



Guía del Usuario

Elaborado por: Departamento de Servicio al cliente

Versión 1.0

Guía del usuario – Manual de Uso Guía de Transporte

INTRODUCCIÓN

El presente documento se encuentra dirigido a todos los clientes vinculados a Disfarma ® y contiene una serie de pautas generales para el uso de la guía de remisión de nuestros medicamentos y la trazabilidad por parte de nuestros aliados estratégicos de transporte.

El objetivo de esta guía de Disfarma ®, es brindar unos parámetros estándar que puedan ser usados por todos nuestros clientes, que mantengan un contacto directo y constante con la empresa, brindando un canal de atención proactivo, aclarando las posibles reclamaciones a las cuales pueda tener cualquier cliente; buscando aumentar los niveles de satisfacción, calidad en la prestación del servicio y una oportuna respuesta.

Esta guía también pretende ser una ayuda en la solución de casos, para desarrollar una atención de calidad, y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, disponiendo de unos determinados de protocolos, garantizando así la satisfacción total del cliente.

Es importante tener en cuenta que algunos conceptos, pautas y parámetros fueron adecuados a las necesidades de la empresa por funcionarios del departamento de servicio a clientes de Disfarma ®

1. Objetivo General

Establecer las normas y procedimientos que deben manifestarse en todas las relaciones de los colaboradores Disfarma ® con los clientes externos e internos en el buen uso de la guía de transporte minimizando el porcentaje de posteriores reclamaciones

2. Ámbito de aplicación

Está dirigido a todos los clientes de Disfarma ® una vez emitido, toda vez que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los clientes en el área de recepción de mercancía.

La aplicación del presente manual debe ser de conocimiento general y de carácter obligatorio de manera permanente en todos los ámbitos por los involucrados, sobre todo al momento de ofrecer los productos y/o servicios que se prestan en el territorio nacional.

3. La guía de remisión

La guía de remisión es el documento mediante el cual se sustenta el traslado de mercancía, bienes o activos fijos, sirve para registrar el detalle de las unidades trasladadas del origen hacia el destino final.

Nuestros tiempos de entrega son establecidos dependiendo del destino y sujetos a condiciones y restricciones.

Guía del usuario – Manual de Uso Guía de Transporte

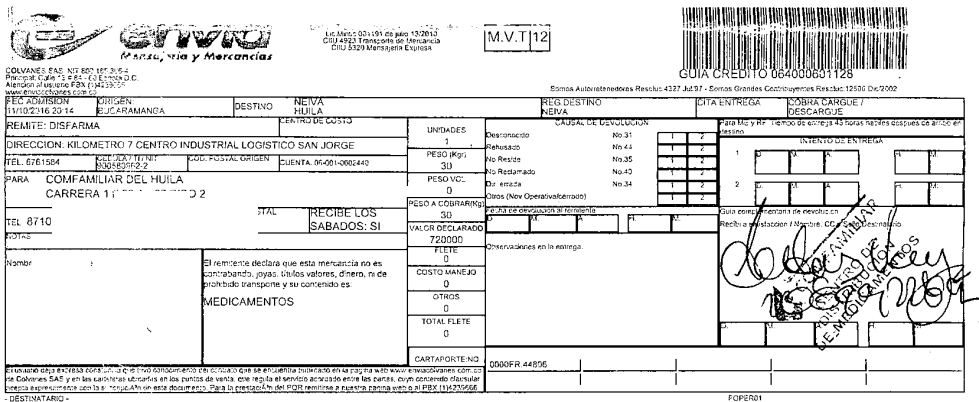
Los pedidos solicitados se enviarán al siguiente día hábil después de solicitado la mercancía y la confirmación del pedido.

Que contiene la guía de remisión

La guía de remisión es un documento físico que debe tener los siguientes campos básicos los cuales deben estar debidamente diligenciados:

1. Número de identificación de la remesa.
2. Fecha de la remesa.
3. Fecha de inicio de traslado.
4. Direccion origen y ciudad del remitente.
5. Direccion Destino y ciudad del destinatario.
6. Unidad de transporte y líos.
7. Cantidad.
8. Descripción.
9. Firma de recibido.
10. Fecha de recibido
11. Observaciones.

Correcta (Guía revisada con sello de recibido y con observaciones, si aplica)



REMITENTE: DISFARMA
DIRECCION: KILOMETRO 7 CENTRO INDUSTRIAL LOGISTICO SAN JORGE
DESTINO: NEIVA HUILA
UNIDADES: 1
VALOR DECLARADO: 720000
CARTAS PORTENIO: 0000FR 44896

Guía del usuario – Manual de Uso Guía de Transporte

Incorrecto (Reclamación con guía firmada a conformidad, no aplica)

REMITENTE:		DIRECCIÓN:		TELÉFONO:		C.C O NIT:	
TCC S.A.S. NIT. 860.016.640-4		SOLINSA G.C. S.A.S. CLS 17 B C 2 CHIMITA		6761584 - COMUNEROS		900580962	
DESTINATARIO:		TELÉFONO:		C.C O NIT:		FORMA DE PAGO:	
BUCARAMANGA (SANTANDER - COL) EFAS DISTRIBUCIONES 131 LA VEGA (SUCRE - COL)		27428945 - LA VE		27428945 - LA VE		CREDITO EN ORIGEN	
OBSERVACIONES DEL REMITENTE (DICE CONTENER): FR:36734							
OBSERVACIONES DEL DESTINATARIO:							

FECHA REMESA	FORMA DE PAGO	P.REAL:	P.VOL:	P.FACTURADO:
15/07/2016	CREDITO EN ORIGEN	240	0	240

PAQUETES:	DOC.S.BUCARAMANGA:	DOC.S.DARROS:	PRODUCTO	ENVIO NACIONAL
8	0	0	ZONA	SINCELEJO PERIFERIA
0	0	0	RUTA	5 SINCE PERIF
0	0	0	MOVIL - V. LOCAL	15011 TMY648
0	0	0	POSICION - LOCAL	241
0	0	0	VIAJE LOCAL	14
0	0	0	VIAJE NACIONAL	128621

CC/NIT	EDAD	MM	UNIDADES LOGISTICAS**:
1.003457503			8

Tipo Dec.	No. Dec.	Tipo Dec.	No. Dec.

CONTACTO DESTINATARIO:
TCC-

VER RESPALDO
OPS-F18-VI-21

Qué condiciones se debe tener en cuenta para el llenado de la guía de remisión

Para que la guía sea diligenciada debe cumplir con los siguientes aspectos

1. Su contenido debe ser entregado en su totalidad.
2. Debe revisar que la caja NO se encuentre a: golpeada, fisurada, abollada, averiada, rota o mojada o falte contenido.
3. Debe contener la cinta de seguridad suministrada por Disfarma ®.
4. Debe contener la factura de compra de los medicamentos solicitados.

Quien es el responsable de realizar el control físico de las guías de remisión

El personal a cargo de la empresa el cual firma a conformidad la guía cuando cumple con las condiciones aquí descritas:

1. Fecha de la recepción de la mercancía.
2. Nombre legible de la persona que la recibió la mercancía.
3. Número de cedula
4. Sello de la empresa preferiblemente.

Qué hacer cuando se detecta una inconformidad en la entrega de la mercancía

Cuando se evidencia alguno de las inconformidades presentes se debe realizar lo siguiente:

1. Informar al departamento de servicio al cliente al correo electrónico servicioalcliente@disfarma.com.co notificando y especificando la novedad.
2. Tomar fotografías legibles de la evidencia presentada a las cajas o su contenido.
3. Por ningún motivo se debe firmar el recibido de la guía, a menos que se coloque en la guía lo que se evidencio (ejemplo caja averiada, mojada, etc.), de lo contrario no aplicará reclamación y se dará como aceptado a conformidad el contenido.

Guía del usuario – Manual de Uso Guía de Transporte

De las Cadenas de frio

Las cadenas de frio es el conjunto de procedimientos necesarios para la conservación, distribución y manejo de productos refrigerados dentro de temperaturas apropiadas para garantizar que los medicamentos contenidos no sufran ningún deterioro.

Es fundamental que las personas responsables, estén capacitadas para asegurar la administración de dicha cadena.

Nuestras cadenas de frio se refrigeran mediante cavas de icopor que mantienen el medicamento a una temperatura constate con gel refrigerante entre -2 y 8° C el cual conserva el gel entre 36 a 48 horas este tipo de medicamento por lo general son de alto costo.

Por lo que se recomienda lo siguiente:

1. No es recomendable utilizar punzometro para la validación de la temperatura, por lo que se recomienda el uso de pistola laser para medición de la temperatura.
2. El servicio se presta en poblaciones que cumplan con el tiempo que garantice el mantener la cadena de frio en un término no mayor a 48 horas, es decir ciudades principales.
3. En el caso de cadenas de frio es importante, revisar los sellos de seguridad y asegurarse, que el contenido este a la temperatura correcta, antes de realizar cualquier reclamación.
4. Solo se debe firmar la guía a conformidad en el caso que cumpla con las condiciones de entrega de la mercancía.

De las reclamaciones de la cadena de frio

Para realizar la reclamación ante la pérdida de la cadena de frio por temperatura es necesario lo siguiente:

1. Revisar correctamente la temperatura de la cadena de frio en presencia de la transportadora antes de firmar la guía de transporte.
2. En caso de revisar la temperatura y encontrar alguna anomalía, es importante y fundamental, colocar en la guía de transporte la inconformidad por temperatura para proceder a realizar la reclamación.
3. En caso de que la guía se firme a conformidad por parte del cliente o quien recibe la cadena de frio; Disfarma® no asume responsabilidad sobre el medicamento por lo cual reclamaciones posteriores no son procedentes.
4. Cuando la cadena de frio se pierde por temperatura es importante notificar al asesor comercial y al departamento de servicio al cliente para proceder a realizar la

Guía del usuario – Manual de Uso Guía de Transporte

reclamación al correo servicioalcliente@disfarma.com.co para la valoración y determinación de actuaciones a seguir.

5. Ante la ruptura de cadena de frío el medicamento se deberá almacenar a temperatura entre -2 a 8° C dentro de su contenedor y solicitar la recolección del medicamento dentro de las 72 horas posteriores a la entrega del pedido.

De los productos de control especial o controlados

Bajo el marco jurídico de la resolución 1478 de 2016 los medicamentos controlados son sustancias y medicamentos que crean dependencia por lo cual se expiden normas para su control, seguimiento y vigilancia de importación.

Que los productos que contienen sustancias sometidas a fiscalización requieren de seguimiento, vigilancia y control.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

1. Cumplir con las regulaciones legales de almacenamiento, control y exhibición estipuladas por el ministerio de protección social cuya responsabilidad es exclusivamente del cliente.
2. Revisar que el medicamento se encuentre debidamente sellado, completo en su empaque original, sin fisuras, golpes, mojado en su embalaje o caja exterior, en caso de tenerlo manifestarlo en la guía de transporte para posterior reclamación.
3. Revisar con asertividad del pedido realizado, ya que no se aceptan devoluciones de medicamentos de control especial o controlados; por parte de Disfarma® ya que por ser medicamentos de alto costo los laboratorios no aceptan este tipo de devoluciones.

De las devoluciones de medicamentos

En el caso en el cual se deba realizar la devolución de medicamentos por reclamación es importante tener en cuenta lo siguiente:

1. Para informar de cualquier reclamación se debe informar en un tiempo máximo de 72 horas para hacer válida su solicitud a falta de lo cual Disfarma® quedara eximida de toda responsabilidad
2. Se debe notificar mediante correo electrónico correspondiente al departamento de servicio al cliente correo electrónico servicioalcliente@disfarma.com.co con copia a su asesor comercial adjuntando las siguientes evidencias
 - a. Número de la factura
 - b. Medicamento con la novedad
 - c. Fecha de vencimiento
 - d. Causa o motivo de la devolución

Guía del usuario – Manual de Uso Guía de Transporte

- e. Datos de contacto (Teléfono, correo electrónico alternativo, nombre de la persona encargada, dirección de recolección, horario de atención)
 - f. Evidencias fotográficas cuando aplique.
 - g. Las demás solicitadas por el departamento de servicio al cliente.
3. En caso de aceptarse la reclamación se le entregara un documento por parte del departamento de servicio al cliente donde se especifica las condiciones de devolución.
 4. Se deberá revisar el empaque del medicamento, asegurando una buena condición, no se aceptarán empacados en sobres, encintados, embalados o en una precaria presentación.
 5. Las devoluciones por error en el pedido se deben tramitar con el área de servicio al cliente al correo electrónico servicioalcliente@disfarma.com.co dentro de los plazos establecidos no mayores a 72 horas de recibido el pedido
 6. Cada solicitud será asignada bajo un numero de caso y unos tiempos de respuesta determinados por la empresa.
 7. En caso de estar en desacuerdo en la respuesta, el cliente tendrá el derecho de escalar el caso en una segunda instancia, para que su caso sea revisado nuevamente siempre y cuando la reclamación se realice 72 horas después de que la respuesta sea emitida o de lo contrario se da por aceptada la reclamación.
 8. Los productos deberán ser devueltos en las mismas condiciones en las que fue entregado, es decir no se reciben en presentaciones diferentes a las facturadas, con sellos de seguridad rotos, con deterioros en su empaque, o envase o que evidencie un inadecuado almacenamiento y manipulación.
 9. No se aceptan cambios mano a mano de medicamento puesto que nuestras ventas son definitivas, NO en consignación.
 10. La mercancía devuelta será revisada por parte del área de dirección Técnica de Disfarma © quien dará su aval bajo los procedimientos y condiciones estipulados.
 11. Una vez aprobada y revisada la trazabilidad de los productos se generará la respectiva respuesta y nota crédito, por lo tanto, NO se acepta deducir ningún valor hasta tanto la empresa genere la nota.