



## POLÍTICAS COMERCIALES GLOBAL PHARMA SAS

Para nosotros es muy importante tenerle como cliente y estamos orgullosos de que nos haya elegido como su aliado estratégico para la industria farmacéutica. Tenemos el gran compromiso de darle el mejor servicio y la atención que merece. Nuestros esfuerzos se concentran en ser la mejor alternativa de suministro, entregando soluciones integrales farmacéuticas y logísticas, buscando los máximos beneficios para nuestros clientes.

### INICIO DE RELACIONES COMERCIALES

Para iniciar relaciones comerciales con **GLOBAL PHARMA & LOGISTIC S.A.S.** le solicitaremos anexar todos los documentos requeridos para realizar el estudio de crédito correspondiente. Estos documentos deben enviarse al correo electrónico del ejecutivo de cuenta encargado y en caso de no contar con dicha documentación, los pagos deberán efectuarse por adelantado.

#### Documentación requerida:

1. Certificado de Cámara de Comercio no mayor a 30 días.
2. Rut actualizado.
3. Referencia Bancaria actualizada 1 (una).
4. Referencias Comerciales actualizadas 2 (dos).
5. Copia de cédula representante legal.
6. Certificado emitido por la ARL con cumplimiento del SG-SST.
7. Declaración de renta del último año.
8. Diligenciar formulario SARLAFT F-GC-01 (adjunto).
9. Diligencia formato de Autorización para realizar referenciación y consultar centrales de riesgo.

Tenga en consideración que la entrega de los datos de contacto actualizados y el suministro de la **Autorización firmada de Tratamiento de Datos Personales y/o Corporativos**, anexo a estas políticas (Ley 1581 del 2012), nos permitirá mantener una comunicación efectiva con usted, nuestro cliente.



## AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y/O CORPORATIVOS

**Global Pharma & Logistic S.A.S.** en calidad de responsable y/o encargado del uso de la información de los datos personales y/o corporativos suministrados por sus clientes y dando cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas complementarias que desarrollan el principio constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de datos personales recogidos sobre ellas en bases de datos o archivos, que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada, se dirige respetuosamente ante usted con el fin de obtener su autorización para que de manera libre, previa, expresa, voluntaria y debidamente informada, permitiendo que las dependencias administrativas, comerciales y operativas recolecten, almacenen y usen los datos que han sido suministrados por usted y que se han incorporado en las distintas bases de datos con que cuenta la organización.

Estos datos serán utilizados en el desarrollo de las funciones propias de **Global Pharma & Logistic S.A.S.**, para el desarrollo de su objeto social, además de facilitar la comunicación con usted de manera confidencial y eficiente para proporcionarle información de interés sobre nuestros servicios, ofertas, alianzas, boletines, contenidos, eventos, gestión administrativa, gestión de cobros, seguimientos de procesos, entre otros. Esta información suministrada podrá ser compartida entre dependencias internas de **Global Pharma & Logistic S.A.S.** pero en ninguna circunstancia se comercializará. Para autorizar expresamente el tratamiento de sus datos personales y/o corporativos, lo invitamos a firmar el presente documento y enviarlo de manera electrónica a [info@global-pharma.com.co](mailto:info@global-pharma.com.co) o de manera física a la **Carera 50 50 14 Piso 15 Ed. Banco Popular, Medellín, Antioquia, Colombia.**

Usted podrá ejercer los derechos establecidos en el artículo octavo de la Ley 1581 del año 2012, especialmente los correspondientes a conocer, actualizar, rectificar, modificar o suprimir los datos recolectados en las bases de datos o archivos, así como a revocar la autorización otorgada para su tratamiento, en los términos establecidos en las normas vigentes y en la **Política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía**, la cual podrá ser consultadas en cualquier momento en nuestra página web oficial [www.global-pharma.com.co](http://www.global-pharma.com.co) o físicamente podrá solicitarla en el área de administración, en las oficinas administrativas de la compañía. Sus derechos, consultas, reclamos, peticiones o cualquier eventualidad relacionada con la protección de datos personales, podrá ejercerlos mediante los siguientes canales de comunicación:

- i) La línea telefónica +57 (4) 4483897
- ii) El correo electrónico: [info@global-pharma.com.co](mailto:info@global-pharma.com.co) o:
- iii) En las oficinas ubicadas en la **Carrera 50 50 14 Piso 15 Ed. Banco Popular, Medellín, Antioquia, Colombia.**

### Horarios de atención:

- De lunes a jueves de 07:30 am a 5:00 pm
- Viernes de 7:30 a 4:30

Nombre y apellidos:

Empresa:

Cargo:

No. Cédula:

E-mail:

Teléfono:

\_\_\_\_\_  
Firma

La autorización suministrada en el presente formulario faculta a **Global Pharma & Logistic S.A.S.** para que dé sus datos aquí recopilados en el tratamiento señalado en la "Política tratamiento de datos personales" de **Global Pharma & Logistic S.A.S.** la cual incluye el envío de información de interés sobre nuestros servicios, ofertas, alianzas, boletines, contenidos, eventos, gestión administrativa, gestión de cobros, seguimientos de procesos, entre otros. El titular de los datos podrá, en cualquier momento, puede solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos de **Global Pharma & Logistic S.A.S.**



## COTIZACIONES

- Todas nuestras cotizaciones mencionarán el nombre del producto, farmacopea (cuando aplica), disponibilidad/entrega, empaque, calidad del producto, reglamentaciones varias y validez de la oferta
- El cliente debe verificar y confirmar que el COA de referencia enviado en nuestra cotización, cumple con sus especificaciones.
- Si nuestra cotización es aprobada, por favor enviar orden de compra según las indicaciones dadas por el asesor que lo esté atendiendo.
- Una vez el proveedor haya tramitado la documentación, no se aceptará ningún tipo de cambio en la orden de compra y despacho.

## PROCESAMIENTO DE ORDEN(ES) DE COMPRA

- La(s) orden(es) de compra recibida(s) con confirmación de aceptación hasta las 4:30 pm (**hora de Colombia**), será(n) procesada(s) el mismo día.
- La(s) orden(es) de compra recibida(s) con confirmación de aceptación después de las 4:30 pm (**hora de Colombia**), será(n) procesados el siguiente día hábil.
- La(s) orden(es) de compra recibida(s) con confirmación de aceptación el viernes después de las 4:30 pm (**hora de Colombia**) serán procesados el lunes siguiente en la mañana.
- Si hay algún día festivo en Colombia, los pedidos se procesarán al día hábil inmediatamente siguiente en horas de la mañana.
- La(s) orden(es) de compra deben enviarse directamente al correo del ejecutivo de cuenta encargado, quien la revisará según los términos de negociación y confirmará su recibido y aceptación.
- El pedido mínimo para despacho corresponde al tamaño mínimo de empaque disponible por parte del proveedor. Esta información será suministrada al momento de cotización y/o negociación.
- Todo pedido está sujeto a revisión posterior por el área Comercial de GLOBAL PHARMA & LOGISTIC S.A.S sobre su estatus de cartera y cupo de crédito disponible.
- Cualquier cambio en la facturación o lugar de entrega del pedido, debe ser informado en la orden de compra o a través de correo electrónico al ejecutivo de cuenta encargado y con copia al correo electrónico: [comercial@global-pharma.com.co](mailto:comercial@global-pharma.com.co)
- Si su ejecutivo de cuenta encargado se encuentra de vacaciones o no disponible, favor contactarse directamente al teléfono de la compañía y/o a el correo: [comercial@global-pharma.com.co](mailto:comercial@global-pharma.com.co)
- **Cancelación de orden(es) de compra:** la cancelación de una orden de compra, dependerá de los tiempos



- establecidos previamente en la cotización, y dicha cancelación debe cumplir con los siguientes tiempos de notificación:
  - o Depende del **proveedor si acepta o no** la cancelación.

## PAGOS Y MANEJO DE CARTERA

- **GLOBAL PHARMA & LOGISTIC S.A.S** no autoriza a ningún colaborador a recibir pagos en efectivo, ni cheques, ni transferencias a nombre propio. Todo pago debe realizarse a través de transferencia bancaria y/o consignación a la cuenta que le sea informada por nuestro Dpto. Contable y/o se encuentre en nuestra factura electrónica.

Nuestra facturación es en USD y COP depende de la negociación que se haya realizado, el pago correspondiente se realiza con la TRM del día de cancelación, y no con la TRM del día de emisión de la factura. Sí el pago es de contado el cliente deberá cancelar el 50% anticipado y el 50% restante cuando se facture, para así realizar la entrega del producto.

- No se aceptarán reclamos relacionados con facturación después de transcurridos diez (10) días (calendario) de la recepción de la factura.
- Para no presentar retrasos en sus entregas por favor evitar presentar mora en sus obligaciones.
- Tenga en consideración que, si presenta mora por más de 30 días calendario, su pedido no podrá ser despachado.
- Al realizar cualquier pago, se debe enviar el soporte con información de Retenciones, TRM usada, número de factura que se cancela o a la que se abona. De esta forma tendremos certeza de la información y la cartera en concordancia con ustedes.
- **NOTA IMPORTANTE: Para aquellos pagos menores o iguales a 5.000.000 COP (o su equivalente en USD), deberán ser pagados por adelantado. (aplica si el cliente es nuevo o no tiene cupo aprobado)**

## ATENCIÓN DE QUEJAS

### Mecanismos para presentar quejas:

Global Pharma & Logistic S.A.S pone a disposición de sus clientes y partes interesadas los siguientes mecanismos para interposición de sus quejas y reclamos:

### Quejas Administrativas:

- Enviar un correo electrónico manifestando de manera expresa su queja o reclamo a su ejecutivo de cuenta encargado con copia (CC) al siguiente correo electrónico: [lilia.sanchez@global-pharma.com.co](mailto:lilia.sanchez@global-pharma.com.co)
- Remitir a través de la página web [www.global-pharma.com.co](http://www.global-pharma.com.co), opción "Contáctenos".
- Llamando al +57 (4) 4483897



### Quejas Técnicas:

- Enviar un correo electrónico manifestando de manera expresa su queja o reclamo a su ejecutivo de cuenta encargado con copia (CC) a los siguientes correos electrónicos: [comercial@global-pharma.com.co](mailto:comercial@global-pharma.com.co)
- Remitir a través de la página web [www.global-pharma.com.co](http://www.global-pharma.com.co), opción "Contáctenos".
- Llamando al +57 (4) 4483897
- Las quejas recibidas, por cualquiera de los medios disponibles, serán redireccionadas al Departamento de Calidad, quienes informarán al cliente el consecutivo correspondiente a su queja y coordinarán la investigación interna.
- El resultado de la investigación relacionada con la queja interpuesta dará como resultado una comunicación al cliente por parte del Departamento de Calidad.
- Cualquiera sea el medio utilizado, el cliente debe suministrar una información básica que incluya: nombre del producto, nombre del proveedor/fabricante, factura, fecha de recepción, número de lote, número de tambores/recipientes recibidos y razón de la queja con documento que soporte la misma.

### Tiempos de recepción de quejas y/o rechazos:

- a) El plazo máximo establecido para interponer una **queja**, relacionada con el estado del **embalaje y recepción de mercancía**, es **cinco (5) días hábiles o siete (7) días calendario** después de la recepción de mercancía en la bodega del cliente (usuario final).
  - b) Para **quejas** relacionadas con **no conformidades de calidad y aspectos técnicos**, el cliente contará con un plazo máximo **treinta (30) días calendarios** para comunicarlo a **Global Pharma & Logistic S.A.S.** con evidencia suficiente.
- 2) Cualquier queja/reclamación, debe venir acompañada de evidencia analítica suficiente, fotográfica y/o física de la razón del rechazo.
  - 3) **Global Pharma & Logistic S.A.S.** enviará investigación preliminar dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a la recepción del rechazo, siempre y cuando cumpla con el suministro de la evidencia suficiente.
  - 4) La aceptación de **rechazos y/o devoluciones** relacionadas a una no conformidad con las especificaciones de calidad fisicoquímica y/o microbiológica estará sujeta al dictamen de la investigación correspondiente, para establecer responsabilidades respecto al resultado no conforme.
  - 5) La **decisión de rechazo** de un material será un acuerdo mutuo entre **Global Pharma & Logistic S.A.S** y el cliente.
  - 6) En caso de diferencia de criterio, se evaluará la posibilidad de utilizar un laboratorio de control de calidad independiente y certificado para dirimir la validez de la reclamación.



www.global-pharma.com.co

info@global-pharma.com.co

+57 300 4401487

+57 604 4483897

Cra 50 N°50-14 Piso 15  
Ed. Banco Popular  
Medellín, Colombia.



Usted podrá realizar una **queja/reclamación** cuando se presenten los siguientes inconvenientes:

- 1) Cuando el producto sea entregado sin la documentación requerida por el cliente: certificado de análisis (CoA), etiqueta de producto, integridad de recipientes y envases, sellos y precintos, que el lote del producto no coincida con el del certificado previamente aprobado.
- 2) Cuando la factura no sea entregada en la dirección especificada por el cliente.
- 3) Cuando sus resultados de análisis arrojen cualquier desviación positiva o negativa en uno o varios parámetros reportados en el certificado de análisis (CoA).

NOTA: De presentarse algún caso extraordinario, la situación debe ser analizada, evaluada y aprobada en conjunto con la Dirección Comercial de **Global Pharma & Logistic S.A.S.**

#### ATENCIÓN DE DEVOLUCIONES/DESTRUCCIÓN:

- El criterio para la aceptación de devoluciones/destrucción se basará en la aceptación del rechazo por parte del **fabricante** mediante la gestión de **Global Pharma & Logistic S.A.S.**
- En caso de la aceptación de la devolución/destrucción, **Global Pharma & Logistic S.A.S. y el proveedor** pactarán quien absorberá el costo del retorno y/o destrucción del producto.
- No se aceptará la devolución de productos con empaque secundario en mal estado (húmedo, con perforaciones, con abolladuras, con averías u otra situación que comprometa la calidad del insumo), a menos que, se deje evidencia escrita de un acuerdo pactado entre las partes para aceptar el material de empaque que no se encuentre en buenas condiciones.

#### DESARROLLO DE PRODUCTO

- La muestra se entregará con o sin costo al cliente, dependiendo de lo ofertado por el proveedor/fabricante y previa autorización del departamento de compras y dirección comercial.

#### ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

- Para la entrega del DMF, el cliente deberá firmar un contrato de confidencialidad ya sea con **Global Pharma & Logistic S.A.S.** o con el Fabricante del producto. Dependiendo de las políticas del fabricante, el DMF se entregará de manera directa al cliente o a través de **Global Pharma & Logistic S.A.S.**
- El envío del GMP al cliente, será realizado por el área encargada de **Global Pharma & Logistic S.A.S.** o en su defecto su ejecutivo de cuenta encargado.

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS  
Certification





www.global-pharma.com.co

info@global-pharma.com.co

+57 300 4401487

+57 604 4483897

Cra 50 N°50-14 Piso 15  
Ed. Banco Popular  
Medellín, Colombia.



## POLÍTICAS DE CALIDAD GLOBAL PHARMA

**Global Pharma & Logistic S.A.S** es una compañía con una amplia experiencia en el manejo logístico y comercialización de principios activos farmacéuticos, en su forma pura y como productos semielaborados (*pellets* y *gránulos para compresión directa*), para la fabricación de todo tipo de formas farmacéuticas para uso humano y veterinario.

En **Global Pharma & Logistic S.A.S.** estamos comprometidos con la satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes y las necesidades terapéuticas de la población general, a fin de aportar al logro del nivel de calidad de vida esperado por los pacientes y la comunidad médica, ofreciendo productos de alta calidad que cumplen con especificaciones definidas así como con los requisitos normativos y legales establecidos por los entes reguladores, contando con el compromiso de personal idóneo y calificado y buscando siempre la mejora continua de nuestros procesos.

**Global Pharma & Logistic S.A.S.** se compromete a comercializar principios activos farmacéuticos y productos semielaborados de alta calidad que cumplan con los estándares establecidos.

para alcanzar los objetivos de calidad de la compañía, se deben comercializar productos que procedan de fabricantes certificados con buenas prácticas de manufactura (bpm) y que cumplan con las especificaciones de calidad y legislación vigente aplicable, para lograr así junto al adecuado uso de los recursos técnicos y humanos necesarios, la óptima calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos, así como la aceptación por el consumidor final: el paciente.

**Global Pharma & Logistic S.A.S.** como organización, tiene la responsabilidad global de comercializar productos farmacéuticos de alta calidad.

Los colaboradores de **Global Pharma & Logistic S.A.S** en todos sus niveles y en todas sus funciones, tienen la responsabilidad individual y colectiva de cumplir con la Política de Calidad de la Compañía en sus actividades diarias.

Cada uno de los departamentos de **Global Pharma & Logistic S.A.S** deberá cumplir o sobrepasar los principios de esta Política de Calidad.

### Directrices de calidad

- Ofrecer productos cumplan con las especificaciones de calidad definidas POR LOS CLIENTES, ASÍ COMO CON LOS requisitos normativos y legales establecidos por los entes reguladores.
- Calificar a nuestros proveedores según el cumplimiento de los requerimientos establecidos (cGMP's, precios, oportunidad en despacho, no. de quejas, atención de quejas y reclamos; resultados de inspecciones, Invima, USP, entre otros)

### Objetivo

- Implementar y mantener el SGC que permita cumplir con las políticas de calidad establecidas.
- Capacitar constantemente al personal mejorando sus competencias y trabajar en el mejoramiento constante de los procesos.
- Evaluar el desempeño del personal de la empresa en el cumplimiento de sus funciones y de los objetivos corporativos.

### Proceso

- Compras
- Logística

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS  
Certification





www.global-pharma.com.co

info@global-pharma.com.co

+57 300 4401487

+57 604 4483897

Cra 50 N°50-14 Piso 15  
Ed. Banco Popular  
Medellín, Colombia.



#### Indicadores

- Área técnica
- Calificación de proveedores (calidad, precio, atención y soporte, cumplimiento)
- Quejas y reclamos / Producto rechazado
- Tiempos de entrega
- Calidad de las entregas (no. de quejas)
- Atención de quejas y reclamos (servicio postventa)

#### LIMITACION DE RESPONSABILIDAD Y EXONERACION POR CULPA DE TERCEROS

- **Global Pharma & Logistic S.A.S.** en el ejercicio de su objeto social, realiza todas las actividades encaminadas a cumplir con las órdenes de compra de nuestros clientes a través de proveedores bajo altos estándares de calidad y con procesos internos validados, que nos permiten realizar seguimiento y trazabilidad en cada uno de estos, limitando la responsabilidad de **Global Pharma & Logistic S.A.S.** a la gestión y procesos propios de la compañía, en el evento que el proveedor incumpla con la entrega o presente un retraso por culpa exclusiva de este y/o bajo circunstancias de imprevisibilidad e irresistibilidad, **Global Pharma & Logistic S.A.S.** se exonera de toda responsabilidad por el hecho derivado de un tercero, inclusive ante la responsabilidad solidaria.

**Por favor recuerde que el Representante Legal de la compañía debe diligenciar la autorización de tratamiento de datos personales y/o corporativos que se encuentra en la página dos (2); el presente documento de políticas comerciales, hace parte integral de nuestra propuesta de servicios que regulará junto con la ley aplicable, la relación entre las dos compañías.**

*Le damos la Bienvenida a nuestra compañía y esperamos que este sea el inicio de una relación comercial duradera, transparente y de mutuos beneficios.*

Acepto

Firma del Representante Legal

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS  
Certification

