

	Devolución venta a crédito CALLMED		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025

## Control de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	21 abril 2025	Fabian Hernandez	Se describe el problema que se presenta al momento de intentar realizar una devolución de una venta a crédito
1.1	06 mayo 2025	Eduardo Ochoa	Identificación del problema de devolución. Se recopila evidencia de las respuestas del servicio Winmed

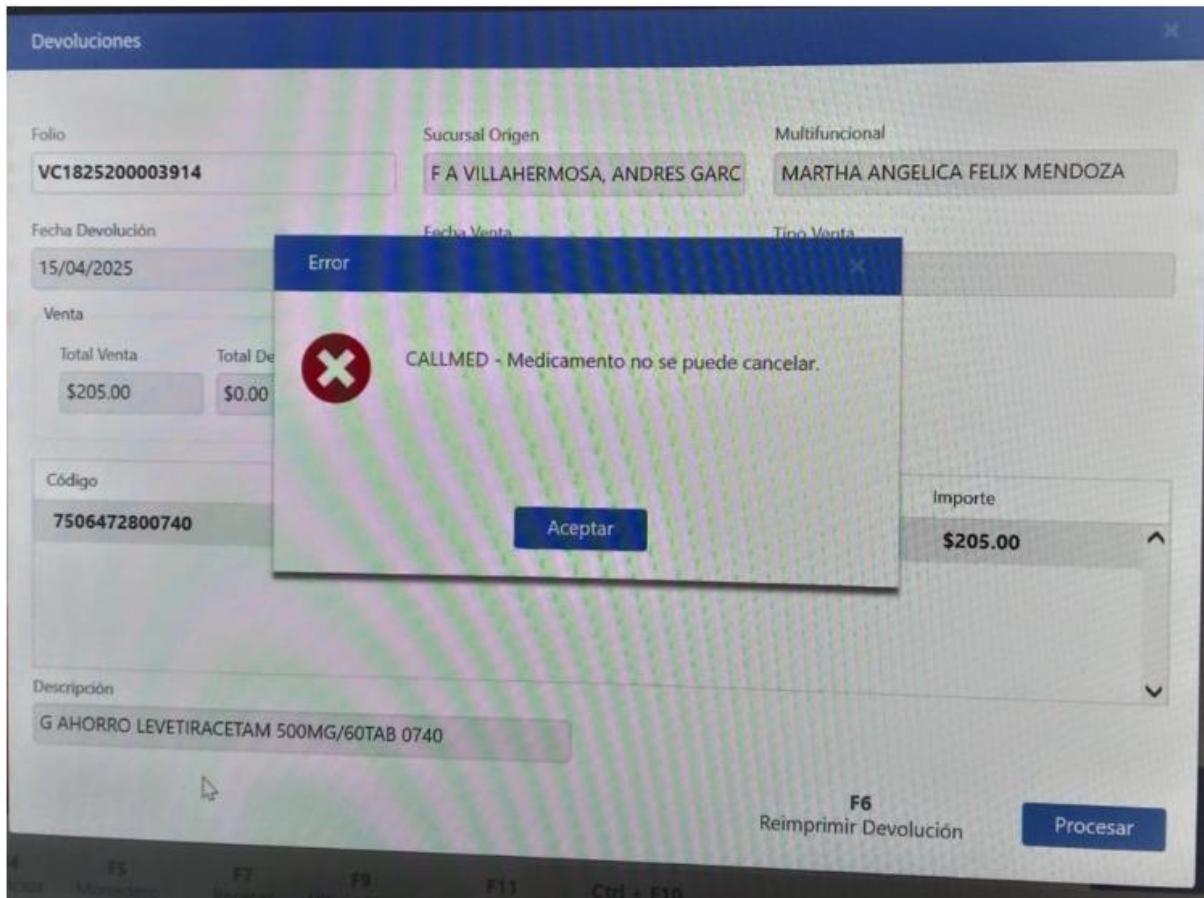
Sucursal	1825
Caja	20
Venta	VC1825200003914
Orden SAD	N/A
Fecha	2025-04-15
Transacción	16:10:36.860
Versión	1000560704

## Descripción general

Se tiene una incidencia en la que no se pueden realizar devoluciones del cliente a crédito: CFP- ISSET (MAF) a pesar de que el intento de devolución se realizó el mismo día de la venta VC1825200003914.

En la pantalla de devolución del POS se muestra el siguiente error:

<b>GET Technologies</b>	<b>Devolución venta a crédito CALLMED</b>		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025



## Diagnóstico

Se comienza revisando el detalle de la venta, rescatando lo siguiente:

Se trata de una venta de mostrador ya que no se cuenta con un `sadOrdenId` y no tiene ningnº `MdA` asignado en la venta, esto se validó a nivel caja, store y archive esto para descartar que hayan aplicado algún WA relacionado con el monedero.

```
om trntransaccionescab(nolock)where foliotransaccion = 'VC1825200003914'
```

chaActualizacion	sadOrdenId	folioMonedero	saldoActualMonedero	idSessionMonedero	idAutorizacionMonedero	estaFacturado	puntosGenerados	importeRecordActual	cantidadRecordGenerados	puntosRecordGenerados	esCobroServicioTercero	f
025-04-15 16:10:36.630	NULL	NULL	0.0000	NULL	NULL	0	NULL	NULL	NULL	NULL	0	
dad	precioRegular	precioVenta	precioMaximo	cantidadVendida	tasalva	importeIiva	importeDescuento	importeCoPago	codigoDepartamentoIva	importeComision	sinDevolucion	ventasInexistencia
	430.0000	205.0000	928.6200	1.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	7	0.0000	0	0.0000

	Devolución venta a crédito CALLMED				
Autor	Versión	Fecha de elaboración			Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025			06 mayo 2025

Se confirma que la forma de pago es la 3 "VENTA CREDITO (MI)" y se encuentra con estatus aprobado.

codigoFormaPago	importePago	importeComisionBancaria	importeIVA	tipoDeCambio	autorizacion	documento	estatusFormaPago	codigoTipoDocumento	syncCreadoFecha	
8C5C849A00C	3	205.0000	0.0000	0.0000	1.0000	NULL	A	NULL	2025-04-15 16:11:03.230	
aPago	importePago	importeComisionBancaria	importeIVA	autorizacion	estatusFormaPago	syncCreadoFecha	syncActualizadoFecha	syncActualizadoPor	syncVersionRegistro	syncTransferido

codigoSucursal	numeroCaja	codigoCajero	estaModoEntrenamiento	idFechaOperacion	fechaOperacion	dotacionInicial	fechaHoraInicioTumo	fechaHoraFinalTumo	cajaDisponible
8C5C849A00C	1825	20	155202	0	2025-04-15 00:00:00	2025-04-15	0000 0000	2025-04-15 15:00:00-03:00	2025-04-15 22:59:59.887

Results				Messages	
	codigoFormaPago	descripcion	divisa	tipoCa	
1	1	EFFECTIVO (CA)	0	1.000	
2	3	VENTA CREDITO (MI)	0	1.000	
3	4	DOLARES (DL)	1	9.500	
4	11	TARJETA DE CREDITO ACI (AC)	0	1.000	
5	12	TARJETA DE DEBITO ACI (AD)	0	1.000	
6	14	MONEDERO FÍSICO	0	1.000	
7	16	TARJETA DE CREDITO ACI AMEX	0	1.000	
8	24	TERMINAL TPV	0	1.000	
9	28	TARJETA GIFT CARD	0	1.000	
10	36	TARJETA T-ENVIO	0	1.000	
11	41	PAYPAL	0	1.000	
12	50	Ecommerce Tarjetas de Débito	0	1.000	

El artículo adquirido en la compra fue: 7506472800740 G AHORRO LEVETIRACETAM 500MG/60TAB 0740. Se observa que solo se vendió 1 pieza, no hubo ninguna bonificación y se encuentra activo.

renglon	codigoProducto	codigoRelacionado	unidad	precioRegular	precioVenta	precioMaximo	cantidadVendida	cantidadBonificada	estaActivo	tasalva	impresion
8C5C849A00C	1	1960087505	7506472800740	0	430.0000	205.0000	928.6200	1.0000	0.0000	1	0.0000 0.00
	codigoTumo		tipoMovimiento	idFechaOperacion	codigoSucursal	fechaOperacion	folioOperacion	folioCorte	esta		

Al revisar la configuración del sku se ve que tiene la columna "sinDevolucion" en 0 lo que se puede interpretar que si permite la devolución del artículo.

(No column name)	codigoRelacionado	codigoProducto	productoDefault	descripcionCorta	unidad	codigoUsuario	fechaActualizacion	syncCreadoFecha
1	genProductosCódigosRelacionadosCat	7506472800740	1960087505	1	G AHORRO LEVETIRACETAM 500MG/60TAB 0740	0	NULL	NULL 2020-11-03 12:10:46.713
1	(No column name)	codigoProducto	idCategorizacion	descripcion	tipoProducto	codigoLaboratorio	codigoClasificacionUno	codigoClasificacionDos
	genProductosCat	1960087505	2659	G AHORRO LEVETIRACETAM 500MG/60TAB 0740	F	802	7306	7306
1	(No column name)	codigoProducto	granel	deSeguimiento	sinDevolucion	restringirPagoTarjeta	solicitarLotes	antibiotico
	genProductosConfiguracionesCnf	1960087505	0	0	0	1	0	0
1	(No column name)	codigoSucursal	codigoProducto	codigoDepartamentoIva	codigoUsuario	fechaActualizacion	precioVenta	precioMaximo
	genProductosSucursalVentaCnf	1825	1960087505	7	NULL	NULL	430.0000	928.6200

	Devolución venta a crédito CALLMED					
Autor	Versión	Fecha de elaboración			Última edición	
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025			06 mayo 2025	

Al revisar los intentos de devolución que en este caso fueron 3 se ve que efectivamente se realizaron el mismo dia de la venta con minutos de diferencia.

codigoMovimientoCaja	fecha	folioDevolucion	idTransaccionVenta	codigoSucursal	numeroCaja	codigoSucursalOrigen	co			
00C	NULL	2025-04-15 16:22:26.457	DC1825200000010	D8037674-461A-F011-B2D6-28C5C849A00C	1825	20	1825			
216	NULL	2025-04-15 16:19:48.443	DC1825210000006	D8037674-461A-F011-B2D6-28C5C849A00C	1825	21	1825			
00C	NULL	2025-04-15 16:14:05.717	DC1825200000009	D8037674-461A-F011-B2D6-28C5C849A00C	1825	20	1825			
<hr/>										
renglon	codigoProducto	codigoRelacionado	cantidadDevuelta	precioVenta	importeIVA	importeCopago	importeDescuento	importeMonedero	precioRegular	cantidad
00C	1	1960087505	7506472800740	1.0000	205.0000	0.0000	0.0000	0.0000	205.0000	NULL
216	1	1960087505	7506472800740	1.0000	205.0000	0.0000	0.0000	0.0000	205.0000	NULL
00C	1	1960087505	7506472800740	1.0000	205.0000	0.0000	0.0000	0.0000	205.0000	NULL
Movimiento	idFechaOperacion	codigoSucursal	fechaOperacion	folioOperacion	folioCorte	estaModoEntrenamiento	tipoTransaccion	codigoUsuario	fechaActualizacion	sy

Se observa que el cliente se encuentra configurado de manera correcta:

1	184529	16944	4	CFP-ISSET (MAF)	2025-02-10 00:00:00.000	2030-02-10 00:00:00.000	1	99	1	2025-04
< >										
1	16944	COMERCIALIZADORA MAF	1	2025-04-16 10:14:49.000	2023-01-23 18:21:29.413	2025-04-16 10:14:49.827	FARMAX SYNC.UPDATE	2396		
< >										
1	0	CR.	clienteClasificacion	montoTotalMaximoPorPieza	montoTotalMaximoReceta	totalPiezasIgualesMax	totalPiezasPorReceta	codigoCliente	syncCreadoFecha	syncActualizadoFecha
				600000.00	600000.00	600000	600000	10513	2025-02-10 16:13:06.587	2025-04-16 10:14:49.973
										FARMAX.S

El proveedor de recetas electrónicas es el siguiente:

idProveedorRecetaElectronica	nombreProveedorRecetaElectronica	identificadorFarmacia	fechaActualizacion
1	4	INTER. FINANCIERO QUINTAME	2020-04-30 05:00:17.000



## Devolución venta a crédito CALLMED

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025

Al revisar los logs de la caja FARMAX\_POS\_ELECTRONICPRESCRIPTION se observa el mensaje de "CALLMED - Medicamento no se puede cancelar." Las 3 veces que se intento hacer la devolución

	Devolución venta a crédito CALLMED		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025

En la traza de la venta se observa que paso por todos los estados de forma normal.

Se realiza la siguiente consulta para obtener transacciones similares de devoluciones de ventas institucionales a crédito:

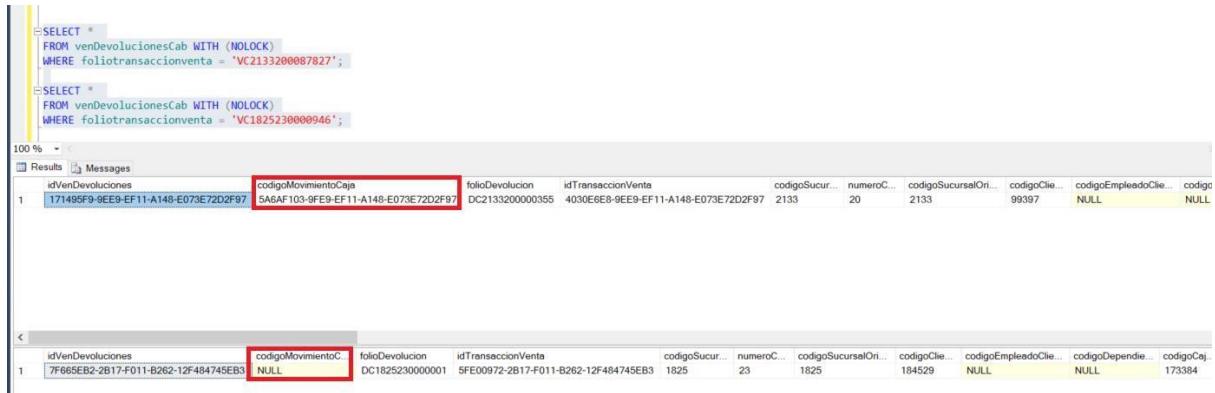
```
SELECT trnCab.*  
FROM trnTransaccionesCab trnCab  
INNER JOIN (  
    SELECT cab.foliotransaccionventa  
    FROM venDevolucionesCab cab  
    INNER JOIN (  
        SELECT TOP 150 idVenDevoluciones  
        FROM venDevolucionesdet WITH (NOLOCK)  
        WHERE codigoRelacionado = '7506472800740'  
        ORDER BY synccreadofecha DESC  
    ) det ON cab.idVenDevoluciones = det.idVenDevoluciones  
) venCab ON trnCab.foliotransaccion = venCab.foliotransaccionventa  
WHERE trnCab.tipoVenta = 'R'
```

Se obtienen dos transacciones diferentes a la actual de intentos de devolución:

100 %	Results	Messages										
	idTransaccion	codigoMovimientoCaja	folioTransaccion	folioTransaccionAnte	codigoSucur...	numeroC...	codigoCie...	codigoEmpleoCie...	codigoDependie...	codigoCaj...	codigoVende...	fe...
1	B08037674-461A-F011-B2D6-28C5C949A00C	D9037674-461A-F011-B2D6-28C5C949A00C	VC1825200003914	NULL	1825	20	184529	NULL	NULL	155392	155392	2010-07-01 00:00:00.000
2	B08037674-461A-F011-B2D6-28C5C949A00C	D9037674-461A-F011-B2D6-28C5C949A00C	VC1825200003914	NULL	1825	20	184529	NULL	NULL	155392	155392	2010-07-01 00:00:00.000
3	5FE00927-2B17-F011-B2D6-12F4B4745EB3	60E00927-2B17-F011-B2D6-12F4B4745EB3	VC1825230000946	NULL	1825	23	184529	NULL	NULL	173384	173384	2010-07-01 00:00:00.000
4	B08037674-461A-F011-B2D6-28C5C949A00C	D9037674-461A-F011-B2D6-28C5C949A00C	VC1825200003914	NULL	1825	20	184529	NULL	NULL	155392	155392	2010-07-01 00:00:00.000
5	40306E8-E9E9-EF11-A148-E073E72D9F7	41306E8-E9E9-EF11-A148-E073E72D9F7	VC1233200087627	NULL	2133	20	99397	NULL	NULL	158288	158288	2010-07-01 00:00:00.000

	Devolución venta a crédito CALLMED		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025

VC2133200087827 la cual fue terminada con éxito VC1825230000946 la cual no fue exitosa:



```

SELECT *
FROM venDevolucionesCab WITH (NOLOCK)
WHERE foliotransaccionventa = 'VC2133200087827';

SELECT *
FROM venDevolucionesCab WITH (NOLOCK)
WHERE foliotransaccionventa = 'VC1825230000946';

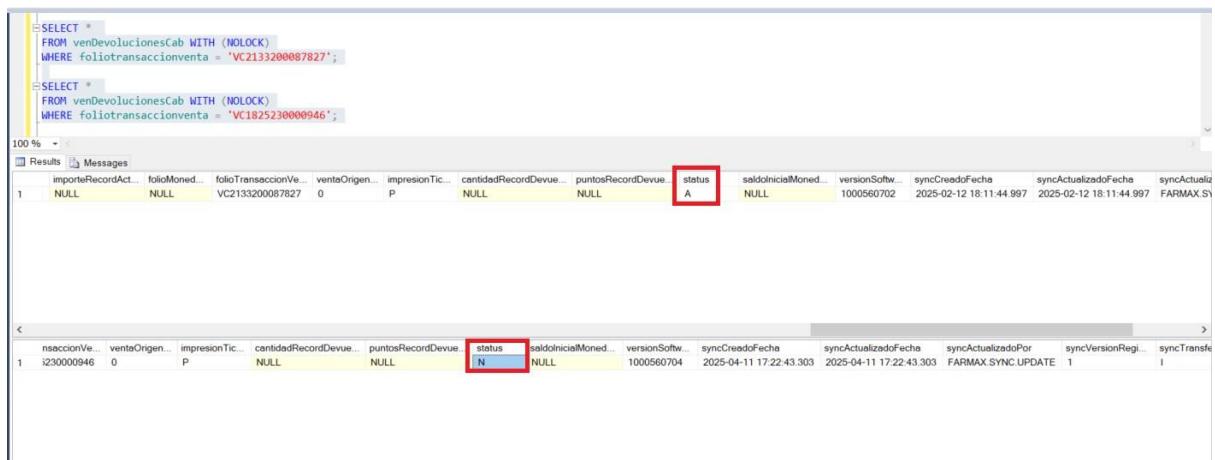
```

Results Messages

idVenDevoluciones	codigoMovimientoCaja	folioDevolucion	idTransaccionVenta	codigoSucur...	numeroC...	codigoSucursalOri...	codigoClie...	codigoEmpleadoCie...	codigo...
171495F9-9EE9-EF11-A148-E073E72D2F97	5A6AF103-9FE9-EF11-A148-E073E72D2F97	DC1825230000035	4030E6E8-9EE9-EF11-A148-E073E72D2F97	2133	20	2133	99397	NULL	NULL

idVenDevoluciones	codigoMovimientoC...	folioDevolucion	idTransaccionVenta	codigoSucur...	numeroC...	codigoSucursalOri...	codigoClie...	codigoEmpleadoCie...	codigoDependie...	codigoCaj...
1	76665EB2-2B17-F011-B262-12F4B4745EB3	DC1825230000001	5FE00972-2B17-F011-B262-12F4B4745EB3	1825	23	1825	184529	NULL	NULL	173384

```

SELECT *
FROM venDevolucionesCab WITH (NOLOCK)
WHERE foliotransaccionventa = 'VC2133200087827';

SELECT *
FROM venDevolucionesCab WITH (NOLOCK)
WHERE foliotransaccionventa = 'VC1825230000946';

```

Results Messages

importeRecordActivo	folioMonedero	folioTransaccionVe...	ventaOrigen...	impresionTi...	cantidadRecordDevue...	puntosRecordDevue...	status	saldоЯcialMoned...	versionSoftw...	syncCreadoFecha	syncActualizadoFecha	syncActualiz...
1	NULL	NULL	VC2133200087827	0	P	NULL	A	NULL	1000560702	2025-02-12 18:11:44.997	2025-02-12 18:11:44.997	FARMAX.S...

nsaccionVe...	ventaOrigen...	impresionTi...	cantidadRecordDevue...	puntosRecordDevue...	status	saldоЯcialMoned...	versionSoftw...	syncCreadoFecha	syncActualizadoFecha	syncActualizadoPor	syncVersionRegi...	syncTransfe...
1	i230000946	0	P	NULL	N	NULL	1000560704	2025-04-11 17:22:43.303	2025-04-11 17:22:43.303	FARMAX SYNC UPDATE	1	

Revisamos los logs de la venta VC2133200087827 para compararla con la petición de la incidencia presentada

```

2025-02-12 16:11:03 | Wimed | Token | Request | {"Usuario":"usrAfhorro","Contra":"Bl6X99041"} |
2025-02-12 16:11:04 | Wimed | Token | Response | {"token": "71cd69ba84714641efcb538e63535148" }

2025-02-12 16:11:04 | Wimed | Refund | Request | {"Nro":"1074592449687","CodeICD":"640.95","CodeEAN":"7506472800740","Unita":1,"KeyProviderBranch":9921,"SpecialAuthorization":null,"SubNro":0,"ClaveConsultorio":null,"Medicamento":null,"Receta":null,"Direcciones":null,"DireccionID":null} |
2025-02-12 16:11:04 | Wimed | Refund | Response | {"success":true,"Code":9999,"Message":"OK","Medicamento":null,"Receta":null,"Direcciones":null,"DireccionID":null} |

```

Y también el de la devolución fallida con foliotransaccion VC1825230000946

```

Request | {"Usuario":"usrAfhorro","Contra":"Bl6X99041"} |
Response | {"token": "6884c99e26421de957d4f8f31d1b9d91238962" }

Request | {"Nro":"1073125432635","CodeICD":"6119","CodeEAN":"7506472800740","Unita":1,"KeyProviderBranch":13969,"SpecialAuthorization":null,"SubNro":0,"ClaveConsultorio":13969,"Ticket":null,"Sucursal":null,"UsuarioSurtidor":null} |
Response | {"Success":false,"Code":000001,"Message":"ELIMINAR - Medicamento no se puede cancelar."} |

```

	Devolución venta a crédito CALLMED		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025

### Comparación de Campos del Request

Campo	VC2133200087827 (ok)	VC1825200003914 (error)	VC1825230000946 (error)	Comparación
NUR	1074592649687	1076864669775	1073125432635	Diferente
CodeICD	G40.9	Z760	E119	Diferente
CodeEAN	7506472800740	7506472800740	7506472800740	Igual
Units	1	1	1	Igual
Campo	VC2133200087827 (ok)	VC1825200003914 (error)	VC1825230000946 (error)	Comparación
KeyProviderBranch	9821	13969	13969	Diferente ( $1 \neq 2,3$ )
SpecialAuthorization	null	null	null	Igual
SubNUR	0	0	0	Igual
ClaveConsultorio	9821	13969	13969	Diferente ( $1 \neq 2,3$ )
Ticket	null	null	null	Igual
Sucursal	null	null	null	Igual
UsuarioSurtidor	null	null	null	Igual
Precio	259.0000	205.0000	205.0000	Diferente ( $1 \neq 2,3$ )
FechaOperacion	null	null	null	Igual
PMP	0	0	0	Igual
Descuento	0	0	0	Igual
IVA	0	0	0	Igual
ClaveCliente	9393	0202	0202	Diferente ( $1 \neq 2,3$ )
Folio	1074592649687	1076864669775	1073125432635	Diferente
Authorization	""	""	""	Igual
SecondContact	""	""	""	Igual
TypeFormat	""	""	""	Igual
Contract	""	""	""	Igual
AuthorizationEsp	""	""	""	Igual
KeyProviderMedical	4389053	1101805	2762104	Diferente
DateConsultation	2025-02-12	2025-04-15	2025-04-11	Diferente

	Devolución venta a crédito CALLMED		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025

#### Principales diferencias:

1. Los Request 2 y 3 donde se presentó el error comparten varios valores que difieren del Request 1 (ok):
  - KeyProviderBranch: 13969 vs 9821
  - ClaveConsultorio: 13969 vs 9821
  - Precio: 205.0000 vs 259.0000
  - ClaveCliente: 0202 vs 9393
2. Los request de las 3 transacciones difieren en los siguientes campos
  - NUR
  - CodeICD
  - KeyProviderMedical

## Causa del problema

Al rastrear el origen de la solicitud de devolución fallida nos damos cuenta que fue rechazada con el mensaje "CALLMED - Medicamento no se puede cancelar." por el integrador WinstonData un proveedor externo de servicios de recetas médicas electrónicas con el que el sistema POS se comunica para validar, registrar o cancelar medicamentos surtidos bajo receta institucional.

## Devolución venta a crédito CALLMED

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025

```

/// Método que termina el proceso de venta con el integrador de WinstonData
/// </Summary>
/// <param name="filter">Filtros de envío la integrador</param>
/// <returns>Resultado de la operación</returns>
// I usage: & Juan Murillo
public ResultStruct CancelPrescription(WinstonDataFilter filter)
{
    // Se obtiene el token para uso del servicio
    var tokenResult: string = this.GetToken();
    if (token.Result.HasError)
    {
        return new ResultStruct<WinstonDataPrescriptionModel>(token.ResultItemList);
    }

    filter.Token = token.Result;

    // Se obtiene el medicamento serializado a cancelar
    var itemRequest = new ItemRequest()
    {
        Token = filter.Token,
        ClaveCliente = filter.ProviderReference1 ?? this.KeyCustomers.First(f => f.Key == filter.ProviderId).Value,
        Folio = filter.Prescription,
        NUR = filter.Prescription,
        Authorization = filter.Authorization ?? string.Empty,
        SecondContact = filter.SecondContact ?? string.Empty,
        TypeFormat = filter.TypeFormat ?? string.Empty,
        Contract = filter.Contract ?? string.Empty,
        AuthorizationEsp = filter.AuthorizationEsp ?? string.Empty,
        KeyProviderMedical = filter.DoctorId ?? string.Empty,
        DateConsultation = filter.PrescriptionDate.HasValue ? filter.PrescriptionDate.Value.ToString("yyyy-MM-dd") : string.Empty,
        CodeICO = filter.CodeICO ?? string.Empty,
        CodeEAN = filter.RelatedCode ?? string.Empty,
        Units = filter.Quantity.HasValue ? filter.Quantity.Value : 0,
        KeyProviderBranch = filter.KeyProviderBranch ?? string.Empty,
        ClaveConsultorio = filter.CareUnitId,
        Precio = filter.Price
    };

    string serializedItem = this.serializer.Serialize(itemRequest);

    this.log.WriteLine(string.Format("Serialized item, transactionId: {0}, processId: {1}, type: {2}, source: {3}", serializedItem, transactionId, processId, source));
    this.log.WriteLine(string.Format("Executing method SetCancelar hacia WinMed"));

    string response = this.InvokeServiceRestByPost(CustomerInAgreementContext.Instance.CustomerConnection.UrlWinstonData, CancelPrescriptionMethod, serializedItem);

    this.log.WriteLine(string.Format("Response, transactionId: {0}, processId: {1}, type: {2}, source: {3}", response, transactionId, processId, source));
    this.log.WriteLine(string.Format("Deserializing response and validating errors in communication with the service."));

    var result = this.serializer.Deserialize<ItemResponse>(response);

    if (!result.IsSuccess())
    {
        return new ResultStruct<WinstonDataPrescriptionModel>(result.ErrorItemList);
    }
}

// Deserializar la respuesta y validar si hay errores en la comunicación del servicio.
var result = this.serializer.Deserialize<ItemResponse>(response);

if (!result.IsSuccess())
{
    return new ResultStruct<WinstonDataPrescriptionModel>(result.ErrorItemList);
}

```

Este mensaje indica que, según las políticas internas del proveedor, el medicamento en cuestión no es elegible para cancelación. Aunque los datos enviados en la solicitud son correctos y completos, existen posibles razones internas del proveedor que podrían haber causado el rechazo:

**Estado del medicamento:** El medicamento podría haber sido ya surtido, en proceso de surtido o en un estado que impide su cancelación según las políticas del proveedor. **Políticas internas del proveedor:** El proveedor podría tener reglas específicas que impiden la cancelación de ciertos medicamentos o bajo ciertas condiciones.

			
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Última edición
Fabian Hernandez	1.1	21 abril 2025	06 mayo 2025

## Possible solución

Dado que los datos enviados en la solicitud son correctos y completos, y considerando que el rechazo proviene de políticas internas del proveedor lo conveniente es contactar al administrador del servicio de WinstonData para entender las restricciones exactas y posibles excepciones para devoluciones de medicamentos para poder implementar validaciones adicionales en el sistema para evitar enviar solicitudes que probablemente serán rechazadas.

## Conclusión

El rechazo de la solicitud de devolución no se debe a errores en los datos enviados, sino a políticas internas del proveedor que impiden la cancelación del medicamento en cuestión. El análisis comparativo muestra que el mismo medicamento (Levetiracetam) puede ser devuelto cuando se dispensa bajo otro esquema de cliente ("9393") y con un código de diagnóstico diferente (G40.9 en lugar de Z760 o E119). Esto sugiere que la restricción no está relacionada con el medicamento en sí, la solución más efectiva sería entender estas políticas específicas y adaptar el sistema para manejarlas adecuadamente, ya sea implementando flujos alternativos para estos casos especiales o solicitando una actualización de las reglas en el servicio.