	Procedimiento operativo estándar Droguería Fundación Dr. Jorge Pérez Rifo Av. Las Condes Nº8631, Las Condes - Santiago			
Documento Nº	Versión	Valido desde	página	de
FAR DT 003 Manejo de productos devueltos	01	01-08-2022	1	
MANEJO DE PRODUCTOS DEVUELTOS Y RECHAZADOS				

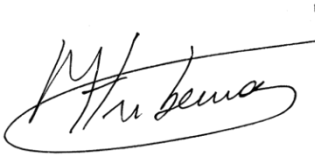
Área(s) ☐ Recepción ☐ Almacenamiento ☐ Despacho ☒ GXP

Otras áreas ☐ _____

Clasificación del documento ☒ Interno ☐ Público ☐ Confidencial

Elaborado por
QF Mauricio Huberman R.
Director Tecnico Farmacia
Fundación Dr. Jorge Pérez Rifo
Las Condes

1-08-2022
Fecha


Firma

Aprobado por
Luis Rodrigo Muñoz B.
Gerente General
Fundación Dr. Jorge Pérez Rifo

_____
Fecha

_____
Firma

Índice

1	**Objetivo**	**3**
2	**Alcance**	**3**
3	**Responsabilidades**	**3**
4	**Definiciones y abreviaturas**	**3**
5	**Descripción del proceso**	**3**
6	**Referencias cruzadas**	**4**
6.1	**Otras referencias**	8
7	**Anexos**	**8**
8	**Historial de cambios**	**8**

1 Objetivo

El objetivo del presente documento es instaurar los criterios específicos y pasos a seguir en la gestión de las devoluciones de productos que re-ingresan a farmacia debido a reclamos emitidos de clientes de productos farmacéuticos ya dispensados

Alcance

El presente documento se aplica expendio electrónica de productos farmacéuticos que se ejecutan en la logística reversa de los productos devueltos recepcionados por la farmacia

3 Responsabilidades

Las responsabilidades de las funciones indicadas en este documento son las siguientes:

Rol	Responsabilidad
Gerencia/Jefatura	Responsable autorizar devolución financiera a usuario cuando corresponda .
Dirección Técnica	Responsable de recepción, registro y almacenamiento temporal de productos devueltos y rechazados desde usuario, de acuerdo a las políticas internas en conjunto con su equipo. Realizar análisis documental, revisión y envío de antecedentes a gerencia comercial para solicitar autorización devolución y nota de crédito cuando corresponda.
Encargado de área	Encargado de realizar y gestionar los procesos relacionados con la devolución y /o rechazo de producto.

4. Definiciones y abreviaturas

A continuación, figuran las definiciones y las explicaciones de las abreviaturas de los términos utilizados en este documento.

Término	Definición/Explicación
Retiro de mercado	Retiro de algún producto del mercado por falla de calidad, alerta sanitaria levantada por ISP o voluntariamente por el proveedor del medicamento y/o insumo, o por tener sospecha de que el producto pudiese generar algún tipo de daño.

Merma	Productos con sellos de seguridad alterado, notoriamente dañado y/o machado con líquido.
Rebote de mercadería	Se refiere a devoluciones de mercaderías que se realizan cuando los productos no pudieron ser despachados, cuando el transporte no pudo dejar los productos al usuario por algún motivo (Ej: domicilio sin moradores , problemas en ruta, etc).
Producto rechazado	Producto que no cumple con uno o más requisitos de las especificaciones de Calidad.

5 Descripción del proceso

5.1 Generalidades

No se aceptan devoluciones de productos farmacéuticos una vez despachados.

Solo se aceptará, previa confirmación devolución de producto que no cumple con condiciones de calidad (roto, filtrado, abollado, manchado,) y su único destino es destrucción.

Toda devolución aceptada debe estar acompañada de la siguiente documentación:

- Boleta de venta
- Registro en hoja de pedido

5.2 Transporte de devoluciones a farmacia :

Los vehículos a utilizar para el transporte de productos devueltos y rechazados serán los mismos que son utilizados para realizar el despacho normal a los usuarios. Sin embargo, se debe tomar la precaución de segregar e identificar los productos devueltos a farmacia previamente identificado como devuelto.

5.3 Recepción y almacenamiento de productos devueltos

El encargado de área recibe el bulto y debe revisar la documentación y los productos físicos para correlacionar stock físico con documentación, si existe algún error se envía un correo a usuario informando la situación.
Todos los productos devueltos deben ser identificados, mantenidos en zona segregada correspondiente a Devoluciones en espera de una resolución final del Director T{ecnico .
Todos los productos no aprobados permanecerán segregados y bloqueados por sistema.

5.4.1

Una vez recibidos los productos, son almacenados en área segregada de devoluciones, Dirección Técnica realiza evaluación por atributos dejando registro en hoja de documento

Todos los productos deben mantener sus condiciones ambientarles de almacenamiento requeridas durante todo el proceso de transporte hasta su disposición final.

5.4.2 Recepción y almacenamiento de productos devueltos por rebote

Cuando se produce devolución de productos por Rebote, situación que se genera cuando el despacho no puede llegar a destino final por diversos motivos como usuario no se encuentra en domicilio , problemas en ruta, etc.
Estos productos podrán ser recibidos devuelta en farmacia dentro del plazo de 24 horas desde el suceso. Para asegurar que los productos no han presentado problema durante su transporte u otros eventos que puedan afectar su calidad, serán evaluados por el DT, Si estos son aprobados, se podrán enviar nuevamente a farmacia o se procederá a reingresarlos al stock disponible. De lo contrario pasaran a la bodega de segregados correspondiente de acuerdo al análisis realizado.

5.4 Productos rechazados

Si durante la recepción del pedido por parte del usuario, es factible identificar productos con fallas de calidad. El transportista que detecta esta situación debe registrarlo en la hoja de ruta, retirar los productos, etiquetar como devuelto, informar a usuario que tendrá información acerca de su pedido dentro de las siguientes 24 horas si la farmacia ya se encuentra cerrada y avisar a Dirección Técnica, quien supervisara el registro que documentar el rechazo en el sistema
Los productos rechazados, el Director técnico se comunicara con la droguería para informar la no conformidad y definir su disposición final ya sea devolución al proveedor o destrucción.

5.5 Despacho de productos a destrucción

Los productos enviados a destrucción son los que se encuentran en calidad de rechazados, merma o productos sin canje.

6 Referencias cruzadas

Código	Nombre del document
DR-PR-DT-008.vv	Procedimiento retiro de mercado
DR-PR-DT-011.vv	Procedimiento de destrucción de productos

6.4 Otras referencias

- Decreto 466 “Aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados”
- Norma Técnica 147 “Buenas prácticas de almacenamiento y distribución para droguerías y depósitos de productos farmacéuticos de uso humano”
- Norma Técnica 208 “Almacenamiento de medicamentos refrigerados y congelados”
- Decreto Supremo 3 “Reglamento del sistema nacional de control de los productos farmacéuticos de uso humano”

7 Anexos

Anexo no.	Título	Número de páginas
		1

8 Historial de cambios

Versión	Descripción de los cambios	Válido desde
1	Procedimiento nuevo	1-08-2022