 Líneas Importadas	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN DEVOLUCIONES PRODUCTO VENCIDO DIPROFARM LÍNEAS IMPORTADAS	Código: PEO-DIPRO-004-04
		Versión: 04
		Vigencia 01/07/2023 Vencimiento:01/07/2025
		Página 1 de 7

1. PROPÓSITO

Definir los requisitos para reconocer una devolución y el tiempo máximo en que se debe aceptar el producto.

Determinar el grado de eficacia y eficiencia del cumplimiento del procedimiento de Devoluciones

2. ALCANCE

Atención de todos los clientes atendidos por Diprofarm Líneas Importadas.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PEO-DIPRO-001	Procedimiento de Despacho de Producto Terminado
PEO-DIPRO-003	Procedimiento para gestión de Quejas y Reclamos
PEO-DIPRO-005	Procedimiento Retiro de producto del mercado

4. DEFINICIONES

Producto: Es un conjunto de atributos físicos y tangibles reunidos en una forma identificable

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

Producto Vencido: Indica hasta qué fecha puede ser consumido o usado el producto en óptimas condiciones. Una vez superada dicha fecha, el contenido del envase puede resultar hasta nocivo para la salud.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD


RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **Jefe de Bodega de Producto Terminado** verificar el cumplimiento del contenido de este procedimiento, revisando las causas de las devoluciones de producto vencido para minimizar los casos e incrementar la satisfacción y expectativas de los clientes.

Es responsabilidad del **Jefe de Bodega de Producto Terminado**, llevar el control interno de las devoluciones por vencidos reportados por los clientes.

Es responsabilidad de los **Visitadores Médicos**, atender y dar solución a las devoluciones de producto vencido de los clientes; notificando a la **Gerencia de Ventas** para agilizar y solucionar los casos en el menor tiempo posible.

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

 Líneas Importadas	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN DEVOLUCIONES PRODUCTO VENCIDO DIPROFARM LÍNEAS IMPORTADAS	Código: PEO-DIPRO-004-04
		Versión: 04
		Vigencia 01/07/2023 Vencimiento:01/07/2025
		Página 2 de 7

Es responsabilidad del **Director Técnico** velar por el cumplimiento del procedimiento.

AUTORIDAD

El **Coordinador de Operaciones y/o Jefe de Bodega Producto Terminado** tiene la autoridad para efectuar cualquier medida correctiva por desviaciones detectadas.

6. CONTENIDO

6.1 Entrega de Formularios para Devoluciones

6.1.1 **La Secretaria de Ventas Diprofarm Líneas Importadas** tendrá bajo su custodia los talonarios: **FO-GC-67 Nota de Devolución Diprofarm Líneas Importadas**.

6.1.2 **Entrega de Formulario Al Cliente y Procesos involucrados:** Cada talonario consta de:


1 ORIGINAL BLANCA – CLIENTE	La cual, se entregará al cliente cuando se recoja producto y cuando sea entregado el producto al cliente, devolverá dicho documento original para ser archivado por Secretaria Gerencia Administrativa para cualquier consulta que el cliente efectúe en seguimiento a las devoluciones.
2 COPIAS: 1 VERDE (Gerencia de Ventas)	En esta copia se procede a recabar firmas para autorización, después de autorizado se envía a Bodega de Producto Terminado copia rosada.
1 ROSADA (BPT)	La copia rosada es recibida por BPT para verificación de existencias de producto.
Los expedientes de las devoluciones estarán en archivo de Administración; solamente para consulta de Auditorías Internas o Externas.	

6.1.3 Las Notas de Devolución deberán ser entregadas de forma correlativa a cada uno de los **Visitadores Médicos**, para lo cual, la **Secretaria de Ventas Diprofarm Líneas Importadas** debe asegurarse de anotar el número correlativo de formularios, fecha y el nombre del **Visitador Médico**, a quien se le está entregando los formularios de Devoluciones y Liquidaciones. Al momento de la entrega de los formularios por la **Secretaria**, el **Visitador Médico** deberá firmar el cuaderno de “Control de Formularios”.

6.1.4 No se recibirán los formularios **-FO-GC-67** si no se presentan con la información solicitada en los mismos.

6.1.5 Si se “hecha a perder un formulario” el original se debe dejar en el talonario con todas sus copias; anotando en la liquidación que se encuentra anulado. Haciendo entrega de dichos formularios a la **Secretaria Gerencia de Ventas Diprofarm Líneas Importadas**.

6.1.6 **FO-GC-57 Liquidaciones Semanales:** Formato en el cual, los **Visitadores Médicos**, reportan 1 vez la semana el resumen de las devoluciones al **Gerente de Ventas Diprofarm Líneas Importadas**.

 Líneas Importadas	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN DEVOLUCIONES PRODUCTO VENCIDO DIPROFARM LÍNEAS IMPORTADAS	Código: PEO-DIPRO-004-04
		Versión: 04
		Vigencia 01/07/2023 Vencimiento:01/07/2025
		Página 3 de 7

6.2 Requisitos a Cumplir para atender la Devolución de Producto.

- 6.2.1 El cliente deberá notificar al **Visitador Médico** que cuenta con producto vencido
- 6.2.2 El Visitador Médico debe verificar que el empaque primario coincida con el empaque secundario; comprobando que el producto cumpla con la política de vencidos.


6.3 Política de Vencidos:

6.3.1 Producto Vencido:	Es todo aquel producto que ha llegado a la fecha de caducidad, el cual, ya no puede ser consumido o vendido por el cliente. La devolución de estos productos se recibirá solamente si tienen un mes antes, en el mes o un mes después. El Visitador Médico, debe completar el formato de devolución respectivo, colocando todos los datos requeridos en el mismo.
--------------------------------	---

6.4 Recepción de los Productos:

- 6.4.1 El cliente comunica al receptor (Persona (s)) que tienen contacto directo con el cliente, las devoluciones por producto vencido suministrados por Diprofarm Líneas Importadas.
- 6.4.2 El requisito para iniciar la atención de la devolución es el formulario **FO-GC-67 Nota de Devolución**. El número de lote del producto del empaque primario debe coincidir con el empaque secundario
- 6.4.3 Los Visitadores Médicos serán responsables de anotar todos los datos que se solicitan en la **Nota de Devolución FO-GC-67** con todos los datos completos; **el original de este documento** es entregado al cliente como constancia de haber recibido el producto y las copias junto con el producto son entregadas a **Gerencia de Ventas para firma de autorización y continuar con la solución de los casos**
- 6.4.4 Al momento de analizar que una devolución de Vencidos no cumple la Política establecida por el Laboratorio, se notifica al **Gerente de Ventas** para que evalúe el caso. Si en dado caso se verifica que la devolución no aplica se da aviso al **Visitador Médico** sobre el rechazo de la devolución y se aplican medidas correctivas según lo indicado en este procedimiento.
- 6.4.5 Cuando las notas de devolución se encuentren revisadas y firmadas **Visita Médica** entrega producto a **Bodega de Producto Terminado** y los documentos a **Secretaría de Ventas Diprofarm Líneas Importadas**

Nota 1: Cuando las devoluciones de producto no son por Vencimiento, debe aplicarse el **procedimiento de Quejas y Reclamos PR-DIPRO-003**.

 Líneas Importadas	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN DEVOLUCIONES PRODUCTO VENCIDO DIPROFARM LÍNEAS IMPORTADAS	Código: PEO-DIPRO-004-04
		Versión: 04
		Vigencia 01/07/2023 Vencimiento:01/07/2025
		Página 4 de 7

Nota 2: Todas las devoluciones de producto vencido que no estén dentro de la Política de Vencidos deben tener la firma del **Gerente Financiero de Bonin** para el seguimiento de reposición del producto al cliente; la cual, es tramitada por el **Gerente de Ventas Diprofarm Líneas Importadas**.

6.5 Atención en Devoluciones de Producto:

6.5.1 Los cambios de producto de las devoluciones que apliquen, se le dará el seguimiento de despacho normal, los cuales, **se realizarán cambio de producto por producto**

6.5.2 En los casos que no se pueda realizar el cambio de producto por producto se emitirá una nota de Crédito; efectuando el cálculo correspondiente en base al precio de farmacia sin IVA menos bonificación actual; la persona encargada de las devoluciones en **Bodega de Producto Terminado** traslada al área de **Créditos** para efectuar cálculo de nota de crédito y emitir el documento correspondiente.

6.5.3 Al momento de haber preparado el producto para reposición, **Bodega de Producto Terminado** da aviso a los **Visitadores Médicos** para reponer el producto.

NOTA 3: El **Visitador Médico** es responsable de solicitar al cliente el original de la **Nota de Devolución FO-GC-67**; la cual, debe de estar firmada, sellada 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 egreso que emitió **Bodega de Producto Terminado**.

6.6 Formas de enviar Producto al Laboratorio

6.6.1 Por medio del Visitador Médico

6.7 Formas de enviar producto al Cliente.


6.7.1 Por medio del Visitador Médico

6.8 Control de los casos

6.8.1 La **Secretaria de Gerencia de Ventas**, lleva un control físico de los documentos de las devoluciones, los cuales, se encuentran archivados por territorio en donde se actualiza el expediente de cada caso; al mismo tiempo se actualiza el archivo digital.

6.8.2 En archivo digital se llevará el detalle de cada Devolución por vencidos; por fecha, cantidad de producto, nombre del producto, nombre del cliente, nombre del visitador médico; emitiendo gráficas de estadísticas de forma mensual.

6.8.3 El **Director Técnico** revisará una vez al mes las devoluciones por vencidos, colocando sello y firma de revisado.

 Líneas Importadas	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN DEVOLUCIONES PRODUCTO VENCIDO DIPROFARM LÍNEAS IMPORTADAS	Código: PEO-DIPRO-004-04
		Versión: 04
		Vigencia 01/07/2023 Vencimiento:01/07/2025
		Página 5 de 7

6.8.4 Una vez al mes el **Gestor de Calidad** revisará el archivo digital de Devoluciones por vencidos, para analizar cualquier mejora al proceso; la cual, es reportada a **Gerencia de Ventas Diprofarm Líneas Importadas y Gerencia General**.


6.9 TIEMPOS DE MEDICIÓN PARA UNA DEVOLUCIÓN

TIEMPOS DE MEDICIÓN DE UNA DEVOLUCIÓN CON NOTA DE CRÉDITO		
Descripción Proceso	Proceso	Tiempo en días
Firmas Notas devolución	Gerente de Ventas Diprofarm Líneas Importadas	5
Revisión de notas de Devolución y producto físico	Bodega Producto Terminado	1
Revisión Notas de Devolución por Existencias de Producto	Créditos	1
Cálculos de Notas de Créditos	Créditos	1
Emisión Nota de Crédito	Créditos	1
Entrega Nota de Crédito	Créditos	5
	TOTAL DÍAS	14

TIEMPOS DE MEDICIÓN DE UNA DEVOLUCIÓN SIN NOTA DE CRÉDITO		
Descripción Proceso	Proceso	Tiempo en días
Firmas Notas devolución	Gerente de Ventas Diprofarm Líneas Importadas	5
Recepción y Revisión de Notas de Devolución	Bodega Producto Terminado	1
Entrega Producto con hoja de egreso	Bodega Producto Terminado	1
a) Entrega producto al cliente departamental	Visitador Médico	21
b) Entrega producto al cliente capital	Visitador Médico (5 días)	
	TOTAL DÍAS	29

6.10 Sanciones

6.10.1 Se emitirán llamadas de atención o descuentos, según la naturaleza de la desviación encontrada.

 Líneas Importadas	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN DEVOLUCIONES PRODUCTO VENCIDO DIPROFARM LÍNEAS IMPORTADAS	Código: PEO-DIPRO-004-04
		Versión: 04
		Vigencia 01/07/2023 Vencimiento:01/07/2025
		Página 6 de 7

- 6.10.2 Por incumplimiento de procedimiento se procederá a.
- 6.10.2.1 Emitir llamada de atención verbal o escrita de acuerdo a las desviaciones encontradas.
- 6.10.2.2 Descuentos de acuerdo a los hallazgos encontrados

6.11 Documentos que se adjuntan en una Devolución por Vencidos

- 6.11.1 Nota de Devolución (2 copias)
- 6.11.2 Copia de Factura emitida al cliente
- 6.11.3 Copia de Egreso del producto emitido por BPT
- 6.11.4 Copia de Nota de Crédito (cuando aplique)
- 6.11.5 Original de nota de devolución firmada o sellada por el cliente o en su defecto nota en donde se indique que al aparecer original no efectuará ningún tipo de reclamo

7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

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

8. BIBLIOGRAFÍA


Ninguna

9. ARCHIVO

El presente documento original será archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además se emiten una copia controlada para Bodega Producto Terminado siendo el responsable el Jefe de Bodega Producto Terminado.

10. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Control digital de devoluciones por vencidos.

 Líneas Importadas	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN DEVOLUCIONES PRODUCTO VENCIDO DIPROFARM LÍNEAS IMPORTADAS	Código: PEO-DIPRO-004-04
		Versión: 04
		Vigencia 01/07/2023 Vencimiento:01/07/2025
		Página 7 de 7

11. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
FO-GC-67 Nota de Devolución Heel	Jefe BPT	Cronológico	Jefe BPT y/o Supervisor BPT	De 6 meses a un año
FO-GC-57 Liquidación Semanal de Devoluciones	Secretaria de ventas	Por Territorio	Gerencia y/o Coordinación/ Secretarias según la gestión que corresponda.	De 6 meses a un año

12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	El contenido del procedimiento aplica solo para Devoluciones de Producto Vencido.
2	Cambio de formato de procedimiento.
3	Cambio de Responsabilidad y contenido del procedimiento.