

Villavicencio, Meta.

## **POLITICAS DE DEVOLUCION Y CONCEPTOS GENERALES ASOCIADOS**

### **1. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento que se debe llevar a cabo para gestionar la reposición o devolución de medicamentos y dispositivos médicos, de acuerdo con el cumplimiento de las condiciones o criterios definidos para cada caso con el fin de determinar su respectiva aceptación o rechazo.

### **2. ALCANCE**

El proceso inicia con la identificación de medicamentos o dispositivos médicos que cumplan los requisitos para la devolución o reposición, hasta la decisión de almacenar en el área de cuarentena y/o envío al proveedor para disposición final de los mismos. Aplica para los servicios de empresa comercializadora DSM. Es responsabilidad del director técnico del servicio farmacéutico y/o Tecnólogo en regencia de farmacia, auxiliares de farmacia, supervisar el cumplimiento de estas políticas.

### **3. DEFINICIONES**

**3.1 MEDICAMENTO:** Es aquél preparado que contiene el principio activo con o sin sustancias auxiliares, ostentado bajo forma farmacéutica y empaque, que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad.

**3.2 DISPOSITIVO MÉDICO:** Es cualquier instrumento, aparato, máquina, software, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, utilizado sólo o en combinación, incluyendo sus componentes, partes, accesorios y programas informáticos que intervengan en su correcta aplicación.

**3.3 FECHA DEVENCIMIENTO:** Es la fecha hasta la cual un medicamento conserva dentro de sus especificaciones, su inocuidad y eficacia terapéutica, siempre y cuando se haya conservado en las condiciones indicadas en la ficha técnica o rotulo del mismo.

**3.4 REPOSICIÓN:** Es la sustitución o reemplazo de un medicamento o dispositivo medico por otro de iguales características o del mismo tipo de acuerdo con condiciones establecidas.

**3.5 DEVOLUCION:** Proceso mediante el cual se retorna a la bodega, un producto farmacéutico inicialmente entregado a un cliente el cual debe cumplir con los requisitos exigidos para reingresar al inventario de la empresa o para su disposición final.

**3.6 RECEPCIÓN TÉCNICA:** Es una inspección visual que permite constatar las características físicas y especificaciones técnicas de los medicamentos o dispositivos médicos de acuerdo con lo establecido como referencia por la legislación vigente.

**3.7 NO CONFORMIDAD TÉCNICA:** Es el incumplimiento de alguno de los requisitos o especificaciones técnicas de calidad evidenciadas durante el proceso de la recepción técnica de medicamentos y/o dispositivos médicos.

**3.8 ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad técnica detectada u otra situación no deseable.

**3.9 PROVEEDOR:** Es toda persona o empresa que habitualmente abastece, suministra, distribuye o comercializa medicamentos y/o dispositivos médicos cumpliendo con los plazos y condiciones de entrega.

**3.10 ÁREA DE CUARENTENA:** Área destinada a almacenar temporalmente medicamentos o dispositivos médicos hasta su verificación, para posteriormente tomar una decisión sobre su autorización, rechazo o reprocesamiento según sea el caso.

**3.11 MEDICAMENTO AVERIADO:** Es aquél medicamento cuya estabilidad fisicoquímica se ha alterado o por accidente su empaque se encuentra en mal estado, por lo cual no garantiza la seguridad esperada.

**3.12 FEFO:** primeros en vencer, primeros en salir. Es un sistema de almacenamiento que tiene en cuenta que aquellos productos primeros en expirar serán los primeros que deben salir.

**3.13 REGISTRO SANITARIO:** Es el documento público que faculta a una persona natural o jurídica para producir, comercializar, importar, exportar, envasar, procesar y/o expender cualquier tipo de producto o medicamento.

**3.14 GARANTÍA:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contra prestación adicional al precio del producto.

Los medicamentos se reciben al 100% del costo de venta con 6 meses de anticipación.

## POLITICAS COMERCIALES DE DEVOLUCION

Estimados clientes con el fin de mejorar los procesos administrativos en nuestra empresa y mantener una comunicación adecuada con ustedes ponemos a su disposición y conocimiento las políticas de devolución que regirán a partir de la fecha de expedición de este documento.

Las devoluciones pueden presentarse por diversos casos:

- 1. ERROR O EQUIVOCACIÓN EN LA ENTREGA:** Cuando al momento de la distribución se identifique error al momento de la entrega, es decir que este no corresponde con las características específicas esperadas o solicitadas (Forma farmacéutica, concentración, presentación, cantidad fecha de vencimiento, estado del empaque etc.) de acuerdo con la solicitud de pedido se realizará la respectiva devolución
- 2. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL GOBIERNO:** En caso de que el ministerio de protección social o el INVIMA a través de un comunicado oficial, dispongan el retiro de un producto farmacéutico del mercado.
- 3. GARANTÍA:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contra prestación adicional al precio del producto

#### **NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

- Medicamentos de cadena de frío.
- Medicamentos y dispositivos médicos vencidos o con menos de 6 meses de su fecha de vencimiento
- productos que al momento de recibirlos presenten mal estado o averías, sin que este sea el motivo de la devolución.
- Medicamentos fraccionados sin su respectivo reempaque en unidosis.
- Medicamentos usados parcialmente, con empaque deteriorado por mala manipulación y en los cuales no se evidencie la fecha de vencimiento. Productos rayados, contramarcados, con tachones, enmendaduras o acondicionamientos particulares realizados por personal diferente a la distribuidora.
- Productos negociados bajo la modalidad de negocios gerenciales donde el precio es sustancialmente bajo.

**Nota 1:** los medicamentos ofertados próximos a vencer no tienen devolución

**Nota 2:** las devoluciones se harán efectivas en el momento que se reciba y verifique el producto por parte de la empresa, se haga la trazabilidad y se genere su respectivo documento, posterior a esto se procede a reembolsar el dinero o a aplicar saldo a favor en cartera.

**Nota 3:** el valor abonado cuando se acepte la devolución y la misma cumpla los parámetros establecidos será igual al 100% del costo de la mercancía devuelta.

### **MARCO LEGAL**

RESOLUCION 1403 DE 2007

RESOLUCION 2003 DE 2014

DECRETO 2200 DE 2005

### **ROBINSON RAUL RODAS RENDON**

Gerente General