



POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTAS

Código: PL-GC-01
Versión: 1
Fecha: 05/05/2025
Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que rigen el proceso comercial de SUMINISTROS CLINICOS ISLA SAS, abarcando desde la emisión de cotizaciones hasta la entrega, recepción, almacenamiento adecuado, atención de novedades de calidad, gestión de devoluciones, reposiciones y análisis para el otorgamiento de crédito, con el propósito de garantizar la trazabilidad, el cumplimiento normativo, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la comercialización de reactivos, insumos y equipos biomédicos.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas involucradas en el proceso comercial, incluyendo ventas, logística, almacén, servicio al cliente (SAC), cartera y gerencia general, con el fin de asegurar la calidad, trazabilidad y satisfacción del cliente, conforme al Sistema de Gestión de Calidad bajo la normativa ISO 9001.

3. DEFINICIONES

Cadena de frío: Proceso de conservación y mantenimiento de los productos a la temperatura de refrigeración o congelación durante el almacenamiento, transporte y distribución. Se busca asegurar que los productos mantengan adecuadamente los rangos de temperatura indicados por los fabricantes.

Cotización: Documento formal que expresa una oferta comercial sujeta a condiciones y vigencia.

Dangerous goods: Sustancia o material peligroso que representa un riesgo para la salud

Devolución: Retorno autorizado de un producto a las instalaciones de ISLA por causa justificada.

Embalaje: Es el proceso de acondicionamiento de los productos para protegerlos, y/o agruparlos de manera temporal pensando en su manipulación, almacenamiento y transporte.

Empaque Primario: Es aquel que se encuentra en contacto directo con el producto (sobre, papel, botella, etc.)

Empaque Secundario: Es aquel que contiene uno o varios empaques primarios.

ERP: (Enterprise resource planning – Planificación de Recursos Empresariales) es un software utilizado para gestionar actividades como la contabilidad, el aprovisionamiento, la gestión de proyectos, el cumplimiento, y las operaciones de la cadena de suministro.

Fecha de expiración o vencimiento: Es el dato señalado en el rótulo del empaque primario o secundario del producto, que indica el mes y el año calendario, a partir del cual no puede esperarse que el producto conserve sus propiedades y eficacia.

ELABORÓ: EDISSON MENDOZA Analista SIG	REVISÓ: ELSA ORTIZ Subdirector de laboratorio clínico	APROBÓ: EDITH MANOSALVA Subgerente de operaciones
Firma: 	Firma: 	Firma: 



POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTAS

Código: PL-GC-01
Versión: 1
Fecha: 05/05/2025
Página: 2 de 6

Lote: Combinación de números y/o letras que identifica específicamente a un producto y permite realizar su trazabilidad.

Nota crédito: Documento contable que reconoce a favor del cliente una devolución, descuento o ajuste.

Orden de venta (ODV): Documento generado en el sistema ERP tras la aceptación de la cotización.

Orden de Despacho (ODP): Documento generado en el sistema ERP para informar al área logística, los productos a despachar al cliente.

Remisión (REM): Documento generado en el sistema ERP con el cual se mueve el inventario previo a la facturación y se usa como soporte de entrega al cliente.

Factura de venta: Documento generado en el sistema ERP con el cual se legaliza la venta ante el cliente, cumpliendo con las políticas legales normativas del país.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y devoluciones realizadas por el cliente.

4. COTIZACIONES Y PEDIDOS

Todo proceso comercial se inicia con la generación de una cotización formal conforme a los requisitos del cliente, con vigencia y condiciones explícitas. Las cotizaciones deben elaborarse según el procedimiento PR-GC-01 GESTIÓN COMERCIAL y deben contener información detallada sobre los productos ofrecidos (referencia, descripción, precio), impuestos, condiciones de entrega y garantía. Su aceptación representa el compromiso de compra.

Al cliente recibir la cotización en formato FR-GC-01 COTIZACIÓN se debe verificar las recomendaciones establecidas:

- Aceptación de condiciones comerciales: La emisión de una Orden de Compra implica la aceptación de nuestras políticas comerciales y operativas. Puede consultarlas en el siguiente enlace: www.islasas.com/politicas-terminos-y-condiciones-de-venta
- Tiempos de validez de la cotización: Esta cotización tiene una validez de 30 días calendario a partir de su emisión, sujeta a disponibilidad y condiciones cambiantes del mercado.
- Responsabilidad en la información del pedido: Asegúrese de que la Orden de Compra incluya claramente la referencia del producto, cantidad solicitada, condiciones de pago, y dirección de entrega. Esto garantiza una gestión ágil y precisa de su pedido.
- Pago en línea habilitado: Para su comodidad, hemos habilitado el canal de pago PSE. Puede realizar sus pagos haciendo clic en el link publicado en la parte inferior de su



POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTAS

Código: PL-GC-01
Versión: 1
Fecha: 05/05/2025
Página: 3 de 6

factura "Pago a través de nuestra página web" o en el logo PSE Pagos seguros en línea.

- Tiempo de entrega: El tiempo de entrega está sujeto a la disponibilidad del producto en el momento de recibir la Orden de Compra. Recomendamos confirmar existencias antes de formalizar su pedido.
- Despacho de Pedidos: En Bogotá, el monto mínimo para envíos dentro de la ciudad de Bogotá es de \$300.000 COP. Pedidos con valor inferior a este monto deberán asumir el valor del flete contra entrega. A nivel nacional, para pedidos fuera de Bogotá inferiores a \$500.000 COP, el cliente deberá asumir los costos de envío y la comisión bancaria correspondiente.
- Políticas de devoluciones: ISLA S.A.S. cuenta con políticas claras para la devolución y/o reposición de productos, aplicables en caso de novedades durante la recepción o posteriores. Estas políticas buscan garantizar relaciones transparentes y de mutuo beneficio. Más información en: <https://islasas.com/wp-content/uploads/2025/05/PR-CIRE-12-DEVOLUCIONES-V2-1.pdf>
- Tratamiento de datos personales: ISLA S.A.S. garantiza la protección de sus datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Consulte nuestra política de tratamiento de datos en: <https://islasas.com/wp-content/uploads/2025/06/PL-GE-01-POLITICA-DE-TRATAMIENTO-DE-DATOS-PERSONALES-V2.pdf>
- Actualización de documentos: Es indispensable actualizar sus documentos comerciales (RUT, Cámara de Comercio, Certificación Bancaria, entre otros) al inicio de cada año o cuando se presenten cambios relevantes. Esta actualización puede realizarla por correo electrónico, solicite el formulario FR-GC-02 CREACIÓN DE CLIENTES Y, O ACTUALIZACIÓN su asesor comercial, esto garantizará la continuidad de nuestras relaciones comerciales y evitará retrasos en procesos administrativos y logísticos.

La aceptación de la compra estará dada por lo siguiente:

- Las personas naturales deben realizar pago anticipado, y envío del soporte de pago a alguno de nuestros canales de comunicación (correo o whatsapp) para cerrar el acuerdo de compra.
- Las personas jurídicas deben enviar orden de compra y soporte de pago (si no cuenta con crédito) para cerrar el acuerdo de compra.

Una vez verificada la compra con la cotización versus orden de compra del cliente, se consolida el pedido en el sistema ERP como Orden de Venta (ODV) y Orden de Despacho (ODP) para su trazabilidad.



POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTAS

Código: PL-GC-01
Versión: 1
Fecha: 05/05/2025
Página: 4 de 6

5. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS

El cliente es responsable de la verificación inmediata de los productos al momento de la entrega. Esta incluye la revisión de empaque, integridad física, cantidades, referencias, número de lote, fecha de vencimiento y condiciones de temperatura (si aplica). Cualquier novedad debe reportarse de inmediato si es una entrega local (Bogotá) o dentro de las 24 horas posteriores a la recepción en entrega nacional.

- El cliente debe garantizar almacenamiento adecuado posterior a la entrega.
- En productos sensibles (ej. cadena de frío), la responsabilidad del cliente inicia al firmar la guía de entrega.

Para mayor detalle consultar los procedimientos: PR-CIRE-01 RECEPCIÓN, INSPECCIÓN ALMACENAMIENTO, ALISTAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTO NACIONAL Y PLASTICOS IMPORTADOS y PR-CIRE-02 RECEPCIÓN, INSPECCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE REACTIVOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS Y EQUIPOS BIOMÉDICOS IMPORTADOS y PR-CIRE-03 ALISTAMIENTO, DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN DE REACTIVOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS Y EQUIPOS BIOMÉDICOS IMPORTADOS.

6. ALISTAMIENTO, DESPACHO Y TRANSPORTE DE PRODUCTOS

Al recibir la cotización en formato FR-GC-01 COTIZACIÓN se debe verificar las recomendaciones establecidas:

El alistamiento se realiza bajo estándares de calidad, bioseguridad y trazabilidad.

- En productos con requerimientos de temperatura controlada, se siguen los criterios de validación establecidos por ISLA y se entregan con la protección necesaria para mantener la integridad del producto durante el transporte.
- Las entregas se realizan según acuerdo con el cliente y disponibilidad logística.
- Todo despacho cuenta con número de guía y registro fotográfico si aplica.

Para mayor detalle consultar los procedimientos: PR-CIRE-03 ALISTAMIENTO, DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN DE REACTIVOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS Y EQUIPOS BIOMÉDICOS IMPORTADOS



POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTAS

Código: PL-GC-01
Versión: 1
Fecha: 05/05/2025
Página: 5 de 6

7. ATENCIÓN A NOVEDADES Y RECLAMOS DE CALIDAD (PQRS)

Los reclamos, quejas, devoluciones, garantías y sugerencias deben ser reportados por los canales oficiales dentro de las primeras 24 a 72 horas hábiles posteriores a la entrega del producto.

El tratamiento de estos eventos sigue el procedimiento PR-SAC-01 TRATAMIENTO PQRDGSF y debe realizarse mediante el formulario FR-SAC-01 PQRDGSF disponible en la página web.

Los reclamos de productos con cadena de frío deben contar con evidencia del control de temperatura, fotografías del empaque, producto y guía de transporte.

8. DEVOLUCIONES Y REPOSICIONES

Toda solicitud de devolución debe ser autorizada por la Dirección Técnica de ISLA S.A.S., quien realizará la inspección del 100% del producto devuelto.

No se aceptan devoluciones de productos:

- Con cadena de frío
- Abiertos, usados o manipulados
- Con fecha próxima a vencimiento o vencidos
- Que hayan perdido condiciones de empaque o trazabilidad

Ver procedimiento detallado en: PR-CIRE-12 DEVOLUCIONES o en la página web <https://islasas.com/wp-content/uploads/2025/05/PR-CIRE-12-DEVOLUCIONES-V2-1.pdf>

9. CONDICIONES DE CREDITO Y COBRO

La solicitud de crédito debe realizarse mediante el diligenciamiento del formulario FR-GF-07 SOLICITUD DE CRÉDITO y FR-GF-08 CARTA DE INSTRUCCIONES Y PAGARÉ EN BLANCO. Su análisis, aprobación y otorgamiento está definido en el procedimiento PR-GF-04 FLUJO DE CAJA.

El incumplimiento en los tiempos de pago podrá generar:

- Restricción del cupo de crédito
- Cargos por mora



POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTAS

Código: PL-GC-01
Versión: 1
Fecha: 05/05/2025
Página: 6 de 6

- Retención de nuevos despachos

Los pagos deben hacerse exclusivamente a las cuentas autorizadas de ISLA S.A.S. No se aceptan pagos a cuentas personales o por medios no verificados. Todo crédito requiere previa autorización de la gerencia general quien estudia la viabilidad de crédito y otorga este a clientes que lo requieran.

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIO	FECHA
1	Creación del documento	05/05/2025