| | | |
|---|---|---|
| | **“Procedimiento Operativo Estándar para Productos Devueltos”** | Código: POS 011 |
| | | Fecha Emisión: 01/2023 |
| | | Fecha Revisión: 01/2026 |
| | | Versión: 001 |

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|---|---|---|
|  | | |
| Patricia Muquillaza Cabrera | | |
| Químico Farmacéutico Asesor | Director Técnico Farmacia | Representante Legal Farmacia |
| Fecha: 01/2023 | Fecha: | Fecha: |

1. **Objetivo**

Establecer los pasos a seguir para la gestión de los productos devueltos (medicamentos, cosméticos, alimentos y otros) a la farmacia por los clientes.

2. **Alcance**

Todo producto que haga ingreso a la farmacia por motivos de devolución.

3. **Definiciones**

- **Producto Devuelto:** corresponde a todo producto que, habiendo sido despachado desde la farmacia, es retornado por motivos diversos.
- **FEFO – First Expire, First Out (Lo que primero vence – primero sale**): Procedimiento de operación mediante el cual siempre se distribuye primero el lote con fecha de vencimiento más próximo.

4. **Responsable de las actividades descritas en el procedimiento**

**Director Técnico:** Responsable de supervisar que se ejecute correctamente el procedimiento de recepción de productos devueltos y velar por el resguardo de estos.

**Todo el personal de la farmacia:** Responsable de recepcionar los productos cuando un cliente va a devolverlo.

5. **Procedimiento**

- Recepcionar la devolución del producto (medicamento, cosmético, alimento u otro) por parte del director Técnico o el Auxiliar de Farmacia.
- El cliente deberá entregar la boleta de compra para comprobar la adquisición del producto en el local.
- En caso de pérdida de la boleta se podrá verificar en el local a través del sistema informático el día que se adquirió el producto.
- El Director Técnico deberá revisar los productos devueltos y verificar su condición.

a) **Alimentos y suplementos alimenticios**

- Si el producto es devuelto porque el cliente erró en su compra, se trasladará a la zona de productos devueltos hasta verificar si se encuentra apto para la venta. Si el

producto es devuelto por problemas de calidad se trasladará a la zona de rechazados hasta dar aviso al seremi correspondiente.

- Si el producto es apto para la venta se almacenará en la estantería correspondiente según FEFO.
- Si el producto no es apto para la venta se trasladará al área de productos rechazados.
- Los productos rechazados se acumularán hasta realizar la destrucción correspondiente.
- Para el caso de alimentos (incluye suplementos alimenticios) se realizará la destrucción en el SEREMI de salud correspondiente según el instructivo adjunto en **Anexo N°1** (se encuentra indicado para la región de Santiago).

b) **Medicamentos**

- Para el caso de devoluciones de medicamentos por error de compra por parte del cliente, la farmacia podrá o no aceptar la devolución. En caso de aceptarla deberá trasladarlo a productos devueltos y posterior revisión a productos rechazados hasta esperar la destrucción de estos.

Todo producto devuelto debe ser destruido ya que se desconoce las condiciones en que se encontraba el producto.

Para la destrucción se deberá proceder según lo estipulado en el **POS N°12 Destrucción de medicamentos Controlados y no controlados.**

- Si se devuelven productos refrigerados estos deberán ser destruidos de igual forma que lo establecido en el POS N°12 como medicamentos no controlados.
- Para el caso de devoluciones por calidad deberá proceder según **POS N°19 denuncia a la calidad de medicamentos y cosméticos según Art. 18 DS 466/1984.**

c) **Cosméticos**

- Si el producto es devuelto porque el cliente erró en su compra, se trasladará a la zona de productos devueltos hasta verificar si se encuentra apto para la venta.
- Si el producto es apto para la venta se almacenará en la estantería correspondiente según FEFO.
- Si el producto no es apto para la venta se trasladará al área de productos rechazados.
- Los productos rechazados se acumularán hasta realizar la destrucción correspondiente.
- Para el caso de devoluciones por calidad deberá proceder según **POS N°19 denuncia a la calidad de medicamentos y cosméticos según Art. 18 DS 466/1984.**

## 6. Documentos de referencia

- Decreto 3 del 2011. Sistema nacional de control de los productos farmacéuticos de uso humano

## 7. Anexo

**ANEXO 1: Instructivo para la solicitud de autorización sanitaria para destrucción de alimentos.**

SEREMI
Región Metropolitana

Ministerio de Salud

## INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN SANITARIA PARA DESTRUCCIÓN DE ALIMENTOS

**Definición:** Solicitud que tiene por finalidad otorgar la autorización necesaria para destruir o desnaturalizar una determinada cantidad de alimentos, en un lugar autorizado para ello, es decir, estaciones de transferencia o rellenos sanitarios.

**En que consiste:** El trámite consiste en una visita a terreno, en donde se ratifica la destrucción de los alimentos indicados en la solicitud.

**REGLAMENTACIÓN:**

- D.S. Nº 977/1996. Ministerio de Salud. Reglamento sanitario de los alimentos.

| | Descripción |
|---|---|
| **Institución** | Secretaría Regional Ministerial de Salud Región Metropolitana (SEREMI de Salud R.M). |
| **Nombre del Trámite** | Solicitud de autorización sanitaria para la destrucción o desnaturalización de una determinada cantidad de alimentos. |
| **Resumen** | Esta prestación, es solicitada por todos aquellas personas naturales o jurídicas que deseen destruir o desnaturalizar alimentos. |
| **En qué consiste el trámite** | Para solicitar la Autorización Sanitaria de destrucción o desnaturalización de una partida de alimentos, usted debe efectuar la solicitud de forma presencial, para lo cual debe seguir los siguientes pasos:<br>• Ingresar la Solicitud, mediante carta en la Oficina Atención al Usuario. Dicha carta debe considerar Datos de la Empresa, cantidad y detalle de productos que desea decomisar y lugar de destino al que serán llevados los productos.<br>• Al presentar la carta deberá cancelar un arancel por las prestaciones que se otorgan. El valor varía dependiendo de los kilos de producto a decomisar.-<br>• La SEREMI de Salud R.M., fiscalizará el proceso de destrucción, inspeccionando la instalación de almacenamiento y de disposición final, en los días posteriores al ingreso de la solicitud. Para coordinar el procedimiento, deberá indicar un número de teléfono para ser contactado por el inspector asignado. |

| | |
|---|---|
| | • La SEREMI de Salud R.M. emitirá la Resolución Sanitaria correspondiente, la cual deberá ser retirada en el lugar donde fue solicitada. |
| **Dónde se realiza** | • En las oficinas de Atención al Usuario, de la SEREMI de Salud RM, ubicadas en Av. Bulnes 194, comuna de Santiago o en las Oficinas Provinciales de Maipo, Talagante, Melipilla, Chacabuco y Cordillera. |
| **A quiénes está dirigido** | • Empresas o personas naturales que deseen destruir o desnaturalizar alimentos. |
| **Documentos requeridos** | • Carta solicitud, indicando cantidad y descripción de los productos a destruir, lugar de disposición final y número telefónico de contacto. |
| **Observaciones** | • Si no se puede constatar la destrucción de los productos antes mencionados, su solicitud será informada NO HA LUGAR. |

## 8. Control de cambios

| Fecha | Versión | Cambio | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Agosto 2023 | 001 | Formato inicial | Estandarización formato |