



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: DEVOLUCIÓN DE CLIENTES	CÓDIGO: PR-SOP-PV-005	EMISIÓN: FEBRERO – 2010
DEPARTAMENTO: PUNTO DE VENTA	VERSIÓN: A	PÁGINA: 1 de 2
		REVISIÓN: JUNIO – 2010



## PROCEDIMIENTO

### 1. Propósito

Garantizar que en las devoluciones de productos por parte del cliente a las farmacias se verifique la autenticidad del documento de compra, así como que los productos sujetos de devolución cumplan con los requerimientos específicos de calidad y que se realice de manera inmediata su ingreso al sistema.

### 2. Alcance

Aplica a todas las sucursales de Farmacias de Descuento Unión.

### 3. Referencias

- Manual del sistema CIANET (MA-STD-DS-001).
- NMX-CC-9000-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Requisitos.
- NMX-CC-10013-IMNC-2002; Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de Calidad.
- Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y otros insumos para la salud. Tercera Edición 2005.

### 4. Descriptivo

**Responsable**  
Gerente de Farmacia/Jefe de Ventas

**Actividad**

**Registro**

1. Recibir del cliente la solicitud de devolución de algún producto.
2. Solicitar al cliente su ticket de compra, factura –en caso de que el cliente haya facturado su compra–, el producto en buenas condiciones y que exprese el motivo de la devolución.
3. Evaluar si procede la devolución.
4. Si la devolución NO procede, explicarle al cliente el motivo y **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
5. Si la devolución procede, realizar la devolución en el sistema CIANET (**Ver detalle en el “Manual del sistema CIANET MA-STD-DS-001”**) y cancelar la factura devuelta por el cliente.
6. Recabar firma del cliente en la “Devolución de Clientes” impresa del sistema CIANET. Se debe entregar copia de ésta únicamente al cliente que haya facturado su compra.
7. Devolver al cliente el importe en efectivo equivalente o cambiarle el producto.
8. Acomodar en la ubicación correspondiente el producto que fue devuelto (**Ver detalle en el Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministros de medicamentos y otros insumos para la salud, páginas 81, 82 y 88**).
9. Archivar la “Devolución de Clientes” –debidamente llenada– en el lugar correspondiente.

Devolución a Clientes en el Sistema CIANET

### FIN DEL PROCEDIMIENTO

#### NOTA:

1. Los productos que deban estar en refrigeración, los medicamentos psicotrópicos o los productos que fueron “pedido especial” no son sujetos para devolución por parte del cliente.
2. El producto en buenas condiciones no debe tener algún tipo de alteración física (**Ver detalle en el Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y otros insumos para la salud página 90 y 91**).

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro  
Gerente de Mercadeo

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete  
Subdirector Operativo

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher  
Director General

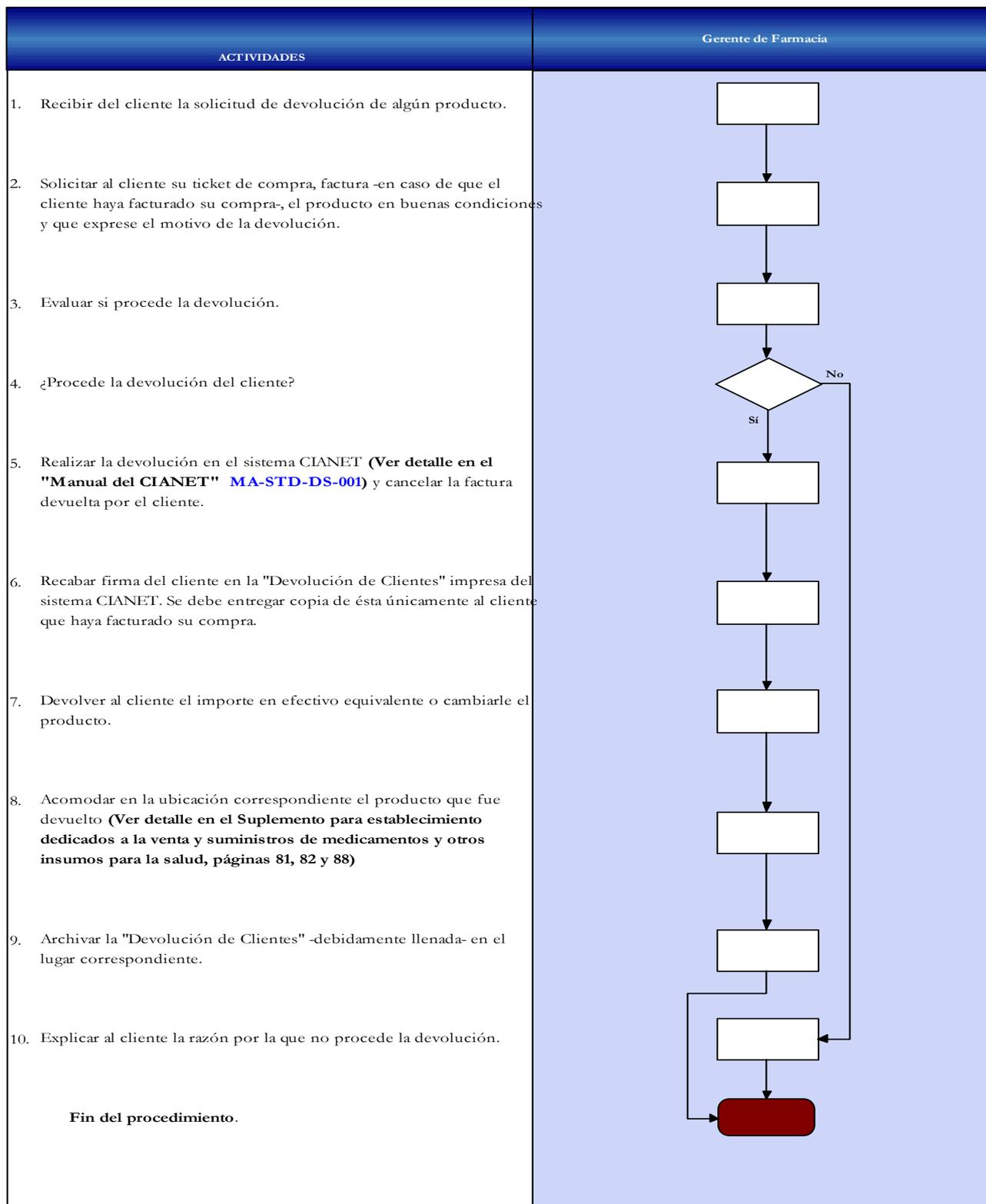


FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN							
TÍTULO:	DEVOLUCIÓN DE CLIENTES	CÓDIGO:	PR-SOP-PV-005	EMISIÓN:	FEBRERO – 2010		
DEPARTAMENTO:	PUNTO DE VENTA	VERSIÓN:	A	PÁGINA:	2 de 2	REVISIÓN:	JUNIO – 2010



# PROCEDIMIENTO

## 5. Flujograma



ELABORÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro  
Gerente de Mercadeo

REVISÓ

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete  
Subdirector Operativo

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher  
Director General