

1.9.2 POLITICA DE DEVOLUCION RED MEDIHOS

RED
Medi+Hos

Con cada entrega salvamos vidas

	1.9.2 POLITICA DE DEVOLUCION RED MEDIHOS	CODIGO: POL-02
		VERSION: 02
		FECHA: 17/04/2024
		PÁGINA 2 DE 4

1. ASPECTOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD

1.9.2. POLITICA DE DEVOLUCION RED MEDIHOS

Con el fin de atender las peticiones posventa de nuestros clientes y acogiendo la ética de cooperación para el beneficio colectivo de la cadena de suministro, atentamente nos permitimos divulgar a nuestros apreciados clientes la directriz organizacional para aceptar y proporcionar un manejo logístico adecuado a los productos que indiquen las causales de devolución establecidos en nuestras políticas. A continuación, informamos los lineamientos generales para la devolución de productos farmacéuticos, dispositivos médico quirúrgicos, productos institucionales, alimentos, suplementos dietarios, elementos especiales e insumos.

1.1. Causales de devolución

1.1.2. Errores en Despacho:

- Por fallas de control interno, se haya entregado un producto no solicitado por el cliente, o por fuera del tiempo acordado o que difiera en especificación técnica y/o en diferencia entre las cantidades solicitadas y despachadas; estos errores se deben informar en un tiempo inferior a las 72 horas siguientes de haber recibido la mercancía.
- En caso de que el cliente solicite un producto diferente debido a fallas propias o se haya realizado un pedido incorrecto por parte del **CLIENTE** o por cualquier motivo, es necesario informarlo en un plazo máximo de 72 horas después de recibir la mercancía. Además, deberán asumir los costos correspondientes al envío que apliquen en este caso

1.1.3. Calidad del Producto:

Que el producto entregado presente deterioro (productos averiados; con desperfectos en el empaque, sello o etiqueta) y se notifique en un tiempo inferior a las 72 horas siguientes de haberlos recibido con la evidencia fotográfica de la avería.

Para manejar devoluciones cuando los productos de cadena de frío lleguen a temperaturas más altas que las especificadas (entre 2 y 8 °C), sigue estos pasos:

- Revisión de la ficha técnica: Antes de aceptar los productos, revisa la ficha técnica de cada medicamento para conocer los rangos de temperatura permitidos.
- Recepción condicional: Solo acepta los productos si las fichas técnicas de cada medicamento permiten los rangos de temperatura observados.
- Notificación inmediata: Si no se pueden aceptar los productos debido a temperaturas inadecuadas, notifica de inmediato enviando un correo a quimicof@redmedihos.com.

	1.9.2 POLITICA DE DEVOLUCION RED MEDIHOS	CODIGO: POL-02
		VERSION: 02
		FECHA: 17/04/2024
		PÁGINA 3 DE 4

- Incluye evidencia: Adjunta fotografías que muestren la temperatura incorrecta de los productos en el correo de notificación.

1.1.4. NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES EN LOS SIGUIENTES CASOS:

1. Medicamentos de Control Especial, Alto Costo, Suturas, Productos correspondientes a la línea nutricional, por próximos vencimientos, vencidos o baja rotación.
2. Productos refrigerados que requieran preservar la cadena de frío.
3. Medicamentos que se encuentre con sellos rotos, envases comenzados, en mal estado, con marcas especiales y etiquetas destruidas.
4. Medicamentos, productos médico-quirúrgicos y dispositivos médicos deteriorados por mala manipulación, exposición al calor, luz, agua y factores que determinen el inadecuado almacenamiento de los productos.

1.2. Procedimiento

1.2.1. Notificar y radicar la petición o solicitud: Se debe realizar la notificación de su solicitud o reclamo por el correo quimicof@redmedihos.com Dirigido a la Dirección Técnica, teniendo en cuenta la causal de la devolución, adjuntando la factura correspondiente y la relación detallada de los productos a devolver considerando la siguiente información:

- Nombre del Producto.
- Cantidad.
- Concentración.
- Presentación.
- Laboratorio.
- N° de Lote.
- N° de Factura.
- Fecha de vencimiento.

1.2.2. Análisis de la solicitud. La dirección técnica de Red MediHos, analizará el motivo de la devolución y decidirá si se acepta o no dicha devolución.

1.2.3. Remitir los productos a devolver: Si se acepta la devolución, se deben entregar los productos en el área de recepción de nuestra bodega.

1.2.4. Recepción Técnica: Se realiza una verificación técnica de los productos y se valida la solicitud o el reclamo presentado.

1.2.5. Respuesta a la Petición: En un periodo no superior a 72 horas hábiles, se dará respuesta a su petición, informando el tratamiento a aplicar.

1.2.6. Nota crédito: Si la devolución es aceptada, internamente se realiza la respectiva nota crédito.

	1.9.2 POLITICA DE DEVOLUCION RED MEDIHOS	CODIGO: POL-02
		VERSION: 02
		FECHA: 17/04/2024
		PÁGINA 4 DE 4

1.2.7. Cierre del tratamiento: El tratamiento se cerrará cuando el cliente reciba la nota crédito por correo electrónico o se haya notificado de la no aceptación a su petición o reclamo.

1.2.8. El Cliente: No podrá descontar el valor de la devolución sin la correspondiente Nota Crédito emitida por Red MediHos. Todo producto devuelto debe entregarse completo, en envase sellado y presentación original. La ACEPTACIÓN de la devolución está sujeta a la recepción técnica de los productos, la cual indica el estado de los productos, si están deteriorados, sin refrigerar o en mal estado no se aceptará la devolución.

NOTAS:

- Por favor abstenerse de enviar medicamentos, dispositivos médicos e insumos sin autorización previa, porque no serán recibidos en la bodega.
- Los gastos de transporte de las devoluciones serán asumidos por el cliente, salvo que Red MediHos haya cometido un error en el despacho del producto.
- Es importante que el recibo de nuestros productos se haga en presencia del transportador y se valide el número de cajas recibidas, con respecto a las cantidades facturadas e incluidas en las guías.
- Toda devolución aceptada por Red-MediHos, debe venir identificada en la caja, con nota de "DEVOLUCION", así mismo en las observaciones de la guía, debe identificarse el mensaje: "Devolución, # NC XXXX, a que corresponda.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	15/04/2024	Creación del Documento.
02	17/04/2024	Actualización de imagen institucional.

6. EMISIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRES Y APELLIDOS	Iván Andrés Watts Suarez.	Milena Morelos Semacaritt.	María del Carmen Cardona Loaiza.
CARGO	Analista de Calidad	Coordinadora Administrativa y de Logística.	Gerente
FECHA	17/04/2024		