Política	Código Corporativo	Versión
Devolución de cliente	LEV-PO-OP-05	01

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para llevar a cabo una adecuada devolución de medicamentos y demás insumos garantizando las actividades que aseguren la entrega en condiciones óptimas de los mismos al Centro de Distribución.

2. ALCANCE

Aplica al personal involucrado en las actividades de devolución de medicamentos y demás insumos para la salud Distribuidos por LEVIC S.A. de C.V.

3. DESARROLLO

1. El horario del departamento de devoluciones es de 09:00 a 12:00 horas.
2. El tiempo límite de respuesta para ejecutar la nota de crédito debe ser máximo de 48 hrs.
3. El Formato Único de Movimiento de Almacén (FUMA) debe ser la versión actualizada y legible en todos sus campos. Debe contener el código de identificación, la fecha de aplicación y la versión.
4. Los registros de productos de devolución en el FUMA deben realizarse de forma clara y legible, siguiendo las Buenas Prácticas de Documentación. El formato debe estar correctamente firmado al menos por el Agente de Ventas, Supervisor de Devoluciones y el Coordinador de Almacén.
5. El FUMA no se debe llenar con lápiz, no debe tener rayaduras, tachaduras, corrector y se debe llenar de acuerdo con las Buenas Prácticas de Documentación.
6. El FUMA debe estar acompañado de la factura de origen con la cual se realiza el movimiento.
7. El tiempo máximo para la recepción de una devolución, cancelación o reclamación de producto faltante debe ser máximo 21 días a partir de su generación.
8. En caso de que el tiempo para la recepción de una devolución, cancelación o reclamación de producto faltante exceda los 21 días, se debe revisar y autorizar por el Gerente de Ventas.
9. Los lotes y caducidades de los productos físicos devueltos deben coincidir con las facturas y los registros en los formatos FUMA.
10. No se recibe mercancía pintada o etiquetada.
11. No se recibe mercancía que el establecimiento no ha manejado.
12. En caso de cancelación total se requieren las facturas originales o copia.
13. Los pedidos cancelados y que se encuentran abiertos al momento de entregarse al área de devoluciones, deben ser revisados y se debe asegurar que las piezas físicas coincidan con el pedido realizado.
14. En caso de que los productos presenten defectos de producción, se dará respuesta de la devolución al cliente hasta que el laboratorio proveedor envíe la información correspondiente.

GESTIÓN DE CALIDAD

COPIA NO CONTROLADA - SOLO PARA CONSULTA

Este documento es propiedad de LEVIC, S.A. de C.V. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización escrita del responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

15. Devoluciones no se queda con mercancía pendiente de ventas por ninguna situación.

16. Para medicamentos que requieren condiciones especiales de almacenamiento, como medicamentos controlados (estupefacientes y psicotrópicos) y medicamentos de cadena de frío, no se aceptan devoluciones posteriores a la fecha de entrega al cliente, con excepción de que se realice la devolución al momento del recibo.

4. DOCUMENTOS LIGADOS

Código	Nombre del documento
N/A	N/A

5. HISTORIAL DE CAMBIO

Versión	Fecha		Identificación de Cambios
	Aprobación	Aplicación	
N/A	N/A	N/A	N/A

COPIA NO CONTROLADA - SOLO PARA CONSULTA

GESTIÓN DE CALIDAD

Este documento es propiedad de LEVIC, S.A. de C.V. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización escrita del responsable del Sistema de Gestión de Calidad.