

PLATAFORMA LOGÍSTICA SANITARIA DE GALICIA

INSTRUCCIÓN GENERAL DEVOLUCIÓN A PROVEEDOR 30/04/26

INDICE:

1. Objetivos. Alcance
2. Tipología de devoluciones
3. Descripción del procedimiento
4. Comunicaciones

1. OBJETIVOS. ALCANCE

Definir un mecanismo de actuación, conocido, válido y único, para realizar las devoluciones de material a proveedor.

Se deberá minimizar el número de devoluciones realizadas ya que no aportan valor alguno a la cadena de suministro y transporte, suponiendo un coste innecesario.

El procedimiento aplica a todas las devoluciones independientemente de si su origen se sitúa en el proceso de recepción o en una solicitud de los centros a través de Logas.

2. TIPOLOGÍA DE DEVOLUCIONES

La logística inversa es el conjunto de procesos, gestión y control de la recogida de producto desde el cliente hasta el fabricante, centro logístico o gestor de residuos.

Se puede realizar la siguiente clasificación de las devoluciones:

- Entrega de más material del solicitado
- Entrega de material no solicitado
- Alerta del sistema de vigilancia
- Producto defectuoso/en mal estado
- Producto deteriorado en el transporte
- Material deteriorado en la UC
- Condiciones incorrectas de conservación/almacenaje
- Material sustituido
- Error en el pedido
- Confusión del código en el pedido





- Referencia errónea
- Pedido duplicado
- Producto sin uso en la actualidad en el centro
- Producto sin uso en la actualidad en esa UC
- Producto en exceso de stock
- Producto caducado
- Producto de pronta caducidad
- No se ajusta a sus necesidades

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1 Consideraciones generales

- Una devolución tiene que ser validada por el Servicio de Suministros del centro o por otro personal designado expresamente.
- El tiempo máximo para la toma de decisión será de 5 días laborables.
- Desde la Plataforma se realizará la parte operativa del proceso según proceda:
 - Recogida de la mercancía en la UC en la siguiente fecha de servicio programada
 - Transporte del material a la Plataforma
 - Confirmación de la entrada de la mercancía en la Plataforma
 - Almacenamiento
 - Gestiones para la recogida por parte del proveedor
 - Entrega a proveedor
- Si la mercancía a devolver ha sido recepcionada a través del sistema, únicamente se recogerá si se corresponde con un pedido de devolución.

3.2 Devolución ordinaria de productos al proveedor

- Una vez la mercancía esté preparada, si fuera necesario la Plataforma informará al proveedor enviando un aviso de devolución poniendo en copia al Área Sanitaria correspondiente.

Si el Área Sanitaria o el cliente gestionase directamente la retirada con el proveedor, la Plataforma deberá registrar en Jira la justificación y adjuntar la evidencia de la gestión (correo, llamada registrada o confirmación del proveedor).

- Se adjunta un ejemplo de modelo de comunicación, que se deberá adjuntar en JIRA e incluirá como mínimo la siguiente información:
 - Nº de pedido de entrada (si se trata de una incidencia de recepción)
 - Nº de devolución
 - Artículo/s a devolver
 - Cantidad a devolver
 - Motivo de la devolución
 - Cualquier observación relevante para identificar la mercancía



- El proveedor, desde el día en que recibe la comunicación, dispondrá de un plazo máximo de 30 días naturales para realizar la recogida, a su cargo.
- El proveedor deberá informar a la Plataforma, al menos con un día de antelación, la fecha en que pasará a retirar la mercancía. Deberá aportar, como mínimo, la información que se envió desde la Plataforma:
 - N° de pedido de entrada (si se trata de una incidencia de recepción)
 - N° de devolución
 - Artículo/s a devolver
 - Cantidad a devolver
 - Motivo de la devolución
 - Cualquier observación relevante para identificar la mercancía

NOTA: Si no se identifica correctamente la mercancía a retirar, se entregará toda la mercancía que dicho proveedor tenga pendiente de retirar en devoluciones.

- Una vez retirada la mercancía, por parte del proveedor, la Plataforma lo pondrá en conocimiento del Área Sanitaria y lo dejará registrado en Jira.

3.3 Supuesto de falta de atención por parte del proveedor

Como medida de contingencia y, para evitar que se acumule material en la Plataforma, se seguirá el siguiente procedimiento:

- Si transcurrido el plazo asignado al proveedor para recoger la mercancía objeto de devolución éste no lo hubiera hecho, la Plataforma enviará un aviso final al proveedor, con copia al Área Sanitaria, para que en un plazo de 7 días naturales recoja esta mercancía, mediante el modelo que más abajo figura como Comunicación 2.
- Si después de 2 semanas este último aviso también es desatendido, la Plataforma destruirá la mercancía facturando los gastos correspondientes al proveedor.

4. COMUNICACIONES

Las comunicaciones deberán contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Código de devolución/pedido
- Artículo y referencia
- Cantidad a devolver
- Motivo de la devolución
- Plazo de retirada correspondiente
- Observaciones relevantes

Se recomienda utilizar los modelos incluidos en esta instrucción, pero no será obligatorio siempre que se garantice la inclusión de los datos mínimos y se registre la evidencia en Jira.



EJEMPLO MODELO COMUNICACIÓN 1:

Estimados señores:

Siguendo las instrucciones del Servicio de Compras del Área Sanitaria _____, les informamos que se ha acordado la devolución de la siguiente mercancía:

- **Código devolución/pedido:** _____
- **Artículo:** _____
- **Referencia:** _____
- **Cantidad a devolver:** _____
- **Motivo de la devolución:** _____
- **Observaciones relevantes:** _____

*Les recordamos que deben proceder a retirar esta mercancía **a su cargo**, en el plazo máximo de **30 días naturales** desde la recepción de esta comunicación. El material se encuentra disponible en la **Plataforma Logística Sanitaria de Galicia (Parque empresarial de Negreira – Parcelas 1 y 2. Lugar de Covas. 15830 A Coruña).***

*Para facilitar la recogida, deberán confirmar la fecha con **un mínimo de 1 día de antelación** al correo: **incidencias.plg@serviciomovil.com**, indicando los datos necesarios para la identificación inequívoca de la mercancía (código devolución, artículo, cantidad, motivo).*

Para cualquier aclaración, pueden dirigirse a la misma dirección de correo.

Atentamente,

EJEMPLO MODELO COMUNICACIÓN 2:

Estimados señores:

Como continuación al aviso anterior, les recordamos que sigue pendiente la recogida de la siguiente devolución:

- **Código devolución/pedido:** _____
- **Artículo:** _____
- **Referencia:** _____
- **Cantidad a devolver:** _____
- **Motivo de la devolución:** _____

*Transcurrido el plazo inicial sin que se haya realizado la retirada, les instamos a efectuarla en un **plazo improrrogable de 7 días naturales**, siguiendo el mismo procedimiento indicado en nuestra comunicación anterior.*

En caso de no cumplir este plazo, se considerará que renuncian a la mercancía. La Plataforma procederá a asignar un destino final (devolución física o destrucción) y se aplicarán los costes correspondientes.

*Para confirmar la fecha de recogida, contacten con: **incidencias.plg@serviciomovil.com**.*

Atentamente,

Santiago de Compostela, a fecha de la firma digital

Martín Cribeiro González
Jefe de Servicio de Aprovisionamiento
Servizo Galego de Saúde

