1. **OBJETIVO:** Establecer condiciones claras para clientes (asociados y no asociados) y trabajadores que permitan a la cooperativa ser eficiente en el proceso de ventas.

2. **ALCANCE:** Aplica a todos los clientes (asociados y no asociados) que tiene relaciones comerciales con la cooperativa.

3. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**
   - **BHE: Bienes Hospitalarios esenciales.**
   - **PW: Pedidos por plataforma**

POLITICA DE VENTAS DE BIENES HOSPITALARIOS ESENCIALES

4. INFORMACION GENERAL DE LA COOPERATIVA

RAZON SOCIAL	**ADMINISTRACION COOPERATIVA DE ENTIDADES DE SALUD DEL TOLIMA - COODESTOL**
NIT	**800.250.023-3**
DIRECCION	**CALLE 19 # 7-109 BARRIO INTERLAKEN IBAGUE**
TELEFONOS	**PBX 608-2739008 Facturación Ext. 107,111,115; Almacén Ext.109** **Celular facturación 3176550513** **Celular Asesor Comercial 3159221721**
CORREOS ELECTRONICOS	**facturacion1@coodestol.com.co** **facturacion2@coodestol.com.co** **facturacion3@coodestol.com.co** **asesorcomercial1@coodestol.com.co**
INFORMACIÓN TRIBUTARIO	**ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO** **RÉGIMEN COMÚN**
CIUDAD DONDE DECLARA	**IBAGUE - TOLIMA**
CUENTAS PARA PAGOS	**BANCO DE BOGOTA AHORROS: 837132562** **BANCO DE BOGOTA CORRIENTE: 837117092** **BANCO AGRARIO AHORROS: 06601006882-8**

Este documento es propiedad de COODESTOL, se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización escrita del responsable asignado

BANCOLOMBIA CORRIENTE: 06815797986
BANCOLOMBIA AHORROS: 07902479630
PAGO POR PSE

5. CONDICIONES GENERALES

- El horario de atención al público, establecido en la Administración Cooperativa de Entidades de Salud del Tolima - COODESTOL, es de lunes a jueves de 07:00 am a 12:00 m. y de 02:00 pm a 06:00 pm, el viernes de 07:00 am a 12:00 m. y de 02:00 pm a 05:00 pm.

- Con el fin de garantizar la recepción de pedidos, solicitudes de cotización, órdenes de compra y licitaciones requerimos sean enviadas a través del correo facturacion1@coodestol.com.co, facturacion2@coodestol.com.co facturacion3@coodestol.com.co, asesorcomercial1@coodestol.com.co según su asignación.

- Después de recibida la cotización, nuestros clientes (asociados y no asociados) tendrán veinticuatro (24) horas para confirmar su pedido mediante aceptación vía correo electrónico.

- Una vez confirmado el pedido, estará sujeto a validación y aprobación por cartera y contratación para ser facturado.

- Las ventas de contado deben ser canceladas antes del despacho por transferencia virtual/pago PSE o efectivo. Una vez se confirme que el dinero ingresa a nuestra caja o bancos (aplica para transferencias bancarias) se despacha el pedido. Por ningún motivo se autorizan despacho sin ser cancelados.

- Ningún trabajador diferente a la Tesorera de COODESTOL está autorizado para recibir dinero en efectivo por parte del cliente, por ningún concepto, si el cliente lo hace es bajo su responsabilidad y en ningún momento COODESTOL se hará responsable de esta situación en caso de presentarse algún inconveniente con el pago.

- Una vez facturado será despachado máximo dentro de las 24 horas siguientes. Por tal motivo recomendamos realizar sus programaciones de pedidos teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos anteriormente.

- COODESTOL no realizará envíos de BHE que requieren cadena de frio los días viernes, con el fin de garantizar la temperatura y calidad de productos.

Este documento es propiedad de COODESTOL, se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización escrita del responsable asignado

- Para clientes no asociados que realicen compras por un monto superior a 0,5 SMMLV antes de IVA, COODESTOL asume el envío de los BHE.

- COODESTOL enviara a todos sus clientes, estado de cartera mínimo tres veces al año; en los meses de enero, junio y noviembre, de encontrar inconsistencias comunicarse al correo electrónico tesoreria@coodestol.com.co o al celular 3186787999.

- Toda venta será despachada al domicilio registrado del cliente sin excepción, en caso de no tener el domicilio registrado en el sistema no se autorizarán los despachos. Para poder registrar un domicilio diferente al principal el cliente debe aportar la cámara de comercio donde esté registrado un nuevo domicilio o domicilio alterno, en caso de solicitar cambio en el sitio de destino de la mercancía deberá enviar carta firmada por el representante legal de la institución.

- Cuando el cliente no pueda recoger en la bodega de COODESTOL su pedido y así lo dé a conocer, la COOPERATIVA procederá a despacharlo a través de una empresa transportadora que garantice la seguridad y oportunidad en la entrega de los bienes hospitalarios esenciales solicitados. Si el cliente informa que recoge el pedido, pero transcurren más de cuarenta (48) horas y no lo ha hecho la COOPERATIVA procederá a despacharlo a través de una empresa transportadora.

- Toda venta que contenga medicamentos de control especial será despachada al domicilio registrado del cliente sin excepción, previa verificación de resolución de inscripción antes los entes de control.

- En la eventualidad que el cliente (asociado y no asociado) requiera con extrema urgencia el despacho de sus BHE, deberá enviar una comunicación al correo electrónico almacen@coodestol.com.co autorizando el despacho, con los siguientes datos: tipo de transporte, nombres y apellidos, tipo y número de identificación y número celular de la persona asignada y si es transportadora el nombre de la empresa. El cliente asume la responsabilidad de dicho envío ya que este no está amparado por la póliza automática de transporte.

- Los BHE marcados como uso institucional se prohíben para la venta a personas naturales o empresas que no sean parte del sistema de salud, deben adicionalmente aportar RUT actualizado, cámara de comercio y/o contratos vinculantes con la institución de salud del SGSS.

Este documento es propiedad de COODESTOL, se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización escrita del responsable asignado

- Los BHE con vencimiento corto se podrán despachar con el consentimiento del cliente, En caso de que estos no llegasen a consumirse antes de su fecha de expiración, no serán aceptados para devolución.

POLITICAS DE DEVOLUCION DE BIENES HOSPITALARIOS ESENCIALES

- Dado que nuestras ventas son en firme, COODESTOL no acepta devoluciones por baja rotación de inventarios o sobre stock de productos.

- Los medicamentos de control especial, cadena de frío, productos de líneas de odontología, laboratorio clínico y BHE sobre pedido **NO SON SUSCEPTIBLES DE DEVOLUCIONES**.

- Para las devoluciones por vencimiento solo se tendrán en cuenta los BHE que tengan carta de compromiso por parte de COODESTOL (La cual se debe anexar), deberán ser reportadas por escrito al correo comercial@coodestol.com.co con mínimo cuatro (4) meses de anticipación a la fecha de vencimiento que registra el BHE indicando: nombre, cantidad, número de lote, numero de factura de venta, y número de factura a la cual se debe aplicar la nota crédito.

- Las solicitudes de devoluciones de BHE se deben realizar en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas después de recibido el pedido al correo electrónico comercial@coodestol.com.co

- Las solicitudes de devolución por error en la orden de compra o pedido por parte del cliente, serán evaluadas individualmente, en cuyo caso la recepción de las mismas no implica su aceptación y se comunicará por escrito al cliente la respuesta a su solicitud. De ser aceptada se acredita el 100% facturado y el cliente es responsable del valor del flete a la ciudad que corresponda.

- Una vez aceptada la devolución por parte de COODESTOL no se aceptan BHE sin sus empaques originales, unidad de empaques incompletas, rupturas de sellos de seguridad o en mal estado, cajas con marcas de lapicero, marcador o resaltador, etiquetas destruidas y/o deterioradas por mal almacenamiento o por otros factores

- El BHE debe ser entregado al almacén en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas. Se debe presentar impresión del correo de aceptación y si aplica carta de compromiso emitida por la cooperativa.
- Las devoluciones serán valorizadas a precio de factura en el momento de la venta.

Este documento es propiedad de COODESTOL, se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización escrita del responsable asignado

- El cliente solo podrá descontar devoluciones una vez haya recibido la nota crédito emitida por COODESTOL.

Es de suma importancia que se tengan en cuenta las políticas descritas anteriormente, con el fin de evitar confusiones y se logre establecer la cultura de calidad en el servicio que queremos ofrecerles.

1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	1 al 5	El documento fue actualizado y modificado en su totalidad tanto en forma como en fondo con la finalidad de hacerlo más sencillo y fácil de implementar.

ELABORO:	**REVISO:**	**APROBÓ**:
Diana Milena Mora Guzmán Jefe Comercial	Nury Mabel Trujillo Castro Coordinadora de personal y calidad	Claudia Milena Liévano R. Gerente
Fecha: 06/01/026	**Fecha:** 13/01/2026	**Fecha:** 19/01/2026