

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
|   | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Código: DI-DRE-14 |
| | POLITICA DE DEVOLUCIONES | Versión: 02 |
| | | Fecha: 09/01/2024 |
| | | Página: 1 de 2 |

EL CENTRO DE CUIDADOS CARDIONEUROVASCULARES PABÓN S.A.S, Y CLÍNICA CARDIONEUROVASCULARES PABÓN S.A.S COMPROMETIDO, con el abastecimiento de los suministros que se requieren para el buen funcionamiento y optima prestación de los servicios de salud, establece por medio de este documento la política que regirán las devoluciones de suministros de productos, servicios y procesos, qué aplicara a todos los proveedores con el fin de agilizar y garantizar la calidad de nuestros productos y servicios.

DEFINICIONES:

- **PRODUCTO:** Corresponde a la clasificación genérica para compras generales de bienes y productos tangibles (reactivos, insumos, suministros o activos fijos) o servicio
- **SUMINISTRO:** Abastecimiento o dotación de algo necesario.
- **PROVEEDOR:** Es la persona natural o jurídica, que cumple con las exigencias establecidas por Clínica Cardioneurovascular Pabón SAS para entregar suministros o Prestar servicios.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

LINEAMIENTOS:

- Si el producto no se encuentra dentro de la orden de compra asignada se hará la respectiva devolución.
- Si se decide realizar devolución del producto, el gestor de compras informará al proveedor y consensuara si, el producto será recogido por el proveedor o se enviara por parte del gestor de compras al domicilio que el proveedor indique, igualmente se informara al auxiliar contable para su debido registro.
- Si la causa de devolución se debe a un error por parte de Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S, el flete será asumido por parte de la empresa, si no es este el caso será el proveedor quien deberá asumirlo.
- Si el medicamento o dispositivo medico requiere ser retirado por el proveedor, este debe entregar su política de devoluciones y se procederá según dicho documento.
- No se aceptará la entrega de productos con sellos rotos, envases, empaques o etiquetas deterioradas (el producto debe estar en su empaque original y no presentar señales de mal tratd] No se acepta medicamentos que no nos garanticen la cadena de frio y su buena conservación.
- Hasta 48 horas de recibido los productos el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S podrá hacer reclamo de devolución.
- Para productos de baja rotación, se realizará su devolución con un tiempo igual o mayor a 90 días.
- Si, se presenta un lineamiento para una devolución, Se podrá cambiar el producto por otro acorde a las necesidades de Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S o se solicitará la otorgación de una nota crédito por el valor del producto a devolver o saldo pendiente.

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
|   | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Código: DI-DRE-14 |
| | POLITICA DE DEVOLUCIONES | Versión: 02 |
| | | Fecha: 09/01/2024 |
| | | Página: 2 de 2 |

- No se acepta medicamentos o insumos con fecha próxima de vencimiento.
- Se procede a comunicar la novedad al proveedor el cual puede presentar soportes de concepto favorable, como acta de IVC, en cuyo caso se realizará comunicación con IDSN para corroborar la información y realizar la recepción técnica de los mismos o rechazar los productos.
- No se acepta facturas con notificación de devolución, hasta que el proveedor envíe nota crédito.
- Para el caso de servicio o proceso, se diligencia el formato de reporte de oportunidad de mejora (ROM) y se hará el trámite correspondiente según procedimiento.
- Para productos se procede a su devolución o cambio informando al proveedor y como constancia se asignan las observaciones en los formatos de recepción técnica o en el formato informe y seguimiento a la ejecución de servicios.

| Control de Cambios del Documento | | |
|----------------------------------|------------|---|
| Versión | Fecha | Descripción de los cambios realizados |
| 01 | 01/10/2022 | Creación del documento |
| 02 | 09/01/2024 | Si el medicamento o dispositivo médico requiere ser retirado por el proveedor, este debe entregar su política de devoluciones y se procederá según dicho documento. |

| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------|---|---|---|
| Firma |  |  |  |
| Nombre | Maria Mercedes Bolaños D. | Maria Esther Basante E. | Maria Mercedes Bolaños D. |
| Cargo | Gerente | Subgerente de Calidad | Gerente |
| Fecha | 09/01/2024 | 09/01/2024 | 09/01/2024 |