



Procedimiento operativo estándar	Documentación	
PRODUCTOS DEVUELTOS	Código:	POS-AV-04
	Fecha emisión:	01-06-2020
	Versión:	01
	Página:	1 de 6

PRODUCTOS DEVUELTOS

POS-AV-04

HISTORICO DE MODIFICACIONES		
Fecha	Versión	Motivo
01-06-2020	01	Creación de documento

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Preparado por:	Q.F Alejandra Morales	Director Técnico de Local E. Central		01-06-20
Revisado por:	Q.F Cecilia Ramírez	Director Técnico de Local San Antonio		02-6-20
Aprobado por:	Enrique Kaftanski	Gerente General		02-06-20

Procedimiento operativo estándar	Documentación 	
PRODUCTOS DEVUELTOS	Código:	POS-AV-04
	Fecha emisión:	01-06-2020
	Versión:	01
	Página:	2 de 6

I.- OBJETIVOS.

El presente documento tiene como objetivo describir las acciones a realizar en el proceso de Productos devueltos.

II.- ALCANCE.


Comprende al Local de la Farmacia Mapuche Makelawen, desde donde se efectúa el despacho de productos farmacéuticos.

III.- RESPONSABILIDADES.

- **Director Técnico:** Verificar que se cumpla lo indicado en este procedimiento.

IV.- DEFINICIONES.

n/a

Procedimiento operativo estándar	Documentación 	
PRODUCTOS DEVUELTOS	Código:	POS-AV-04
	Fecha emisión:	01-06-2020
	Versión:	01
	Página:	3 de 6

V.- PROCEDIMIENTO.

Cuando uno o más productos adquiridos por los clientes mediante un medio electrónico son devueltos, el procedimiento a seguir dependerá del tipo de Devolución:

Generalidades:

Para cualquier tipo de devolución, el Director Técnico a cargo del expendio de Medicamentos por medio electrónico deberá informar mediante vía electrónica de acuerdo al producto del que se trate:


- Producto de Recetario Magistral de Homeopatía perteneciente a la Farmacia Mapuche Makelawen: el Director Técnico a cargo deberá enviar al Director Técnico encargado del Recetario Magistral de Homeopatía el "Formulario de devolución de Productos Medicamentos"(Anexo. 1)
- Productos medicamentos de Terceros: el Director Técnico a cargo deberá enviar al Director Técnico del laboratorio correspondiente el "formulario de devolución de Productos Medicamentos"(Anexo. 1)

1. Tipos de Devolución:

- **Devolución por declinación de compra por parte del cliente:** se solicita al cliente que se acerque a alguna sucursal con la boleta y los productos. Los productos deben encontrarse en buen estado, sellados, etc. Esta decisión será de responsabilidad del Químico farmacéutico a cargo. Una vez en la Sucursal, se procederá a anular la boleta, devolver el dinero y recibir los productos.
- **Devolución por error de envío:** se solicita al cliente que a través de correo electrónico envíe los siguientes antecedentes de la compra:
 - a. Nombre del cliente que realizó la compra
 - b. Número del pedido
 - c. Fecha de la compra por medio electrónico.
 - d. Motivo de la devolución. (cliente debe detallar el motivo de su devolución, solamente debe ser por error de despacho)

El Director Técnico deberá analizar el motivo de la devolución y si efectivamente corresponde a un error de envío, deberá solicitar al área de despacho enviar los productos correspondientes a la compra efectuada por el cliente.

- **Devolución por desvío de calidad:** los desvíos de calidad de productos terminados pueden corresponder a: filtrado, envases deteriorados, frasco con menos cantidad en su contenido, vacíos, etc.

Procedimiento operativo estándar	Documentación	
PRODUCTOS DEVUELTOS	Código:	POS-AV-04
	Fecha emisión:	01-06-2020
	Versión:	01
	Página:	4 de 6

2. Formulario de Devolución de Productos Medicamentos.

Este formulario deberá ser completado por el Director Técnico de la Farmacia Mapuche Makelawen encargado de los despachos mediante medio electrónico, el cual será detallado a continuación:


- a. Item I. Producto Medicamento: Se debe marcar con una X el tipo de medicamento que corresponda. Si se trata de un producto propio (Producto medicamento Homeopático de Recetario Magistral) o de uno de terceros (si corresponde a producto medicamento de terceros)

I. Productos Medicamento : Propios <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/>
(Marcar con una X opción correspondiente)

- b. Item II. Tipo de Devolución: Se debe marcar con una X que tipo de devolución fue efectuada por el cliente

I. TIPO DE DEVOLUCIÓN: Declinación de compra <input type="checkbox"/> Error de envío <input type="checkbox"/> Desvío de Calidad <input type="checkbox"/>
(Marcar con una X opción correspondiente)

- c. Item III. Identificación de la compra: completar la información solicitada a continuación:

Procedimiento operativo estándar	Documentación 	
PRODUCTOS DEVUELTOS	Código:	POS-AV-04
	Fecha emisión:	01-06-2020
	Versión:	01
	Página:	5 de 6

III. IDENTIFICACIÓN DE LA COMPRA:


- a. Nombre del cliente (quien realizo la compra):
- b. Número del pedido
- c. Fecha de la compra

d. Item IV: Identificación del producto: se debe completar dependiendo si es un único producto o varios.

i.- En el caso que corresponda a un solo producto se debe rellenar en la letra A. "Producto único" la siguiente información:

Código SIA (corresponde al código asignado a cada producto dentro del sistema electrónico interno), Nombre del producto, cantidad (unidades), N° lote o serie (asignado por producción) y el Motivo de devolución (detalladamente).

IV. IDENTIFICACIÓN PRODUCTO			
A. Producto Único			
Código SIA	Producto	Cantidad	N°lote/serie
Motivo devolución:			

Procedimiento operativo estándar	Documentación 	
PRODUCTOS DEVUELTOS	Código:	POS-AV-04
	Fecha emisión:	01-06-2020
	Versión:	01
	Página:	6 de 6

ii.- Cuando corresponde a más de un producto se coloca la cantidad TOTAL y luego, para cada producto, se debe indicar en la letra B "Productos varios" los siguientes datos: Código SIA (corresponde al código asignado a cada producto dentro del sistema electrónico interno), Nombre del producto, cantidad (unidades), N° lote o serie (asignado por producción) y el Motivo de devolución (detalladamente).

B. Productos varios:		CANTIDAD TOTAL: _____		
PRODUCTOS				
Código SIA	Producto	cantidad	N°lote/serie	Motivo devolución

FORMATO FORMULARIODocumentación de
calidad**DEVOLUCION PRODUCTOS MEDICAMENTOS****Código:****POS-AV-04-A****Fecha emisión:****01-06-2020****Versión:****01****Página:****1 de 2**

FECHA: / /

I. Productos Medicamento : Propios Tercero

(Marcar con una X opción correspondiente)

II. TIPO DE DEVOLUCIÓN: Declinación de compra Error de envío Desvío de Calidad

(Marcar con una X opción correspondiente)

III. IDENTIFICACIÓN DE LA COMPRA:

- Nombre del cliente (quien realizo la compra):
- Número del pedido
- Fecha de la compra

IV. IDENTIFICACIÓN PRODUCTO**A. Producto Único**

Código SIA	Producto	Cantidad	Nºlote/serie

Motivo devolución:

