	POLITICAS DE DEVOLUCION DE INSUMOS HOSPITALARIOS	Código: PR06 – Pt - 001
		Revisión: 13
		Fecha Revisión: Mayo 15 / 17
		Fecha Emisión: Mayo 15 / 17
Elaboró: Coordinadora Servicio al Cliente		Aprobó: Comité de Calidad
Página 1 de 4		

Las Políticas de Devolución de Insumos Hospitalarios de COHOSAN están sujetas a las condiciones y políticas de almacenamiento establecidas por los laboratorios fabricantes y/o proveedores, los cuales no reciben productos en devolución argumentando que ellos no son responsables de la proyección de compras de sus clientes.


A continuación relacionamos las Políticas de Devolución de Insumos Hospitalarios establecidas por COHOSAN.

CAUSALES UNICAS PARA ACEPTACIÓN DE DEVOLUCION
<ol style="list-style-type: none"> 1. Error en la toma del pedido por parte de COHOSAN 2. Error del cliente en la solicitud del pedido, siempre y cuando no sea un producto exclusivo solicitado para el cliente o un producto en cadena de frío. 3. Daños en Transporte. 4. Problemas de calidad. <p><u>Nota:</u> Si al momento de la recepción, el cliente identifica productos dañados, averiados, deteriorados o con alguna alteración en su envase, etiqueta, rótulo, sello de seguridad u otros, no los recibirá y hará la respectiva anotación en la guía de la transportadora.</p> <p><u>Se reitera que COHOSAN no acepta devolución de los productos solicitados exclusivamente para el cliente y los productos en cadena de frío</u></p>

Para los numerales del 1 al 3, se hará efectiva la devolución, siempre y cuando se haga el trámite dentro los siguientes diez (10) días calendario después de recibida la mercancía, tal y como está especificado en la Factura de Venta de COHOSAN. En el caso del numeral 4 cuando se presenten problemas de calidad. Esta notificación debe realizarse mediante el diligenciamiento del “Formato de Solicitud de Devolución PR06 - F – 001”.

No se aceptan devoluciones por cambio de marcas cuando el cliente previamente ha solicitado cotización de estos insumos, pues en ella COHOSAN describe las características del mismo.

Salvo las anteriores causales de devolución, las ventas realizadas por COHOSAN son de carácter definitivo, teniendo en cuenta las Políticas de Devolución de los laboratorios fabricantes y/o proveedores.

 <p>COHOSAN Cooperativa de Hospitales y Organismos de Salud de Santander</p>	<p>POLITICAS DE DEVOLUCION DE INSUMOS HOSPITALARIOS</p>	Código: PR06 – Pt - 001
		Revisión: 13
		Fecha Revisión: Mayo 15 / 17
		Fecha Emisión: Mayo 15 / 17
Elaboró: Coordinadora Servicio al Cliente		Aprobó: Comité de Calidad
		Página 2 de 4

I. TRAMITE DE LA DEVOLUCIÓN

1. El Hospital debe enviar inicialmente el “Formato de Solicitud de Devolución PR06 - F – 001” sin el insumo, relacionando los productos a devolver con su respectivo número de factura, fecha de vencimiento y lote.

COHOSAN SOLO RECIBIRÁ DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS EN SU EMPAQUE ORIGINAL.

2. Tanto, si la devolución es aceptada como si es rechazada, se informará al cliente la decisión tomada por escrito a través de correo electrónico. En caso de que la solicitud fuese aceptada, el cliente deberá enviar en los siguientes cinco (5) días hábiles los productos relacionados en el formato.
3. Si la devolución es aceptada, la Cooperativa efectuará una Nota de Devolución la cual se enviará al cliente, para ser descontada en un futuro pago.

II. VALORES A ASUMIR POR EL CLIENTE AL TRAMITAR UNA DEVOLUCIÓN


Transporte del producto de la Institución hasta COHOSAN

III. TRAMITE INTERNO.


Para el trámite interno se tendrá en cuenta el Procedimiento para Devolución de Insumos Hospitalarios.

4. REGISTRO DE REVISIONES

Rev No.	Descripción	Hoja No.	Fecha Rev.	Revisó	Aprobó
0	Emitido/Liberado	1-6	Jul 04 / 05	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad
1	Se actualizó la información suministrada por los proveedores respecto a las condiciones dadas por ellos para aceptar devoluciones	1, 2, 4	Nov 20 /06	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad
2	Se adiciona al punto IV, por productos mal facturados, en el punto VII se anexa nota aclaratoria de en que	5-4	Nov 26 / 07	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad

	POLITICAS DE DEVOLUCION DE INSUMOS HOSPITALARIOS	Código: PR06 – Pt - 001
		Revisión: 13
		Fecha Revisión: Mayo 15 / 17
		Fecha Emisión: Mayo 15 / 17
		Página 3 de 4
Elaboró: Coordinadora Servicio al Cliente		Aprobó: Comité de Calidad

Rev No.	Descripción	Hoja No.	Fecha Rev.	Revisó	Aprobó
	condiciones se solicita copia de registro de temperatura y humedad. Se elimina el numeral 3 del punto VIII, valor del transporte del producto al Laboratorio porque no se aplica.				
3	Se actualizó la información suministrada por los proveedores respecto a las condiciones dadas por ellos para aceptar devoluciones, se actualizó el numeral 3. Adicionalmente, se actualizó el documento con el nuevo logo de COHOSAN.	1-6	Mayo 20 / 08	Rpte. De la Dirección	Comité de Calidad
4	Se actualizó el código del documento como resultado de la modificación efectuada al Mapa de Procesos. Y se modificó el código de instructivo por el de políticas, de acuerdo al instructivo para codificar documentos	1-6	Nov. 21/08	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad
5	Se actualizó la información suministrada por los proveedores respecto a las condiciones dadas por ellos para aceptar devoluciones	1-5	Jun 23 / 09	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad
6	Se incluyó en el punto 3 del capítulo VII, la condición de cinco días hábiles de plazo para que el cliente haga llegar los insumos a la cooperativa y que se enviará respuesta por escrito de aceptación, solo cuando se considere necesario.	1,2,3,4	Dic 9 / 09	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad
7	Se actualizó la información suministrada por los proveedores respecto a las condiciones dadas por ellos para aceptar devoluciones. Se eliminó de la nota del punto VII, la condición de exigir el registro de temperatura y humedad cuando el motivo sea fecha de vencimiento próxima, puesto que se considera de hecho un producto no apto para ser comercializado.	1, 3 y 5	Mar 16 / 10	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad
8	Se actualizó la información suministrada por los proveedores respecto a las condiciones dadas por ellos para aceptar devoluciones.	1,2,3 y 4	Junio 28/12	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad
9	Se elimino del ítem VII, la nota especificando que la solicitud de los formatos registro de temperatura y humedad era para los productos devueltos por baja rotacion y defecto de calidad. Se cambió la nota respecto a la fecha de la factura del grupo por fecha de vencimiento al grupo por baja rotación, ya que esta es la que corresponde con la realidad.	5	Ag 13 / 13	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad
10	Se actualizó la información suministrada por los proveedores respecto a las condiciones dadas por ellos para aceptar devoluciones.	1,2 y 3	Abril 7 /14	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad

	POLITICAS DE DEVOLUCION DE INSUMOS HOSPITALARIOS	Código: PR06 – Pt - 001
		Revisión: 13
		Fecha Revisión: Mayo 15 / 17
		Fecha Emisión: Mayo 15 / 17
		Página 4 de 4
Elaboró: Coordinadora Servicio al Cliente		Aprobó: Comité de Calidad

Rev No.	Descripción	Hoja No.	Fecha Rev.	Revisó	Aprobó
11	Se actualizaron las políticas de devolución de los laboratorios expuestas en el ítem I, en cuanto a proveedores, tiempo y sanciones. Adecuación general de los ítems II, III, IV, V, VII y VIII.	1, 2, 3, 4 y 5	Marzo 12 / 15	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad
12	Actualización de los laboratorios que ya no reciben productos en devolución.	1	Sept. 22 / 16	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad
13	Actualización general del documento, según las políticas de devolución de los laboratorios, ya no es posible recibir mercancía en devolución, salvo casos excepcionales	1-3	Mayo 15 / 17	Rep. de la Dirección	Comité de Calidad