

Procedimiento de Transporte y Entrega para ventas online	PRO-ONLINE - 002	Versión 1.0
	Fecha: abril 2021	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Javier Sánchez
	Autoriza	Felipe Muñoz

Introducción

Este Procedimiento describe los pasos o etapas a realizar para el transporte y entrega del pedido previamente preparado y revisado¹.

Transporte del Pedido

El Químico Farmacéutico debe entregar el pedido personalmente al Transportista junto con un *voucher*, el cual contiene la información del pedido del cliente. Debe indicar exactamente los detalles del pedido de igual forma como si fuese una dispensación informada. Además deberá entregar los documentos comerciales necesarios y todas las instrucciones necesarias a considerar al momento de la entrega al cliente por el Transportista.

Consideraciones del medio de Transporte

En referencia al móvil de transporte del pedido este debe cumplir con las siguientes condiciones

1. El móvil debe ser cerrado
2. No debe exceder, en el interior del móvil, de los 25°C en el lugar donde se transportan los medicamentos². El Transportista deberá registrar, a lo menos 3 veces al día, la temperatura de este lugar en un gráfico de máximas y mínimas. De sobrepasar los 25°C más de tres días seguidos el móvil deberá contar con aire acondicionado.
3. Este espacio debe estar físicamente delimitado y cerrado, separándolos completamente de otros pedidos.
4. De no poder separar estos, cada pedido deberá ser transportado en una caja o bolsa sellada
5. El móvil deberá estar en perfectas condiciones técnicas, con su documentos al día

Para el gran Concepción el transporte será propio, con dedicación exclusiva. En el caso de pedidos a enviar fuera de este radio urbano el medio de transporte será Blue Express con quienes se suscribe Contrato de transporte y entrega³.

¹ De acuerdo al Procedimiento de Dispensación para ventas online

² El transportista deberá contar con un termómetro ambiental en la zona donde transporta los pedidos

³ Este Contrato forma parte de este Procedimiento como Anexo.

Procedimiento de Transporte y Entrega para ventas online	PRO-ONLINE - 002	Versión 1.0
	Fecha: abril 2021	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Javier Sánchez
	Autoriza	Felipe Muñoz

Consideraciones al Transportista

En referencia al Transportista este deberá

1. Usar en todo momento mascarilla
2. Al momento de recibir, y de entregar, el pedido deberá usar guantes desechables y antiparras
3. Antes de proceder a la entrega del pedido deberá rociar el paquete a entregar con un aerosol con acción viral.

Entrega

Transporte propio

En el caso del Transporte propio, el Transportista de la Empresa procederá a la entrega del pedido, en la dirección indicada por el cliente, y, de acuerdo a las instrucciones recibidas por el Químico Farmacéutico. Sin olvidar solicitar al cliente las Recetas médica necesarias e indicadas por dicho facultativo.

El cliente deberá revisar el pedido⁴, (que viene en una caja sellada), en presencia del Transportista. Es en este momento en que el cliente debe revisar si este corresponde a lo solicitado, además de revisar que cada uno de los productos recibido viene con su sello de garantía. Es en este momento en que el cliente puede manifestar algún inconveniente en relación a su pedido, ya sea de cantidad, calidad o no correspondencia con lo solicitado⁵.

Transporte externo

El Transporte externo es BLU Express. A este se le exigirán las mismas condiciones ambientales del móvil de transporte. Al no contar con exclusividad en el transporte, el pedido debe ir en contenedores individuales, separados y debidamente sellados. Cada contenedor deberá venir debidamente identificado en su exterior y contar con el documento de compra en su interior. Adicionalmente deberá llevar en su interior las instrucciones especiales del Químico Farmacéutico para el cliente. El transportista deberá transmitir los detalles de la entrega al cliente con un retraso de no más de 2 horas

⁴ Acción solicitada por el Transportista

⁵ Más detalles en Procedimiento de Devoluciones

Procedimiento de Transporte y Entrega para ventas online	PRO-ONLINE - 002	Versión 1.0
	Fecha: abril 2021	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Javier Sánchez
	Autoriza	Felipe Muñoz

Cierre de venta

Dados los pasos descritos en el párrafo anterior, el Transporte propio procederá a cerrar el proceso de la venta de acuerdo a la forma de pago indicada por el cliente al momento de cursar el pedido. Con la entrega al cliente de la boleta de ventas se da por cerrado el pedido.

El Transportista externo cierra la venta con la simple entrega de paquete sellado y registro de esta.

Devoluciones⁶

⁶ Se explican en el Procedimiento de Devoluciones de venta online