	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13
		Versión: 13
		Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024
		Página 1 de 17

1. PROPÓSITO

Detallar el procedimiento a seguir en caso de quejas o reclamos de los productos y servicios suministrados por el Grupo BONIN.

2. ALCANCE

Todas las líneas que conforman el Grupo Bonin (Ventas Farma, Diprofarm Línea Hospitalaria, GB Pharma y Exportaciones)

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
MA-GN-001	Manual de Gestión de la Calidad
PEO-SGC-04	Gestión de la Mejora Continua
PEO-AC-146	Funcionamiento de la Unidad de Farmacovigilancia.
PT-MK-005	Política de atención Quejas y Reclamos
PEO-BPT-006	Manejo de Devoluciones de productos

4. DEFINICIONES

Devolución de producto: Es el acto de devolver al fabricante o comerciante el producto previamente comprado.

Producto Defectuoso: Producto que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación.

Producto Dañado: Unidades deterioradas con un grado de imperfección.

Reclamo o Queja: Es la expresión unilateral manifestada por un cliente insatisfecho, por algo que esperaba y no obtuvo, esto puede ocurrir por calidad deficiente en un producto o servicio, el cual puede referirse al producto propiamente dicho o a ciertos servicios inadecuados como una facturación incorrecta, envío equivocado o a una mala atención.


Receptor: El receptor de la queja y reclamo, es la persona que tiene contacto directo con el cliente externo y puede ser: Visitadores Médicos, Encargado de Bodega y Auxiliar de bodega Producto Terminado, Gerencia y/o cualquier persona que tenga contacto directo con el cliente.

Reclamos por producto: Estos reclamos los revisa el departamento de Aseguramiento de Calidad y se refieren a los siguientes casos:

Faltante de producto:

- 1.1 Cuando el empaque primario esta sellado al 100%
- 1.2 Blíster sellado sin tabletas.
- 1.3. Faltante de contenido con sello completo (puede ser polvo, líquido o semisólidos –frasco vidrio - plástico- ampollas o viales- óvulos y supositorios)
- 1.4 Faltante de unidades en empaques sellados.

Elaborado por:	Servicio Al Cliente	Firma	Fecha: 09/02/2022
Revisado por:	Asistente de Mercadeo	Firma	Fecha: 09/02/2022
Aprobado por:	Coordinador de Mercadeo	Firma	Fecha: 09/02/2022

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13 Versión: 13 Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024 Página 2 de 17
--	---	---

Contaminación física o microbiológica: Contaminación en contenedores sellados (líquidos orales- parenterales- polvos para suspensión- blíster- óvulos y supositorios)

Empaques sin codificación: Empaque sin el número de lote, expiración, precio cuando apliquen. Asegurar que los empaques no presenten manchas o indicios de haber sido despintados.

Empaques primarios: Que contengan etiquetas autoadhesivas o de goma que presenten desprendimiento. (Parenterales, inyectables de pequeño volumen Ampollas -Viales, Líquidos Orales, Polvos para suspensión.

Derrame de producto: Siempre y cuando el sello original se mantenga.

Reacciones adversas a medicamentos: Cuando ocurra, tomar nota que para este tipo de reclamo deben completar la ficha de fármaco-vigilancia para un adecuado seguimiento.

Reclamos por servicio: Estos reclamos se refieren a lo siguiente:

Error en el pedido: Ocurre al solicitar un producto pero en la hoja de pedido se anota otro diferente y puede deberse a un error de parte del cliente, del visitador o vendedor. También ocurre cuando la bodega de producto terminado envía un producto diferente al pedido facturado.

Transporte:

2.1 El producto llega con derrames o daños, derivado del traslado de un lugar a otro.

2.2 Mala atención por parte del transportista.

2.3 Atraso en la entrega.

Otros:

3.1 **Mala facturación:** Facturación diferente al pedido.

3.2 **Atención:** Mala atención de parte de alguna persona del Grupo Bonin, cuyo receptor es servicio al cliente

3.3 **Asesoría médica:** Mala asesoría médica respecto a los productos.

3.4 **Faltante de producto:** Producto incompleto por error en el despacho de la bodega de producto terminado o extravío por parte del transportista.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD


RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de los **Gerentes, Coordinadores Comerciales y Coordinador de Mercadeo** verificar el cumplimiento del contenido de este procedimiento, revisando las causas de las quejas, reclamos o devoluciones de producto en buen estado para minimizar los casos e incrementar la satisfacción y expectativas de los clientes.

Es responsabilidad del **Director Técnico** verificar que el producto devuelto se encuentre en óptimas condiciones para poder ser distribuido nuevamente al cliente.

Es responsabilidad del **Servicio al Cliente (SAC)**, llevar el control interno de las quejas y reclamos reportados por los clientes.

Es responsabilidad de los **Vendedores y Visitadores Médicos**, atender y dar solución a las quejas y reclamos de los clientes notificando al **Gerente o Coordinador Comercial** respectivo para agilizar y solucionar los casos en el menor tiempo posible.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13
		Versión: 13
		Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024
		Página 3 de 17

Es responsabilidad de los **Vendedores y Visitadores Médicos** velar por la disminución de la recurrencia en las quejas y reclamos reportadas por los clientes.

Es responsabilidad de los **Pilotos de Reparto en Panel** de realizar un formato de Quejas y Reclamos de las distintas unidades de negocios de Grupo Bonin, por devolución inmediata de producto.

Es responsabilidad del personal de **Mercadeo, Servicio Al Cliente, Facturación o Administrativo;** atender las quejas y reclamos de los clientes notificando a la **Gerencia o Coordinación Comercial respectiva** para la agilizar y solucionar los casos en el menor tiempo posible.

AUTORIDAD

El **Coordinador de Mercadeo** tiene la autoridad para negociar con **los Gerentes y/o Coordinadores Comerciales** sobre la solución de los casos recurrentes de quejas y reclamos presentados por los clientes y contribuir a la mejora continua del proceso.

El Gerente o Coordinador Comercial, tienen la autoridad para emitir cualquier llamada de atención escrita por desviaciones o incumplimientos en este procedimiento.

6. CONTENIDO

6.1 Recepción de Quejas o Reclamos:


El cliente comunica al **receptor (Persona (s))** que tienen contacto directo con el cliente, las insatisfacciones con los productos y/o servicios suministrados por las diferentes líneas de negocios del Grupo Bonin

6.1.1 El requisito para iniciar la atención de la queja o reclamo por producto o servicio, es el formulario **FO-MK-009 Formulario de quejas y reclamos.**

6.1.2 El receptor tiene la obligación y es el responsable de anotar todos los datos que se solicitan en el formulario **FO-MK-009**, clasificando el tipo de reclamo de acuerdo a las definiciones de este documento. El original es entregado al cliente como constancia de haber recibido el producto si hubiere y las copias junto con el producto son enviadas a **Bodega de Producto Terminado**, por medio de la empresa de transporte que el Grupo Bonin haya autorizado para el traslado de sus productos o entregado personalmente a la bodega de producto terminado.

6.2 Ingreso de la Queja o Reclamo:

El departamento de Bodega de Producto Terminado, recibe el producto enviado por el receptor y procede a revisar que las unidades y su presentación coincidan con los datos anotados en las copias del formulario de quejas y reclamos, si hay inconsistencias, lo anota en el mismo formulario y estampa el sello de “recibido” con la fecha en que se recibió el producto. Esto se hace diariamente.

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13 Versión: 13 Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024 Página 4 de 17
--	---	---

- 6.2.1 Luego la persona de servicio al cliente llega todos los días en la primera media hora de iniciada la jornada laboral a la Bodega de Producto Terminado y en compañía de la persona de bodega asignada, corroboran los datos anotados en las copias del formulario, revisando el estado en que ingresó el producto y también estampa el sello de “recibido” de servicio al cliente en dichas copias y se las lleva para preparar el caso, dejando la copia que le pertenece a la Bodega de Producto Terminado.
- 6.2.2 En esta visita solicita copia de las notas de salidas de bodega que ya se han despachado (tendrá estampado el sello la fecha de despacho) de los casos ya solucionados y la solución sea producto por producto.
- 6.2.3 Si encuentra casos por reclamos de productos (indicadas en la sección de definiciones de este documento), recoge el producto y lo entrega inmediatamente con una copia del formulario de quejas y reclamos a la gerente de Aseguramiento de Calidad, para los análisis correspondientes.
- 6.2.4 Servicio al cliente revisa el caso y de ser necesario se comunica con el cliente para aclarar las dudas que puedan surgir.

Nota 1: Al cliente no se le entregan originales y copias de la hoja de reclamo, se debe revisar el producto que entrega el cliente para verificar el estado del mismo, antes de completar registros.

Nota 2: El Formulario de Quejas y Reclamos debe ser firmado y sellado por el cliente, quien deberá anotar el motivo de la queja y reclamo, para validar el reclamo y dar seguimiento de cada caso. Con excepción de los casos recibidos directamente por el equipo de Bodega De Producto Terminado, en los cuales se validará el formulario únicamente con el sello de “recibido” generado por Bodega Producto Terminado.


Nota 3: Se rechazará cualquier documento que se encuentre incompleto, por parte del Vendedor o Visitador Médico y lo comunicará al gerente de la gestión comercial correspondiente a través de un memorando, para que él se responsabilice de obtener la documentación faltante por medio del vendedor o visitador médico

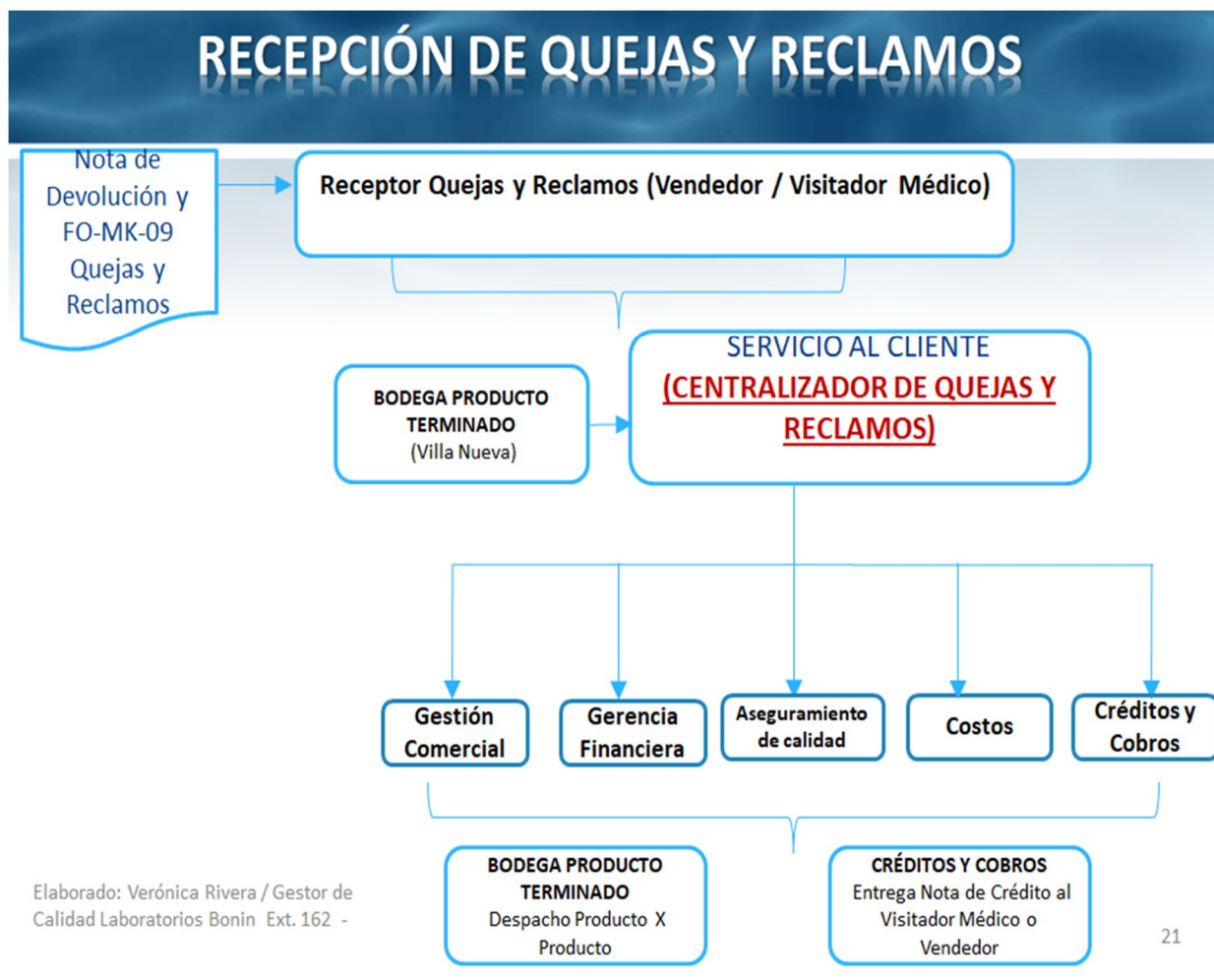
Nota 4: La gestión comercial correspondiente debe dar seguimiento a los casos con desviaciones reportadas por Servicio al Cliente en un término no mayor de 72 horas.

Nota 5: Servicio Al Cliente notifica a Aseguramiento de Calidad para que se inspeccione el producto recibido por los clientes si la devolución fuera categorizada en producto en buen estado.

6.3 Centralización de la Queja o Reclamo

El ente centralizador de Quejas, Reclamos, es Servicio Al Cliente como se observa enseguida:


Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13 Versión: 13 Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024 Página 5 de 17
--	---	---




6.4 Seguimiento por Parte de Servicio Al Cliente:

Servicio al cliente, asigna un número correlativo a los casos que recibe. En el caso de las quejas y reclamos por problemas con el producto se procede a escanear el formulario de quejas y reclamos y lo ingresa a la carpeta compartida con Gerencia de Aseguramiento de Calidad para el seguimiento respectivo.

- 6.4.1 Luego ingresa los datos del caso en un control en Excel en donde registra el mes, el número correlativo del caso, la descripción del reclamo, el código del cliente, descripción del producto, unidades, lote, fecha de vencimiento, tipo de reclamo, nombre del cliente, nombre del visitador, unidad de negocio, fecha del formulario de quejas y reclamos, si el transporte fue propio de un tercero, entre otros; emitiendo gráficas estadísticas mensuales.
- 6.4.2 Analiza el caso y determina si procede o no. Si no procediera se le comunica al cliente la razón del rechazo.

<div>Laboratorios Bonin</div> <div></div>	<div>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</div> <div>QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO</div> <div>MERCADEO</div>	<div>Código:</div> <div>PEO-MK-008-13</div>
		<div>Versión:</div> <div>13</div>
		<div>Vigencia:</div> <div>09/02/2022</div>
		<div>Vencimiento:</div> <div>09/02/2024</div>
		<div>Página 6 de 17</div>

- 6.4.3 Si procede, entonces también determina si la solución es entregar otro producto igual o emitir una nota de crédito.
- 6.4.4 La nota de crédito aplica si hay error en el pedido o facturación y cuando no exista un producto igual para sustituir.
- 6.4.5 Si la factura tuvo un descuento por pronto pago, lo restará en la determinación del valor de la nota de crédito.
- 6.4.6 Las soluciones ya sea la sustitución de un producto “producto por producto” o la nota de crédito, las anota en el formulario de quejas y reclamos y lo entrega al coordinador de mercadeo para que lo firme de autorizado.
- 6.4.7 En el momento que el coordinador autoriza, revisa si el reclamo es por el transporte externo; de ser así, los reclamos bajo esta incidencia se compilarán en un informe periódico que será transferido al Jefe de Bodega de Producto Terminado, con el fin de notificar al transportista y aplicar al reclamo correspondiente.
- 6.4.8 En cuanto el formulario este firmado y autorizado, servicio al cliente entrega los documentos al departamento de costos para que genere en el sistema el egreso del producto que se sustituirá o la nota de crédito, según sea el caso; sin embargo, si la nota de crédito es para aplicarla a una factura con más de dos meses de antigüedad, la persona de servicio al cliente deberá primero presentar los documentos a la gerencia financiera para que la autorice.
- 6.4.9 Todos los casos entregados al departamento de costos son anotados en el formulario de entrega de documentos y la persona de costos firma de recibido. Esto para llevar el control de casos entregados y recibidos.
- 6.4.10 El departamento de costos envía las notas de crédito al departamento de créditos y cobros y las notas de egreso para sustituir un producto, las entrega a la bodega al departamento de costos.
- 6.4.11 La persona de servicio al cliente, después hacer la visita diaria a la bodega de producto terminado (para anotar los nuevos reclamos) se dirige al departamento de costos para anotar en el cuaderno de entrega de documentos, el número de nota de crédito o número de nota de salida de bodega de los casos ya solucionados, obteniendo fotocopias de esos documentos para agregarlos al expediente.
- 6.4.12 Al tener la nota de salida de bodega o nota de crédito, Servicio al Cliente se comunica con el cliente para indicarle que la nota de crédito fue aplicada a su estado de cuenta o que le llegará pronto el producto en reposición.

<div>Laboratorios Bonin</div> <div></div>	<div>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</div> <div>QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO</div> <div>MERCADEO</div>	<div>Código:</div> <div>PEO-MK-008-13</div>
		<div>Versión:</div> <div>13</div>
		<div>Vigencia:</div> <div>09/02/2022</div>
		<div>Vencimiento:</div> <div>09/02/2024</div>
		<div>Página 7 de 17</div>

6.4.13 Para monitorear los tiempos de ejecución es imprescindible que se anote la fecha de factura asociada, fecha de ingreso del reclamo a la bodega de producto terminado, la fecha de la emisión de la nota de crédito y el valor, la fecha de la hoja de salida del producto y la fecha de entrega del producto por parte de bodega (cuando corresponda), la fecha de entrega del formulario original de quejas y reclamos que tenía el cliente o en su defecto que el cliente firme y selle la hoja de salida de bodega o que firme una declaración que extravió la hoja original y que está recibiendo el producto; los casos se consideraran cerrados hasta tener este último documento.

6.4.14 La fecha en que bodega de producto terminado haga el despacho del producto se obtiene del sello de fecha que se estampa en la hoja de salida.

6.4.15 Conforme se avanza con la solución del caso se obtendrán las siguientes copias:

- a) Formulario de reclamos
- b) Factura relacionada con el reclamo
- c) Formato de pedido cuando exista diferencia entre la facturación y el pedido
- d) La nueva factura emitida al cliente, si la solución es una re-facturación
- e) Hoja de egreso de salida de bodega, cuando la solución fue la reposición del producto.
- f) Nota de crédito cuando la solución fue un descuento al cliente.

6.4.16 Para asegurarse que todos los reclamos han sido ingresados a la empresa, se lleva un control correlativo de los formularios de quejas y reclamos por vendedor, visitador y panel de reparto y en las reuniones de ciclo de ventas se hará un corte de formas para determinar si hay algún formulario faltante con un visitador que no haya sido reportado en la empresa; de ser así, el gerente de la gestión comercial correspondiente hará una llamada de atención a la persona que cometiera esta infracción, con responsabilidad de lo que pueda pasar por un mal uso del formulario extraviado.


6.4.17 Cuando ingrese por vía telefónica o correo electrónico una queja por mala atención, Servicio al Cliente, tomará el caso documentándolo en el formulario de Quejas y Reclamos, quedando registrado en el control digital y se dará el seguimiento respectivo.

6.5 Seguimiento por Parte de Créditos y Cobros

El departamento de créditos y cobros entrega la nota de crédito a los vendedores o visitadores para que la entreguen al cliente.

6.6 Seguimiento por parte de Bodega Producto Terminado


Con la hoja de salida que recibió del departamento de costos, prepara el producto y lo despacha enviándolo por medio de la empresa de transporte autorizada anotando el número de guía en la hoja de salida del producto o entregándolo directamente al visitador o vendedor con la firma de él en la hoja de salida del producto.

<p>Laboratorios Bonin</p> 	<p>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</p> <p>QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO</p> <p>MERCADEO</p>	<p>Código: PEO-MK-008-13</p> <p>Versión: 13</p> <p>Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024</p> <p>Página 8 de 17</p>
---	--	--

6.7 Seguimiento por parte de Aseguramiento de Calidad

La **Gerencia de Aseguramiento de Calidad** atenderá los reclamos del producto de acuerdo a lo indicado en la sección de definiciones de este documento, efectuando los análisis respectivos según corresponda.

- 6.7.1 El análisis consiste entre otras cosas, en la comparación del producto del reclamo con las muestras de retención, los registros de manufactura, de control de calidad y otros números de lote; además, hará los análisis físico-químicos, microbiológicos u otros que sean necesarios, para determinar las causas probables que generaron el reclamo.
- 6.7.2 Luego se emite un **Informe de Reclamos y devoluciones FO-AC-134**; en donde se especifican las causas probables que generaron el reclamo, determinando también la posibilidad de que el problema haya sido de fabricación o de la manipulación del cliente y cuando sea aplicable, propondrá las acciones necesarias para evitar que vuelva a suceder.
- 6.7.3 Si el informe indica la posibilidad de que la manipulación del cliente hubiera sido la causa principal del reclamo, el departamento de **Servicio al Cliente** le comunicará al cliente que no es posible reponerle el producto explicándole porqué se llegó a esa conclusión; pero si fue por un problema de fabricación, entonces se le comunicará que se le hará la reposición del producto lo antes posible.
- 6.7.4 La solución se anotará en el formulario **FO-MK-009 Reclamos Clientes**, luego actualizará el archivo digital y los documentos del caso los guardará en el archivo de quejas y reclamos.
- 6.7.5 **Casos por reacciones adversas**
Si el problema corresponde a reacciones adversas de producto, **Servicio al Cliente** solicita al cliente que llene el formulario **FO-AC-199 de Farmacovigilancia** en donde aparecen los aspectos relevantes del paciente que sufre reacción adversa como datos de paciente, antecedentes de reacciones anteriores, si el paciente consumió otro medicamento, entre otros. Este formulario es el requisito para iniciar el proceso; sin él proceso no debe continuar.
- 6.7.6 **Servicio al Cliente** enviará vía correo electrónico el formulario **FO-AC-199** al **Asesor Médico** con copia a la **Gerencia de Aseguramiento de Calidad** para que hagan el análisis y el diagnóstico sobre el medicamento con copia a **Gestión de Calidad**.
- 6.7.7 Al obtener el diagnóstico el **Asesor Médico**, la **Gerencia de Aseguramiento de Calidad** y **Gerencia General** tomarán las acciones correspondientes del caso.
- 6.7.8 La solución la comunicará el departamento de **Aseguramiento de Calidad a Servicio al Cliente**, quien anotará dicha solución en el formulario **FO-MK-009 Registro de Reclamos Clientes** y actualizará el archivo digital y los documentos del caso los guardará en el archivo de quejas y reclamos.

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13 Versión: 13 Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024 Página 9 de 17
--	---	---

6.8 Control de los Casos

6.8.1 Servicio Al Cliente, lleva un control físico de los documentos de los reclamos, los cuales, se encuentran archivados por código en donde se actualiza el expediente de cada caso; al mismo tiempo se actualiza el control en Excel.

6.8.2 El Coordinador de Mercadeo y Servicio Al Cliente elaboran un informe de todos los casos de Quejas y Reclamos, el cual es enviado de forma periódica a Gerencia General y Gestión de Calidad.


6.9 Devoluciones de Producto en Buen Estado.

6.9.1 Producto Equivocado:		Es el envío de producto al cliente en presentaciones y/o cantidades no solicitadas; pueden darse por:
Queja y reclamo por servicio FO-MK-009 Nota de devolución correspondiente a cada Gestión Comercial	a) Pedido:	La solicitud u orden de compra que el cliente efectúa a un proveedor, con el fin de obtener una cantidad determinada de producto y/o servicio disponible en un momento dado.
		En estos casos <u>el cliente</u> solicita una cantidad de producto que no era; por ejemplo por querer solicitar 10 unidades solicita 100 unidades.
	b) Facturación:	Emisión de una factura con base a la orden de compra. (Ejemplo: Error al emitir la factura)
Devolución en buen estado FO-VF-002	c) Despacho:	Es el envío de uno o más productos al cliente de acuerdo a la requisición de compra. (Ejemplo: Factura bien emitida y el producto no corresponde o viceversa)
	d) Cierre de negocios	Clientes que por alguna circunstancia cierran negocio y devuelven producto con vencimiento vigente (no aplicable a este procedimiento).
6.9.2 Otros casos de devolución:		Son todos aquellos retornos de producto, los cuales, NO pueden ser aceptados por los vendedores o visitantes médicos, siendo los siguientes:
	a) Rotación de producto:	Es la frecuencia de renovación de las existencias de un producto en un período determinado. (Ejemplo: un producto que el cliente a tenido por mucho tiempo sin poder venderse).
	b) Inexactitud de la venta:	Solamente se envía el producto al cliente sin tener una solicitud de compra como base. (Ejemplos: Producto no utilizado por el cliente, devolución por precio, venta de otra línea, falta de seguimiento en la venta.)
	c) Otros Casos:	Vencimientos fuera de política, por corto vencimiento, cambio producto por otro que no es igual,

El incumplimiento del numeral 6.9.2 genera medidas disciplinarias para el visitador o vendedor, desde una llamada de atención, descuentos por el valor de los productos que se tramitaron fuera de este procedimiento, hasta el retiro de la persona.

6.9.3 Devolución de producto en buen estado

Se entenderá como producto en buen estado todo aquel producto que es devuelto por el cliente con fecha de vencimiento vigente que no tiene daños en el empaque primario y secundario y que no entra como producto vencido.

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13 Versión: 13 Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024 Página 10 de 17
--	---	--

Nota 5: Todas aquellas devoluciones por producto vencido deben tratarse bajo el procedimiento establecido **PEO-GC-001 Devoluciones de Producto Vencido**.

Nota 6: Referirse al procedimiento **PEO-BPT-006 Manejo de Devoluciones en Bodega Producto Terminado**.

6.10 Procedimiento de Atención en Devolución por Producto en Buen Estado

El cliente deberá notificar sobre la inconformidad del pedido, describiendo en el formulario de Quejas y Reclamos la inconformidad del pedido; el receptor de la devolución de producto en buen estado completa los formularios **FO-MK-009 Formato de Quejas y Reclamos**, y **FO-VF-002 BONIN (Ventas Farma)**, **FO-DIPRO-005 DIPROFARM (Hospitalaria)** **FO-GB-001 (GB Pharma)**, los dos formularios deben llevar firma y sello del cliente.

6.10.1 El **Visitador Médico / Vendedor** que reciba el producto debe notificar a **Gerencia de Ventas** sobre la devolución con la documentación respectiva y entrega el producto a **Bodega de Producto Terminado**, en donde se resguardaran tanto el producto como la documentación para la revisión de **Aseguramiento de Calidad**.

6.10.2 **Aseguramiento de Calidad** debe revisar el producto en un término de 8 días para verificar que el producto devuelto por el cliente se encuentra en buen estado, en donde envían informe detallado del producto que puede ser ingresado al inventario o producto que no procede para el ingreso al inventario, este informe debe ser enviado en un lapso de 72 horas después de haber efectuado la revisión.


6.10.3 Se efectuará investigación interna para determinar la raíz de la devolución, y si aplicará las medidas correctivas necesarias.

6.10.4 **Servicio Al Cliente** lleva control digital sobre las causas de las devoluciones y sus recurrencias, para el análisis de datos respectivo.

6.10.5 Solución de casos para el Cliente

6.10.6 Todos los casos que ingresen como Queja y Reclamo, serán resueltos por Servicio Al Cliente con la participación de cada proceso involucrado.


6.10.7 El Vendedor / Visitador Médico es responsable de solicitar al cliente el original del formulario de quejas y reclamos el cual, debe de estar firmado, sellado y con fecha de recibido el producto. Si el cliente no tuviera el formulario original deberá emitir una nota indicando que al aparecer el original ya no efectuará reclamo, así mismo, tiene que firmar y sellar de recibido la boleta de Despacho que emitió Costo

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN		Código:
	QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO		PEO-MK-008-13
	MERCADEO		Versión: 13
			Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024 Página 11 de 17

6.11 Indicador de Quejas, Reclamos y Devoluciones de Producto

TIEMPO MÁXIMO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DEL CASO				
Descripción	Responsable	Tiempo Casos por Servicio	Tiempo Casos por Calidad	Tiempo casos especiales
Recepción del caso y entrega a bodega de producto terminado	Vendedor o visitador	5	5	5


TIEMPO MÁXIMO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS				
Descripción Proceso	Responsable	Tiempo Casos por Servicio	Tiempo Casos por Calidad	Tiempo casos especiales por notas de crédito
Recepción del producto y recepción del caso	Bodega de producto terminado y servicio al cliente	1	1	1
Procedimientos internos, documentación y autorización de los casos	Servicio al cliente y coordinador de mercadeo.	3	3	3
Autorización de notas de crédito cuando la aplicación a la factura tiene más de 2 meses de antigüedad o sean casos especiales.	Gerente financiero	8		2
Aprobaciones de reclamos por calidad del producto, producto en buen estado o reacciones adversas.			8	
Emisión de notas de crédito y hoja o boleta de salida del producto de la bodega.	Asistentes de costos	2	2	2
Total días de procesos administrativos		14	14	8

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN		Código:
	QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO		PEO-MK-008-13
	MERCADEO		Versión: 13
			Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024 Página 12 de 17

Nota: Si se requiere hacer análisis microbiológicos, el dictamen de Aseguramiento de Calidad podría extenderse más tiempo del indicado.

TIEMPO MÁXIMO DE ENTREGA DEL PRODUCTO				
Descripción	Responsable	Tiempo Casos por Servicio	Tiempo Casos por Calidad	Tiempo casos especiales
Salida del producto de la bodega y entrega al visitador o vendedor	Bodega de producto terminado	5	5	5
Entrega del producto o nota de crédito al cliente, considerando que el visitador o vendedor ya hubiera pasado con el cliente antes de tener la solución del caso. Esto incluye la entrega del formulario original o evidencia de la entrega del producto	Vendedor o visitador	25	25	25
Total días de procesos administrativos		30	30	30

RESUMEN				
Descripción	Responsable	Tiempo Casos por Servicio	Tiempo Casos por Calidad	Tiempo casos especiales
Recepción y envío del caso.	Vendedor o visitador	5	5	5
Procesos administrativos	Servicio al cliente, finanzas, costos, aseguramiento de	14	14	8

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN			Código:
	QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO			PEO-MK-008-13
	MERCADEO			Versión: 13
				Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024 Página 13 de 17

	calidad, bodega de producto terminado			
Entrega y evidencia de la entrega del producto	Visitador médico	30	30	30
Tiempo total		49	49	43


6.12 Cierre de casos:

- 6.12.1 El cierre se clasifica en cierre administrativo y cierre comercial, la suma del tiempo de ambos se considera como cierre total del caso.
- 6.12.2 Se considera cierre administrativo cuando se completan los pasos indicados en el cuadro de “Tiempo máximo de procesos administrativos” y se llevará la suma del tiempo que llevó completar los pasos.
- 6.12.3 Se considera cierre comercial cuando el visitador entregue a servicio al cliente la copia de la nota de crédito firmada por el cliente o el formulario original, según corresponda. En este cierre la suma de tiempo empieza desde la entrega o envío del producto a la bodega hasta la obtención de la constancia que muestre que el producto o nota de crédito fueron entregados al cliente.
- 6.12.4 Además, en el cierre también se considerará que el expediente estará completo si tiene los siguientes documentos:
1. Formulario de quejas y reclamos original firmado por el cliente o en su defecto carta en la cual, indique que al aparecer el original ya no efectuará reclamo alguno.
 2. Copia Nota de devolución.
 3. Copia de Factura emitida al cliente.
 4. Copia del Formato de pedido cuando exista diferencia entre la facturación y el pedido.
 5. Copia de la factura nueva, si la solución es una re-facturación.
 6. Copia de la boleta de egreso del producto, cuando se entrega la reposición del producto.
 7. Copia de Nota de Crédito, si la solución es un descuento al cliente.
- 6.12.5 Los casos se cerrarán en control digital cuando ya se encuentren de regreso las boletas de egreso firmadas y selladas de recibido por el cliente, las cuales deben de tener fecha.
- 6.12.6 En otro rubro se ingresarán las fechas de recibido de las notas originales enviadas por parte del cliente, si estas no se reciben se efectuará una nota al Gerente del Área Comercial, que de existir un reclamo por parte del cliente se sancionará al Vendedor o Visitador Médico por no haber entregado la constancia de atención al reclamo.

6.13 Sanciones por Incumplimiento de Procedimiento

Por recurrencias de casos o incumplimiento de procedimiento se procederá a.

A. Emitir llamada de atención verbal o escrita de acuerdo a las desviaciones encontradas.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13
		Versión: 13
		Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024
		Página 14 de 17

B. Descuentos de acuerdo a los hallazgos encontrados.

6.14 Control del Número Correlativo de los Reclamos:

El control de los reclamos se hace siguiendo el número correlativo del formulario de quejas y reclamos y se entregará al visitador médico o vendedor un nuevo talonario hasta haber terminado el que esté en uso o le queden por lo menos 5 formularios para terminar el talonario que le fue entregado o conforme el uso hasta que le alcance para una semana.

7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 09/02/2024 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 emite una copias controladas para el área de Mercadeo siendo el responsable el Coordinador de Mercadeo.

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
FO-MK-009 Quejas y reclamos	Servicio Al Cliente	En carpetas por código (físico y digital)	Gerencias y Gestor de Calidad, Servicio Al Cliente	2 años

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN		Código: PEO-MK-008-13
	QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO		Versión: 13
			Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024
	MERCADEO		Página 15 de 17


CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
FO-VF-002 BONIN (Ventas Farma), FO-DIPRO-005 DIPROFARM (Hospitalaria) FO-GB-001 (GB Pharma) Nota de devolución	Servicio Al Cliente	En carpetas por código (físico y digital)	Gerencias y Gestor de Calidad, Servicio Al Cliente	2 años
FO-AC-199 Boleta Notificación RAM Reacciones Adversas a un Medicamento	Servicio Al Cliente	En carpetas por código (físico y digital)	Gerencias y Gestor de Calidad, Servicio Al Cliente	2 años

12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	5.1 El cliente comunica a los receptores (la Sala de Ventas, Visitadores Médicos, Vendedores, Coordinadora de Maquilas y Bodega de Producto Terminado) 5.4 Todos los reclamos recibidos serán controlados para su seguimiento y control por parte del Departamento de Ventas (Secretaria de Gerencia de Ventas),
2	La responsable de gestionar los reclamos es la Asistente de Investigación y Desarrollo. La codificación de los reclamos solamente se hará por : A -Correlativo – año (reclamos del alcance) Correlativo-año (reclamos que no son del alcance)
3	Se cambió la responsabilidad de Investigación y Desarrollo a Gestor de Calidad quien dará seguimiento a la canalización de quejas y reclamos por clientes. Cambio de Control de Calidad por Aseguramiento de Calidad. Cambio de Gerente de Aseguramiento de Calidad por Coordinadora de Aseguramiento.
4	Se modificó el párrafo de Responsabilidad de canalizar los reclamos, clasificándolo por Producto (Responsable Aseguramiento de Calidad) y Servicio (Responsable Gerencia de Mercadeo). Se incluyó que toda queja o reclamo generado deberá contar con firma y sello de cliente y en los casos de reclamos por producto se deberá presentar toda la evidencia para que proceda a ser investigada las causas que originaron el problema. Todo lo informe y acciones que se generen de los reclamos en FO-GC-06, deberá ser dirigido a la Gerencia General o Junta Directiva para su revisión y firma de Vo.Bo.
5	* Se agrega en receptor de Quejas y Reclamos a Vroes, vendedores. * Se agrega en responsables el siguiente párrafo. “Servicio al Cliente será el responsable de canalizar cada una de las quejas o reclamos generados por los clientes según corresponda”: * Se aclara que según el grado de complejidad del reclamo el mismo será enviado a Gerencia General para su aprobación. * Se aclara que el formulario debe de venir con firma y sello cuando es un reclamo por producto y cuando es reclamo por servicio solo debe de estar el

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13
		Versión: 13
		Vigencia: 09/02/2022 Vencimiento: 09/02/2024
		Página 16 de 17

	<p>formulario firmado por el Operador de Servicio Al Cliente. * Se agrega el cierre del formulario del reclamo, así como la acción a tomar. * Se agrega descripción de documentos a adjuntar en cada reclamo y sanciones. * Se cambió codificación de procedimiento a leer PR-MK-08. * Se cambió codificación al formato de quejas y reclamos el cual leerá correctamente FO-MK-09</p>
6	<p>En el numeral 4.1 se agrega lo siguiente: Los receptores tienen la obligación de trasladar a Servicio al Cliente la Queja y Reclamo. Nota: Servicio al Cliente enviará Formato de Reclamo FO-MK-09 vía electrónica a Gestión de Calidad, en un lapso no mayor a 24 horas después de haber recibido la notificación de reclamo. En el Numeral 4.2 se aclara que cuando los reclamos son por producto las muestras del producto dañado deberán adjuntarse al formato de reclamo. En el numeral 5.1 se agrega el siguiente texto: Si el reclamo ingresa por medio de una devolución de producto, Gerencia de Mercadeo juntamente con Servicio Al Cliente dará el seguimiento respectivo el mismo día que se recibe, notificando a Gestión de Calidad y Gestión Comercial respectiva, así como, a Gerencia de Aseguramiento de Calidad cuando aplique. Se agrega en el cuadro de reclamos por servicio “mala toma de pedidos” En el numeral 5.3 se agrega: “Servicio Al Cliente integra toda la información obtenida (Hojas de Pedido, copias de factura, egresos del producto cuando aplique, notas de crédito cuando aplique, seguimiento del reclamo) y la envía a Gestión de Calidad para el resguardo físico del expediente.</p>
7	<p>Se cambia todo el contenido del procedimiento de Quejas y Reclamos, de acuerdo a actividades que se implementaron en los últimos meses.</p>
8	<p>Se cambia formato de procedimiento Se agregan de forma detallada las actividades Se incluye la devolución de producto en buen estado</p>
9	<p>Se cambia la palabra Coordinador por Gerente</p>
10	<p>Se modifican los códigos de los formatos de notas de devolución de las diferentes líneas. Se cambia Gerente de Mercadeo por Coordinador de Mercadeo.</p>
11	<p>Se modifica el contenido del procedimiento de acuerdo a revisión con Auditoria Interna y Coordinador de Mercadeo.</p>
12	<p>Se adiciona en responsabilidad “Es responsabilidad de los Pilotos de Reparto en Panel de realizar un formato de Quejas y Reclamos de las distintas unidades de negocios de Grupo Bonin, por devolución inmediata de producto.” Se agrega en la nota NO. 2 “Con excepción de los casos recibidos directamente por el equipo de Bodega De Producto Terminado, en los cuales se validará el formulario únicamente con el sello de “recibido” generado por Bodega Producto Terminado2 Se elimina numeral 6.4.5 Para determinar el valor de la nota de crédito, la persona de servicio al cliente ingresa el código de producto y el código del cliente en una aplicación de informática diseñada para el efecto; en donde le aparecerá el número de factura del cliente que corresponda a ese producto. Luego genera un reporte a través de otra aplicación en donde le aparecerán las facturas que tuvieron notas de crédito, en ese listado busca el número de la factura obtenida en la aplicación anterior, para cerciorarse que no ha haya tenido un descuento por pronto pago</p>

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN BUEN ESTADO MERCADEO	Código: PEO-MK-008-13
		Versión: 13
		Vigencia: 09/02/2022
		Vencimiento: 09/02/2024 Página 17 de 17

	<p>El numeral 6.4.7 lee correctamente:</p> <p>En el momento que el coordinador autoriza, revisa si el reclamo es por el transporte externo; de ser así, los reclamos bajo esta incidencia se compilarán en un informe periódico que será transferido al Jefe de Bodega de Producto Terminado, con el fin de notificar al transportista y aplicar al reclamo correspondiente.</p> <p>En el numeral 6.4.9 lee correctamente: Todos los casos entregados al departamento de costos son anotados en el formulario de entrega de documentos y la persona de costos firma de recibido. Esto para llevar el control de casos entregados y recibidos</p> <p>En el numeral 6.4.16 lee correctamente: Para asegurarse que todos los reclamos han sido ingresados a la empresa, se lleva un control correlativo de los formularios de quejas y reclamos por vendedor, visitador y panel de reparto y en las reuniones de ciclo de ventas se hará un corte de formas para determinar si hay algún formulario faltante con un visitador que no haya sido reportado en la empresa; de ser así, el gerente de la gestión comercial correspondiente hará una llamada de atención a la persona que cometiera esta infracción, con responsabilidad de lo que pueda pasar por un mal uso del formulario extraviado.</p> <p>El numeral 6.8.2 lee correctamente: El Coordinador de Mercadeo y Servicio Al Cliente elaboran un informe de todos los casos de Quejas y Reclamos, el cual es enviado de forma periódica a Gerencia General y Gestión de Calidad.</p>
--	--