadas en este documento.

Elaborado por: Secretaria Operaciones	Firma:	Fecha: 15/04/2024
Revisado por: Jefe de Compras	Firma:	Fecha: 15/04/2024
Aprobado por: Coordinador de Operaciones	Firma:	Fecha: 15/04/2024

	<p>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</p> <p>ATENCIÓN A RECHAZOS O RECLAMOS A PROVEEDORES COMPRAS</p>	<p>Código: PEO-CO-003-02</p> <p>Versión: 02</p> <p>Vigencia 15/04/2024 Vencimiento: 15/04/2027</p> <p>Página 2 de 6</p>
--	--	--

AUTORIDAD

El **Coordinador de Operaciones** tiene la autoridad de dar aviso a los líderes de proceso cuando detecte incumplimiento en el procedimiento por parte del personal involucrado en las actividades.

El **Jefe de Compras** tiene la autoridad de detener el pago de facturas para los proveedores que no efectúen los cambios de materias primas o material, solicitado en algún rechazo.,

6. CONTENIDO

6.1 Recepción de Materia Prima o Materiales:

6.1.1 Cuando ingresa la materia prima, materiales a utilizar; se procede según **PEO-BMPI-001 Ingreso y egreso de Bodega de Materia Prima e Insumos**. Agregando en Sistema Operativo Informático SAP en la bodega virtual todos los ingresos de materia prima o material, la cual, al momento de ser inspeccionado por Aseguramiento de Calidad lo habilitan en la bodega de Rechazados o Aprobado.


6.1.2 Al efectuar el ingreso de la Materia Prima o Materiales a utilizar en el proceso de fabricación, Aseguramiento de Calidad efectúa muestreos de acuerdo al **PEO-AC-009 Muestreo de Materia Prima**; en donde se procede a efectuar la Aprobación, Rechazo o notifica si el muestreo realizado genera alguna desviación menor para la elaboración del Reclamo respectivo.

Nota 1: Al momento de ser utilizadas las materias primas o materiales por parte de **Producción** y se detecte que no cumplen con las especificaciones, se da aviso a **Gerencia de Aseguramiento de Calidad**, para efectuar un re-muestreo y de acuerdo a los resultados obtenidos se procede a efectuar reclamo o rechazo parcial o total.

Nota 2: El rechazo total no aplica si la emisión de la factura del proveedor cuenta con dos meses de emisión, se debe solicitar una reposición parcial si aplica. (en este caso Aseguramiento de Calidad como no puede generar un rechazo se procede con un reclamo para que el proveedor proceda con las acciones de mejora y reposición del material o materia prima en un próximo despacho)

6.2 Notificación a Proveedores: Cuando el bien o servicio es recibido y al evaluarlo presenta alguna no conformidad menor se pueden originar lo siguiente:

6.2.1 Reclamo: Se clasifica como reclamo aquellas desviaciones menores como (Manchas mínimas, residuos de goma sin afectar el pegado o marcado de lote, variación de color en cartilla autorizado entre otros que no afecten la calidad del producto terminado.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN ATENCIÓN A RECHAZOS O RECLAMOS A PROVEEDORES COMPRAS	Código: PEO-CO-003-02 Versión: 02 Vigencia 15/04/2024 Vencimiento: 15/04/2027 Página 3 de 6
--	---	---

6.2.1.1 La Secretaria de Aseguramiento de Calidad procede a notificar el reclamo al área de **Operaciones, Compras y procesos involucrados** por medio de un correo electrónico, adjuntando el **FO-CO-003 Reclamo Proveedor**, en donde se especifican todos los datos de la materia prima o material con desviación.

Nota 3: En el correo al Proveedor colocar una anotación, la cual, indique que Laboratorios Bonin es Agente retenedor de IVA designado por la Superintendencia de Administración Tributaria.

6.2.1.2 La Secretaria de Operaciones o persona designada, al momento de recibir el correo electrónico por parte de **Aseguramiento de Calidad**, notifica al proveedor que el material tiene un grado mínimo de problemas, pero para los términos de uso y el proceso en donde se utiliza, no hay ninguna complicación técnica crítica y que sea motivo para rechazarlo, es una llamada de apercibimiento o de alerta para que haga sus correcciones para las próximas entregas, si el problema persiste para futuras entregas, si será motivo de Rechazo.


6.2.1.3 La Secretaria de Operaciones o persona designada, incluye dentro del correo enviado al proveedor, solicitud de envío del plan de acción correctivo para desvanecer el hallazgo.

6.2.1.4 La Secretaria de Operaciones o persona designada es la responsable de llevar el control de las medidas correctivas entregadas por proveedor para futura entrega mediante archivo físico y digital, retroalimenta toda la información en la carpeta compartida subiendo todos los documentos en scanner, para que la información sea consultada con todos los procesos y personal involucrado

6.2.2 Rechazos: Son todas aquellas desviaciones mayores, las cuales, afectan en la fabricación de un producto tales como: deformidades en los frascos plásticos, material lastimado, medidas o colores de la materia prima o material u otras desviaciones que se encuentran fuera de especificaciones técnicas y afectan la calidad del producto terminado.

6.2.2.1 La Secretaria de Aseguramiento de Calidad procede a notificar el rechazo al área de **Operaciones, Compras y procesos involucrados**, por medio de un correo electrónico, adjuntando el **FO-CO-002 Rechazo Proveedor**, en donde se especifican todos los datos de la materia prima o material con desviación.

6.2.2.2 La Secretaria de Operaciones o persona designada, al momento de recibir el correo electrónico por parte de **Aseguramiento de Calidad**, notifica al proveedor que el material tiene un grado crítico de desviación, por lo cual, se procede a efectuar devolución total de la materia prima o material enviando, indicando que el mismo debe ser retirado de las instalaciones del Laboratorio dentro de las 72 horas siguientes.

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN ATENCIÓN A RECHAZOS O RECLAMOS A PROVEEDORES COMPRAS	Código: PEO-CO-003-02 Versión: 02 Vigencia 15/04/2024 Vencimiento: 15/04/2027 Página 4 de 6
--	---	---

6.2.2.3 La Secretaria de Operaciones o persona designada, incluye dentro del correo enviado al proveedor, solicitud de envío del plan de acción correctivo para desvanecer el hallazgo

6.2.2.4 Aseguramiento de Calidad Procede a colocar etiqueta de Rechazo (color rojo a la materia prima o materiales, para clasificarlo como Producto No Conforme según lo descrito en el **PEO-AC-002**

6.2.2.5 El producto o servicio debe ser retirado por el proveedor y reemplazarlo en un término no mayor a 72 horas hábiles, **la Secretaria de Operaciones o persona designada, designada** es la responsable de llevar el control de las medidas correctivas entregadas por proveedor para futura entrega mediante archivo físico y digital, retroalimenta toda la información en la carpeta compartida subiendo todos los documentos en scanner en carpeta compartida con procesos involucrados.

6.3 Atención en el Área de Costos

6.3.1 Al ingresar a la Bodega de Materia Prima Rechazado un material por **Aseguramiento de Calidad**, el sistema SAP genera una alerta del material rechazado y el **Auxiliar de Costos** anota este dato en el control de rechazos en Excel, para controlar todos aquellos rechazos que necesitan nota de crédito.

6.3.2 Cuando se recibe la Nota de Crédito por parte de la **Secretaria de Operaciones o persona designada**, se registra en el control digital que emite **Costos** y se procede a dar de baja el material rechazado del sistema SAP de la bodega BMPR.

6.3.3 Dentro de los primeros 8 días del mes, el **Auxiliar de Costos** envía un correo electrónico al **Jefe de Compras, Secretaria de Operaciones o persona designada y al Asistente de Contabilidad**, notificando los rechazos que aún continúan pendientes de emisión de nota de crédito del mes anterior; para dar seguimiento a los documentos respectivos lo antes posible.

6.4 Atención en el área de Contabilidad.

6.4.1 Incluir en informe de retroalimentación de rechazos por razones de pago al proveedor.


6.4.2 Si la Nota de Créditos es por rechazo del 100% de la factura considerar que a los proveedores se les retiene IVA y transcurrido el mes la nota de crédito podrá aplicarse parcialmente.

6.4.3 La nota de Crédito será recibida si cumple con los 2 meses después de emitida la factura.

6.5 Seguimiento Reclamos y Rechazo a Proveedores.

6.5.1 La Secretaria de Operaciones, Coordinador de Operaciones, Jefe de Compras o persona designada; son los responsables de dar seguimiento a los reclamos presentados al proveedor, tomando en cuenta que la solución de los mismos no puede ser mayor a 15 días.

6.5.2 La Secretaria de Operaciones, Coordinador de Operaciones, Jefe de Compras o persona designada; son los responsables de dar seguimiento a los rechazos presentados al

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN ATENCIÓN A RECHAZOS O RECLAMOS A PROVEEDORES COMPRAS	Código: PEO-CO-003-02 Versión: 02 Vigencia 15/04/2024 Vencimiento: 15/04/2027 Página 5 de 6
--	---	---

proveedor, tomando en cuenta que la solución de los mismos no puede ser mayor a 15, reportando la Secretaria de Operaciones o persona designada una vez a la semana a los procesos involucrados.

6.5.3 Documentos a presentar para el cierre de reclamos a proveedores:

- 6.5.3.1 Formato FO-CO-002 Rechazo Proveedor o FO-CO-003 Reclamo a Proveedor
- 6.5.3.2 Carta y/o Correo Electrónico de Notificación al proveedor del reclamo
- 6.5.3.3 Copia del seguimiento con el proveedor (e-mail, carta enviada al proveedor).
- 6.5.3.4 Carta o cualquier documento del proveedor que ampare el cambio o reposición de producto
- 6.5.3.5 Copia de Nota de Crédito cuando aplique

7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 15/04/2027 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

8. BIBLIOGRAFÍA


No aplica.

9. ARCHIVO

El presente documento será archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además se emiten 1 copia controlada para el área de Compras, siendo el responsable el Jefe de Compras.

10. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE
No aplica	

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN ATENCIÓN A RECHAZOS O RECLAMOS A PROVEEDORES COMPRAS	Código: PEO-CO-003-02
		Versión: 02
		Vigencia 15/04/2024 Vencimiento: 15/04/2027
		Página 6 de 6

11. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
FO-BMPI-001 Requisición de Materias Primas	Jefe de Almacén de Materia Prima Jefe de Compras	Cronológico	Coordinador de Operaciones, jefe de Compras, Secretaria de Operaciones	2 años
FO-CO-002 Rechazo a Proveedor	Secretaria Operaciones	En archivo de reclamos	Coordinador de Operaciones, Jefe de Compras y Secretaria de Operaciones	2 años
FO-CO-003 Reclamo a Proveedor	Secretaria Operaciones	En archivo de reclamos	Coordinador de Operaciones, Jefe de Compras y Secretaria de Operaciones	2 años

12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Se procede a separar el contenido de este documento del PEO-CO-001.