



ANEXO No. 7 POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y RECLAMOS DE CALIDAD

CRUZ VERDE se permite informar a todos sus proveedores sobre las políticas y conceptos de devoluciones de producto a los proveedores, así como el manejo de los reclamos de calidad.

ALCANCE

La presente política aplica a todos los proveedores de medicamentos, dispositivos médicos y demás productos farmacéuticos de CRUZ VERDE sean estos fabricantes o no de los productos, agencias, importadores, distribuidores o depósitos. Así mismo aplica para todos los productos comercializados por CRUZ VERDE en sus diferentes unidades de negocio.

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

Se entenderán como causales de devolución de productos las siguientes:

- Vencimiento: Se entiende vencimiento de producto desde un mes antes de la fecha de vencimiento.
- Sobrestock, baja rotación, variación de precios en productos regulados, terminación de convenios y cambios normativos.
- Recall: Alerta sanitaria determinada por un ente regulatorio nacional o internacional en especial el INVIMA, el Fondo Nacional de Estupefacientes y las seccionales de salud territoriales o problemas de calidad del producto
- Productos descontinuados o cambios de presentación.
- Inconsistencias de despacho.
- Averías.
- Terminación de relaciones comerciales.

CONDICIONES FINANCIERAS

- Todas las devoluciones a los Proveedores se realizan al 100% precio vigente en el sistema de Información de CRUZ VERDE al momento de registrar la devolución en el sistema. La liquidación de dicha devolución la hace automáticamente el sistema de Información de CRUZ VERDE. Las notas débito por fecha de vencimiento que se hayan vencido durante el mes actual y no hayan sido firmadas por el proveedor, las hará efectivas CRUZ VERDE el último día del mes.
- Las devoluciones informadas y no recogidas por el proveedor durante el mes causado no pueden ser objetadas por fecha de vencimiento.

PLAZOS PARA NOTIFICACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DEVOLUCIONES

- CRUZ VERDE, informará al proveedor para que se acerque a los sitios indicados y/o en su Centro Principal de Distribución a efectuar la verificación/conciliación dentro de los diez (10) días posteriores al aviso, transcurrido este término sin que el proveedor haya efectuado la verificación se entenderá por aceptada la Nota de devolución elaborada por CRUZ VERDE. Si en los siguientes quince (15) días calendario a partir de la fecha en que se concilió la devolución respectiva entre CRUZ VERDE y el proveedor, el proveedor no retira la mercancía, CRUZ VERDE enviará el producto a las oficinas del proveedor quien asumirá los costos de transporte y custodia respectivos. Si no es posible el envío o su recepción por parte del proveedor, se podrá destruir el producto y el proveedor asumirá los costos de destrucción. Dichos costos de transporte, custodia y destrucción serán aplicados de forma automática a la factura. Por lo anterior el proveedor renuncia a iniciar cualquier clase de acción tendiente a recuperar la mercancía, sin valor o indemnización alguna. Así mismo, cualquier gasto que después de transcurrido el término efectuar CRUZ VERDE en relación con la mercancía, será asumido directamente por el proveedor, gasto que será descontado de cualquier suma a deber por parte de CRUZ VERDE al Proveedor. La liquidación de dicha devolución se hará al 100% sobre la tarifa de compra vigente
- Cuando un proveedor incumpla dicha cita de validación, CRUZ VERDE hará la respectiva validación y causará de



manera directa la devolución y nota débito.

DE LA OPERATIVIDAD

- Los proveedores deben recoger en los sitios indicados por CRUZ VERDE y/o en su Centro Principal de Distribución, de forma mensual los productos físicos causados en devolución, dejando en CRUZ VERDE un documento firmado y sellado como soporte de la entrega de la mercancía.
- Las devoluciones serán causadas y aplicadas con frecuencia mensual o de acuerdo al evento requerido.
- Las devoluciones por averías se efectuarán con cada evento detectado sobre el acumulado mensual, independiente de su fecha de expiración.
- Las devoluciones ocasionadas por alertas de entes regulatorios serán aplicadas de inmediato de forma independiente a otro tipo de devolución causada.
- Las devoluciones causadas por inconsistencias en la calidad de los productos o control técnico se efectuarán por cada evento detectado, de forma inmediata.
- El cumplimiento en la recolección de devoluciones por parte de los proveedores hace parte de la calificación en los indicadores de servicio.

RECLAMOS DE CALIDAD

1. El químico farmacéutico asignado para tramitar los reclamos de calidad en la Subgerencia Farmacéutica informará al proveedor mediante correo electrónico desde la cuenta reclamodecalidad@cruzverde.com.co y en el formato establecido por CRUZ VERDE el defecto de calidad encontrado en el producto, incluyendo los siguientes datos: Descripción del Reclamo, fecha del reclamo, fecha de vencimiento del producto (cuando aplique), lote, descripción del producto, consecutivo de reclamo técnico asignado internamente, y la solicitud de recolección de dichos productos, cuando aplique, en el Centro de Distribución de CRUZ VERDE, ubicado en el Parque Logístico Constellation Km 1 vía potrero Chico 1 COTA. En caso de muestras contaminadas, productos en consignación, y Medicamentos de Control Especial, se anexará evidencia digital del reclamo y en caso de requerirse más información se deberá solicitar a la Subgerencia Farmacéutica a través del referente del proceso de Reclamo de Calidad.
2. Una vez el proveedor es notificado por la subgerencia farmacéutica, debe tener en cuenta:
 - Recoger la muestra en el Centro de Distribución de CRUZ VERDE, ubicado en el Parque Logístico Constellation Km 1 vía potrero Chico 1 COTA, en un plazo no mayor a 8 días calendario, posterior a la notificación. Los productos contaminados con fluidos biológicos se destruirán, una vez se haya enviado la evidencia digital, por seguridad de las personas que intervienen en la operación. Los productos a los que se reportaron fallas de calidad y que no sean recogidos durante los 30 días siguientes calendario a la notificación por parte del proveedor, serán destruidos. Dicho incumplimiento en la recogida será notificado al área de compras; adicionalmente, el proveedor asumirá el costo del producto y el valor de la destrucción, los cuales serán descontados de forma automática de las facturas que adeuda CRUZ VERDE al proveedor.
 - El día que la muestra sea recogida se deberá dejar soporte de la entrega por parte de CRUZ VERDE. Por políticas internas no se reciben reposiciones físicas.
 - A partir de la fecha de la recolección de la muestra o del envío de la evidencia digital, el proveedor tiene un plazo de 30 días calendario, para productos de fabricación nacional y 90 días para productos importados, para el envío del informe de la respectiva investigación del reclamo de calidad reportado, así como los planes de acción formulados, para evitar que este tipo de eventos se repita. Dicho informe deberá ser enviado al correo reclamodecalidad@cruzverde.com.co
 - El proveedor deberá informar cualquier novedad relacionada con cambios en el Registro Sanitario (cambios en composición, almacenamiento, artes de producto, etc.) inmediatamente estos cambios sean aprobados por el INVIMA. Adicionalmente deberá reportar cualquier información adicional relacionada con el uso seguro de los medicamentos.
 - El proveedor deberá dar respuesta en máximo 72 H a los casos reportados por la subgerencia Farmacéutica relacionados con: Reporte de eventos adversos, sospechas de fallos terapéuticos, información de publicidad y excursiones de temperatura.
 - El proveedor deberá facilitar a la subgerencia farmacéutica la información técnica de los productos que requiera para realizar evaluaciones o análisis farmacéuticos.