

	<b>PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN DE INSUMOS HOSPITALARIOS</b>	<b>Código:</b> PR06 - P - 001
		<b>Revisión:</b> 14
		<b>Fecha Revisión:</b> Jun 29 / 22
		Página 1 de 6

## 1. OBJETO

---

Tramitar las devoluciones que presentan los clientes y las que presenta COHOSAN a los proveedores.

## 2. ALCANCE

---

Este procedimiento aplica desde la identificación de la necesidad de realizar devolución de un producto vendido a un cliente de la Cooperativa o a un producto adquirido por COHOSAN, hasta la entrega efectiva del mismo al proveedor.

## 3. DEFINICIONES

---

**3.1 Área de Producto No Conforme:** Área destinada para almacenar productos que no pueden ser distribuidos porque no cumplieron con algún requisito en el proceso de recepción, devoluciones recibidas y devoluciones al proveedor por fecha de vencimiento.

**3.2 Producto No conforme:** Producto que no cumple con los requisitos establecidos.

**3.3 DVCB:** Sigla del documento que significa Devolución en Venta.

**3.4 DVPG:** Sigla del documento que significa Devolución en Compra

## 4. CONDICIONES GENERALES

---

4.1 Para aceptar una devolución por parte del cliente, es necesario constatar que el trámite esté de acuerdo a las políticas de devolución establecidas por COHOSAN las cuales están contenidas en el documento POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE INSUMOS HOSPITALARIOS PR06 – Pt – 001, el cual se evidencia a través de la aprobación por parte de la Coordinación Técnica en el Formato Solicitud Devolución de Insumos Hospitalarios PR06-F-001.

4.2 Cuando llega un producto mayor cobrado o no solicitado, se realiza una nota a la factura utilizando los códigos creados para tal fin.

4.3 La Coordinación de Servicio al Cliente realiza una revisión periódica de los registros Solicitud Devolución de Insumos Hospitalarios PR06-F-001, verificando versión del documento, diligenciamiento de la información y la causa que motivó la devolución, esta información la consolida para determinar las quejas y los reclamos del mes.

4.4 El producto aceptado puede tener cualquiera de los siguientes tratamientos: Para Comercializar, Devolución al Proveedor, Recibido en Consignación o para Dar de Baja.

4.5 Si el cliente devuelve los productos sin autorización previa y estos no cumplen con las políticas de devolución, los mismos podrán ser devueltos al cliente en próximo pedido junto con las políticas para prevenir recurrencia.

## 5. RESPONSABLE

---

	<b>PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN DE INSUMOS HOSPITALARIOS</b>	Código: PR06 - P - 001
		Revisión: 14
		Fecha Revisión: Jun 29 / 22
		Página 2 de 6

Coordinador Técnico  
 Recepción Técnica  
 Coordinador de Servicio al Cliente

## 6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
<b>DEVOLUCIÓN DE CLIENTE</b>			
1.	Cuando un cliente desea realizar la devolución de un Insumo Hospitalario, éste envía el registro PR06-F-001, a través de: correo electrónico o lo hace llegar físicamente a las instalaciones de la Cooperativa. Este documento es recibido por cualquier funcionario, quien hace entrega a la Coordinación Técnica.	Cliente Todos los funcionarios Coordinador Técnico	Formato Solicitud Devolución de Insumos de Hospitalarios PR06- F-001
2.	Revisar la factura de venta para constatar que los datos del producto objeto de la devolución se encuentren realmente en el documento de venta.	Coordinador Técnico	N. A.
3.	La revisión se realiza en el sistema logístico.	Coordinador Técnico	N. A.
4.	Verificar los motivos de la solicitud, aplicando la Política de Devolución de Insumos Hospitalarios PR06 – Pt – 001, y tomar la decisión de recibir o no el producto devuelto.	Coordinador Técnico	Política de Devolución de IH PR06 – Pt – 001
5.	Se le informa al cliente a través de correo electrónico la decisión tomada.	Coordinador Técnico	Correo electrónico
6.	Se hace seguimiento a la llegada de los productos registrados en el formato de solicitud de devolución PR06-F-001, indagando constantemente con el Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica y verificando que cumpla con las condiciones técnicas.	Coordinador Técnico Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	N. A.
7.	En caso de que sí sea factible la devolución, se diligencia el punto “PARA USO EXCLUSIVO DE COHOSAN” del formato PR06-F-001 donde se acepta la devolución.	Coordinador Técnico	Formato Solicitud Devolución de Insumos de Hospitalarios PR06- F-001
<b>PARA SER RECIBIDO BAJO LA MODALIDAD DE CONSIGNACION</b>			
8.	Si pese a que COHOSAN no acepta la devolución, se pacta con el cliente recibir el producto bajo la modalidad de consignación, se prepara comunicación escrita dirigida al cliente donde se le informa que la cooperativa intentará comercializarlo, pero con la condición de que, si no es posible, el producto será devuelto a ellos de forma definitiva. Se realiza un ajuste de entrada en el sistema	Coordinador Técnico  Coordinador Servicio al Cliente	Carta del sistema ADMIARCHI
9.	Se da entrada al producto diligenciando los campos solicitados y en “Observación” se escribe que “ingresa en consignación”, se imprime el documento generado (2 copias), una copia se almacena en la Coordinación Técnica	Auxiliar Logístico CEDI Recepción Técnica  Asistente Contable 1	Módulo “Ajuste de Entrada”

	y la otra copia es entregada al Auxiliar Contable, quien diligencia cuadro de préstamo de productos.		
<b>PARA SER NUEVAMENTE COMERCIALIZADO</b>			
<b>10.</b>	Se ingresa al módulo devoluciones y se selecciona el cliente que está realizando la devolución del producto, se graba y le llega directamente al cliente el documento "Nota de devolución"	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	Devolución generada por el sistema
<b>DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR</b>			
<b>11.</b>	Si la coordinación técnica y coordinación compras identifican que el producto cumple las características para ser devuelto al proveedor, como son: producto único para el cliente, fecha próxima de vencimiento, defecto técnico; se realiza comunicación con el proveedor para establecer la devolución. Cuando se genera una devolución en la recepción del producto se informa a compras para su trámite con el proveedor.	Proceso de Gestión de Abastecimiento y Gestión Técnica	N. A.
<b>12.</b>	Si el producto es aceptado por el proveedor, se realiza el proceso de devolución.	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	Módulo del sistema logístico Devolución a Proveedores
<b>13.</b>	El Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica envía por correo electrónico la nota de devolución a la Auxiliar Contable, quien verifica los datos de la devolución.	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	
		Asistente Contable 2	
<b>14.</b>	El Auxiliar contable envía al Asistente de Compras, la nota de devolución por correo electrónico, para que informe al proveedor	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica Asistente de Compras	Devolución generada por el sistema Correo electrónico
<b>15.</b>	Archivar la nota, la cual es firmada por el proveedor en caso de que recoja la mercancía.	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	Devolución generada por el sistema
<b>16.</b>	El producto se almacena en el mueble de producto no conforme debidamente identificado con el formato de "control de existencias en el área de producto no conforme PR06-F-002" el cual es semaforizado teniendo en cuenta la condición del producto así:	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	Control de existencias en el área de producto no conforme PR06-F-002



Productos con defectos administrativos y técnicos



Productos con fecha de vencimiento corta



Productos no aptos para comercializar

<b>17.</b>	El producto es entregado al representante del laboratorio o al transportador definido por el proveedor. En ese momento se hace firmar la DVPBG correspondiente. Posteriormente se almacena según consecutivo de la DVPBG en la AZ ubicada en la recepción técnica. Si es COHOSAN quien envía por transportadora nacional los insumos al proveedor, la guía correspondiente es anexada a la DVPBG.	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	Devolución generada por el Sistema  Guía de Transporte
<b>18.</b>	Si la mercancía es recibida por el Representante de Ventas del Laboratorio, éste diligencia el Formato de Devolución del Laboratorio y entrega original y copia al Auxiliar Logístico CEDI - Recepción Técnica	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	Formato de Devolución (del Laboratorio)
<b>19.</b>	Mensualmente el Auxiliar Logístico CEDI - Recepción Técnica realiza informe de las Devoluciones que están pendientes de recoger por parte de los proveedores. Esta información es enviada a la Coordinación de Compras, para que esta área le informe al representante del laboratorio, para que programe su recogida.	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica	Informe “MOVIMIENTOS”
<b>20.</b>	Si pasados noventa (90) días el proveedor no ha recogido el producto, la mercancía es Dada de Baja.	Auxiliar Logístico del CEDI – Recepción Técnica Coordinador Técnico	Acta de incineración
<b>PARA DAR DE BAJA</b>			
<b>21.</b>	Si el motivo es deterioro o para dar de baja por no poderse comercializar por COHOSAN, se aplicará el procedimiento para dar de baja Productos PD02-P-006	Coordinador Técnico	Procedimiento para dar de Baja Productos PD02-P-006
<b>22.</b>	Si el motivo para dar de baja es por producto con defecto de calidad, se procede con el procedimiento para control de productos con defectos de calidad PD02 – P – 001	Coordinador Técnico	Procedimiento para control de productos con defectos de calidad PD02 – P – 001

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 6.1. Procedimientos

- 6.1.1. Procedimiento para el Control de Productos con Defectos de Calidad PD02 – P – 001
- 6.1.2. Procedimiento para dar de Baja Productos PD02 – P - 006

### 6.2. Registros

- 6.2.1. Formato Solicitud Devolución de Insumos Hospitalarios PR06 – F - 001

### 6.3. Otros documentos de referencia

Para el presente procedimiento no aplica.

## 7. REGISTRO DE REVISIONES

Rev No.	Descripción	Hoja No.	Fecha Rev.	Revisó	Aprobó
0	Emitido/Liberado	1-3	Jul 04 /05	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad
1	Se modifica el punto 6.3 respecto a la documentación que se recibe para registrar la devolución. Se elimina la nota del punto 6.4 que incluía la factura que relacionaba los productos objeto de devolución. Se modificó el punto 6.9 respecto al destino de la nota al proveedor. Se cambió responsable del procedimiento de director comercial a Coordinador de Servicio al Cliente	2-3	Ag 30 / 06	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad
2	Se revisó el punto 6.3 respecto al trámite interno del formato de novedades para devolución por fecha de vencimiento próxima.	2	May 17/07	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad
3	Se modifica totalmente el punto 6.3 con el fin de buscar mayor claridad en el personal involucrado, adaptándolo con las notas 1 y 2. Se adiciona la nota 3, indicando el actuar en el caso de productos con defectos de calidad. Se adiciona al punto 6.7 la identificación de los productos devueltos para seguimiento. Se modifica el punto 6.8, separando información para mayor claridad y se adiciona la Nota 1. Se elimina el punto 6.9 "confirmar nota devolución a proveedor" porque la información ya estaba descrita. En documentación anexa, se incluye el procedimiento para Control de Productos con Defectos de Calidad y el Instructivo para la eliminación de Productos vencidos	2, 3 y 4	Oct 29 /07	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad
4	Se actualizó el documento con el nuevo logo de COHOSAN.	1-4	Abr 21 / 08	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad
5	Se actualizó el código del documento como resultado de la modificación efectuada al Mapa de Procesos.	1-4	Nov. 21/08	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad
6	Se revisa nuevamente el punto 6.3, y se separa la información concerniente del cliente, con la concerniente al proveedor. Esta última se anexa al punto 6.7	2-3	May 29 / 09	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad
7	Se incluye al Coordinador Técnico como responsable del proceso y se replantea la descripción de las actividades del mismo. Se incluye en condiciones generales los tiempos establecidos para tramitar la devolución y dar respuesta al cliente	1-5	Ag 13 / 013	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad
8	Se actualizó el ítem 6.4.2. de las condiciones generales, con la adecuación del Formato Control de Existencias Área Producto No Conforme PR06 – F – 002, en cuanto al color utilizado para definir la disposición del mismo.	3	Oct 14 / 14	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad

<b>Rev No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Hoja No.</b>	<b>Fecha Rev.</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
9	Adecuación general del procedimiento teniendo en cuenta lo que implica el funcionamiento del nuevo sistema logístico SOLINT.	1-10	Oct 06 / 15	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad
10	Se agregó ítems relacionados con: Devolución en caso de Remisión ya facturada, módulo de Movimientos donde se observan las DV y las DC generadas por rango de fechas, generación de productos pendientes por recoger y mercancía para dar de baja. Base de datos de proveedores.	1, 6, 9, 10	Nov 08 / 16	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad
11	Actualización general de todo el documento	1-12	Oct 13 / 17	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad
12	Se actualizó el desarrollo de actividades	3-11	Nov 21 / 18	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad
13	Se actualizó el documento, por cambio de sistema logístico	1-7	Sep 4 / 19	Rep. De la Dirección	Comité de Calidad
14	Se ajustó el objeto, Se añadieron las actividades relacionadas con devolución a Proveedores, Actualizaciones generales	1-6	Jun 29 / 22	Dirección / Líder del proceso	Comité de Gerencia