

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	DC-PL-G-002-003
		2021-06-18

1. Objetivo:

Definir la política de devoluciones de la compañía; así como los lineamientos para el control y mitigación de riesgos asociados al reintegro a inventario de productos recibidos en devolución, garantizando las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y el flujo de caja de las empresas Amarey Nova Medical, Ucipharma y Novatécnica.

2. Alcance:

Esta política se aplicará a todas las líneas y sedes de negocio de las empresas pertenecientes a Amarey Nova Medical, Ucipharma y Novatécnica, a excepción de Logística Inversa y Diagnostica.

3. Marco de Referencia:

Se establecen las siguientes condiciones para el manejo de las devoluciones, dando cumplimiento a lo establecido dentro del Marco Legal de la presente política. (Ver punto 6)

1. No se recibirán devoluciones para reintegro a inventario de medicamentos, dispositivos médicos y alimentos que salgan de la custodia del Grupo empresarial (entrega a cliente, distribuidor y otros). Este punto aplica para Ventas directas, consignaciones e inventario enviado en remisión.

1.1. Para el caso de Equipos Médicos, repuestos y accesorios se contará con la inspección previa por parte de Novatécnica, y según su concepto técnico se procederá a definir su estado en el inventario. (Retorno a inventario, rechazo, solicitud de garantía o entrega a la Gerencia de Servicios Educativos o a Insimed como material para uso educacional).

2. No se recibirán devoluciones de productos MTO pues son adquiridos con compromiso previo de compra.

3. Se prohíben los cambios mano a mano.

4. Los representantes de ventas no pueden realizar traslados de producto físico entre clientes.

5. Los clientes no pueden hacer préstamos/cambios entre hospitales de productos en consignación, ya que el producto con su trazabilidad pertenece a las empresas Amarey Nova Medical, Ucipharma y Novatécnica.

6. Las cartas de compromiso con cliente con las que se entregan productos con corta fecha de vencimiento, deben llevar: consecutivo, número de factura, producto, lotes, cantidades, valor, vigencia y firma de autorización. A estas cartas se les debe realizar un control y seguimiento mensual. De las devoluciones que se presenten por cartas de compromiso son los únicos casos en que habrá lugar a reconocer la Nota Crédito al cliente, de igual forma este producto será destruido (Autorización: Director Financiero, Control y Seguimiento: Analista de Inventarios de Logística).

6.1. El seguimiento a los productos enviados con carta de compromiso será responsabilidad directa del representante de ventas asignado a la zona y/o gerencia regional.

7. No se realizarán notas crédito correspondiente a Facturas por legalizaciones de consignaciones, ya que se entiende que, si fue una legalización, el producto ya fue consumido y por ende no lo pueden devolver.

8. El producto se recibe siempre y cuando se encuentre dentro de las mismas condiciones de envío por parte del Grupo Amarey: que el sello de seguridad se encuentre intacto (no esté roto), sin marcas propias de la institución (ejemplo: semaforizaciones, "equis" marcando las cajas, stickers de conteo, entre otros).

9. En todo caso la aceptación del producto devuelto, en los casos que aplique, está sujeta a la inspección y autorización de la Dirección Técnica.

4. Excepciones:

En los siguientes casos el producto si podrá ser retornado al inventario, siempre y cuando no supere los tiempos establecidos y cumplan con la inspección técnica de Aseguramiento de Calidad:

- Se recibirán devoluciones por error en despacho que sean notificadas dentro de las **24 horas siguientes** a la fecha de recepción de producto en el cliente.
- Se recibirán devoluciones por avería en transporte dentro de las **48 horas siguientes** a la fecha de la emisión de la factura.
- Se recibirán devoluciones por error en solicitud de producto que sean notificadas dentro de las **24 horas siguientes** a la fecha de recepción de producto en el cliente.
- Se recibirán devoluciones de producto para destrucción por previa solicitud del cliente, sin generar Nota Crédito.
- Se aplican devoluciones para equipos biomédicos si se corrobora que la referencia no es la solicitada, en tal caso se recibirán devoluciones dentro de las **48 horas siguientes** a la fecha de recepción del equipo médico por el cliente.
- Se recibirán devoluciones cuando el equipo biomédico no cumple con las especificaciones del cliente, dentro de las **48 horas siguientes** a la fecha de recepción del equipo médico por el cliente.
- Se recibirán devoluciones de producto enviado para inicio de tratamiento, en casos de urgencia que requiera este tipo de despacho. Se evaluará de manera independiente cada caso, revisando los tiempos de estadía y las condiciones de almacenamiento del producto en el cliente. No se reintegrará producto a inventario hasta tanto no se realice la inspección técnica del producto.

Esta excepción aplica para los siguientes medicamentos únicamente: Pentaglobin, Megalotect CP, Hepatect CP, Varitect CP, Albumina, Intratect y Custodiol.

5. Aclaraciones:

- Las sedes propias y de apoyo no podrán recibir producto en devolución para reintegro al inventario, ni tampoco registrar movimientos de devoluciones, consignaciones y/o préstamos en SAP.
- Toda devolución recibida afectará el margen de la línea correspondiente.
- Para la línea de Logística Inversa y Diagnóstica no aplica la presente política de devoluciones.
- Únicamente se recibirán devoluciones previo caso CRM y deberán ser recogidas por la transportadora de las empresas Amarey Nova Medical, Ucipharma y Novatécnica.
- Los productos deben mantenerse en las condiciones de almacenamiento estipuladas en el empaque, envase o unidad de venta, La Institución, distribuidor y/o Caja de Compensación es la responsable de mantener los productos en buen estado.
- El cliente debe dar previo aviso a nuestro representante de ventas por medio escrito o email en donde se señale la **cantidad de producto a devolver, referencia, No. De lote o serial, fecha de vencimiento, No. De factura, precio al cual fue facturado y causal de devolución.**
- El cliente no podrá hacer descuentos por devoluciones vía nota crédito o descuentos directos a facturas, sin que EL GRUPO AMAREY NOVA MEDICAL haya aprobado la devolución.

6. Marco Legal:

A continuación, se relacionan la normatividad que aplica a la presente política:

- **Resolución 1403 de Mayo/2007:**

Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones

- **Decreto 780 de Mayo/2016 del Ministerio de Salud:**

Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y protección Social. Capítulo 10. Droguerías y Servicio Farmacéutico.

- **Resolución 371 de Febrero/2009:**

Por la cual se establecen los elementos que deben ser considerados en los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Fármacos o Medicamentos Vencidos.

7. Riesgos asociados:

Ya que no se puede garantizar el cumplimiento de las condiciones de almacenamiento en las instalaciones del cliente, resaltamos los riesgos a considerar:

- **Pérdida de la cadena de frío:**

Después de la entrega del producto al cliente por parte de la organización se pierde el control sobre las condiciones de almacenamiento de los productos, por lo tanto, no es posible garantizar que se almacenó en cadena de frío durante su estadía en el cliente, y de esta manera, no se garantiza la acción farmacológica del mismo, lo cual constituye un riesgo para la salud pública.

- **Falsificación o adulteración:**

Según datos de la corporación Punto Azul, alrededor del 30% de los medicamentos que están en el mercado son adulterados o falsos, por este motivo recibir una devolución para reintegrar al inventario pone en riesgo a los pacientes y a la organización. Cualquiera de las referencias del portafolio de productos de la organización puede estar expuesto a una posible falsificación o adulteración mientras hace su tránsito por la cadena de abastecimiento.

- **Riesgo Biológico:**

Por la criticidad de los productos comercializados por la compañía estos pueden ser manipulados en unidades de cuidado intensivo, salas de cirugía, salas de quemados o unidades de urgencias. Tras esta exposición puede generarse riesgo de contaminación cruzada que puede afectar a todo aquel que tenga contacto con los productos.

ELABORO	REVISO	APROBO
Nelson Marín Analista de Logística Nancy Lopez Gerente Técnico	Alejandra Duarte Director Técnico Sofia Vargasa Gerente de Contabilidad	Raul Durán Director Comercial Maria del Pilar Valbuena Director de Operaciones