

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	Título: DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD A PROVEEDORES				
CLAVE CDF-SURI-PNO-010/01	VERSION: 03	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 1 DE 4

1. OBJETIVO

- 1.1. Definir la metodología correcta para realizar la devolución de medicamentos, insumos para la salud y demás productos al proveedor.

2. ALCANCE

- 2.1. Este procedimiento solo aplica al producto que se devuelve físicamente al proveedor.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Desviación o No Conformidad:** No cumplimiento de un requisito previamente establecido.
- 3.2. **Insumos para la salud:** Medicamentos, sustancias psicotrópicas, estupefacientes y las materias primas y aditivos que intervengan para su elaboración; así como los equipos médicos, prótesis, órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, material quirúrgico, de curación y productos higiénicos.
- 3.3. **Demás productos:** Todos aquellos productos que no son insumos para la salud.
- 3.4. **Devolución:** Proceso de retorno de producto por parte de un cliente a un Proveedor.
- 3.5. **Proveedor:** Aquella persona que abastece de los productos necesarios y solicitados a un cliente, para su correcto surtido.
- 3.6. **Acuerdo comercial:** acto recurrente a instancias del ámbito del comercio y que consiste justamente en el acuerdo que sellan dos o más partes acerca de un tema asociado al comercio.
- 3.7. **CEDIS:** Centro de Distribución.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad del personal de la Unidad de Negocio:
 - 4.1.1. Identificar y separar el producto a devolver y registrarlo en el Anexo 1 "Formato universal de producto No conforme".
- 4.2. Es responsabilidad del Asistente del Responsable Sanitario :
 - 4.2.1. Documentar la devolución en el Anexo 1 "Formato universal de producto no conforme" y/o desviación según corresponda.
 - 4.2.2. Solicitar el ajuste de inventario correspondiente al Auditor Interno.
 - 4.2.3. Dar seguimiento hasta tener el ajuste de inventario.
 - 4.2.4. Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
 - 4.2.5. Darle seguimiento a la devolución hasta su conclusión.
- 4.3. Es responsabilidad del Responsable Sanitario:
 - 4.3.1. Verificar que se registren las devoluciones en el Anexo 1 "Formato universal de producto no conforme".
- 4.4. Es responsabilidad del Auditor Interno.

ELABORÓ: Fecha: Firma: Nombre: Noé Eduardo Gómez Trujeque Puesto: Asistente del Responsable Sanitario	REVISÓ: Fecha: Firma: Nombre: Joel Alejandro Aguilar Trujillo Puesto: Propietario	AUTORIZÓ: Fecha: Firma: Nombre: Adriana Lizeth Gutiérrez Picone Puesto: Responsable Sanitario
---	---	---

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	Título: DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD A PROVEEDORES				
CLAVE CDF-SURI-PNO-010/01	VERSION: 03	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 2 DE 4

4.4.1. Investigar y verificar que las devoluciones al proveedor procedan según los lineamientos manifestados en este PNO.

4.4.2. Aplicar los ajustes necesarios al inventario en el sistema informático en operación cuando así lo amerite.

5. DESARROLLO

Realizar la devolución de producto únicamente por acuerdo notificado por el Responsable Sanitario y/o Auditor Operativo.

5.1 Devolución general

- 5.1.1** El personal de la Unidad de Negocio e identifica, separa y documenta el producto a devolver en el Anexo 1 “Formato Universal de Producto No Conforme”.
- 5.1.2** El Auditor y el Asistente del Responsable Sanitario verifica todos los productos que cumplan con las políticas de devolución del proveedor.
- 5.1.3** Solicita al Auditor Interno autorización para realizar la devolución.
- 5.1.4** El Auditor Interno verifica físicamente las cantidades y el estado del producto a devolver y autoriza
- 5.1.5** El Asistente del Responsable Sanitario imprime el ticket de devolución en original y copia.
- 5.1.6** Anexa una de las copias al Anexo 1 “Formato Universal de Producto No Conforme” requisado.
- 5.1.7** Colocar la copia del ticket de devolución en el interior del bulto del producto a devolver al proveedor.
- 5.1.8** Empacar y colocar el producto a devolver en el área de “Producto No Apto para la venta” en espera de la recolección del proveedor.
- 5.1.9** El Asistente del Responsable Sanitario entrega el bulto de devolución al proveedor. Recaba la firma de recibido en el Anexo 1 “Formato Universal de Producto No conforme”.
- 5.1.10** El proveedor procesa la solicitud de devolución y verifica que el producto cumpla que si estos cumplen con sus políticas de devolución
- 5.1.11** El Auditor Interno recibe el aviso del proveedor de aceptación de la devolución y realiza el ajuste en inventario.
- 5.1.12** Se cierra el Anexo 1 “Formato Universal de Producto No Conforme” con el ticket de devolución.
- 5.1.13** Archivar en la carpeta Legal 3.

5.2 Devolución por donación

- 5.2.1** Recibir la instrucción de devolución por donación por parte del área de ventas al personal Unidad de Negocio. Quien informa al Gerente de compra vía correo electrónico en donde se describirá que caducidades deben ser enviadas.
- 5.2.2** Identificar, separar y documentar el producto a devolver y relacionar en el “Formato Universal de Producto No Conforme”.
- 5.2.3** Reproducir 2 copias del “Formato Universal de Producto No Conforme”, de las cuales una se colocará en la parte externa del corrugado y otra para acuse de recibo.
- 5.2.4** Empacar el producto a devolver.
- 5.2.5** Colocar el producto a devolver en el área de Producto No Apto para la venta
- 5.2.6** El Auditor Interno contacta a la(s) institución (es) establecida (s) ante el SAT como Donatario.
- 5.2.7** Todo medicamento que este dentro de los 60 días de vida útil es apto para donación.
- 5.2.8** Todo medicamento con menos de 30 días de vida útil no es apto para donación.

DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD A PROVEEDORES

PÁGINA
3 DE 4

- | No. | Fecha | Descripción del cambio | Justificación | Realizado por | Aprobado por |
|-----|------------|---|---------------|-------------------------------------|-----------------------|
| 1 | 01-06-2024 | Redacción conforme a la FEUM Sexta Edición 2018, cambio en la organización. | Nuevo | Asistente del Responsable Sanitario | Responsable Sanitario |