

	MACROPROCESO: UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO [UEN]	Código: PO-UEN-01	
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS A CLIENTES, EMPLEADOS Y PUNTOS DE DISPENSACIÓN	Versión: 03	Fecha: 27-12-2022
		Página 1 de 3	

DISFARMA G.C. S.A.S es una Empresa privada, que se preocupa por la salud de los colombianos, comercializando productos farmacéuticos y dispositivos médicos, dispensando fórmulas a programas de cubrimiento masivo en salud, con cobertura a nivel nacional, proporcionando satisfacción a nuestros usuarios con oportunidad, calidad y economía.

DISFARMA G.C. S.A.S está comprometida con garantizar el cumplimiento en la entrega eficaz de pedidos, por tal motivo implementa las siguientes disposiciones en el manejo del área Logística de la compañía, para el CEDI Girón y CEDI Barranquilla, teniendo en cuenta a nuestras aportes interesadas:

CLIENTES GENERALES

1. Los clientes de la costa se atenderán exclusivamente desde el CEDI Barranquilla. En caso de no contar con inventario disponible en la sede, se debe generar el pendiente a compras, quien definirá la manera más optima y oportuna de atender este requerimiento.
2. Los clientes diferentes a la Costa se atenderán exclusivamente desde el CEDI Girón. En caso de no contar con inventario disponible en la sede, se debe generar el pendiente a Compras, quien definirá la manera más optima y oportuna de atender este requerimiento.
3. El monto mínimo autorizado por cada PD, para carga seca o cadena de frío es de:

CARGA SECA

- Mínimo \$1.000.000 para **pedidos locales**.
- Mínimo \$2.000.000 para **pedidos nacionales**.

CADENA DE FRÍO

- Mínimo \$500.000 Para **pedidos locales o nacionales**.

Nota: Estos montos mínimos no se podrán completar con varios pedidos, es decir que toda PD que esté por debajo de este monto, se desautoriza con la observación "No cumple con monto mínimo" y se reportará al coordinador de Contact Center.

4. Para aquellos despachos que requieren una excepción, porque no cumplen el monto mínimo, se debe tener previa autorización del coordinador de Contac center, para realizar él envío.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nelson Angarita Supervisor logístico Jenifer Diaz Auxiliar SGC y auditoría interna	Diana Mantilla Supervisora logística Laura Higuera Analista SGC y auditoría interna	Jonathan Preciado Director de Operaciones

	MACROPROCESO: UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO [UEN]	Código: PO-UEN-01	
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS A CLIENTES, EMPLEADOS Y PUNTOS DE DISPENSACIÓN	Versión: 03	Fecha: 27-12-2022
		Página 2 de 3	

→ Las horas de corte para La distribución y despacho de los pedidos son:

- **Pedidos LOCALES (11:00 am)**

Si la confirmación del pedido es antes de las 11:00 a.m., se programará el despacho durante el mismo día, para entrega en jornada de la tarde.

Si la confirmación del pedido es de 11:00 a.m. a 4:00 p.m., el despacho será programado para el siguiente día hábil en el transcurso de la mañana.

Aplica para las áreas metropolitanas de Barranquilla y Bucaramanga.

- **Pedidos REGIONALES Y NACIONALES (12:00 pm)**

De lunes a viernes, si la confirmación del pedido es hasta las 12:00 p.m., todos los pedidos solicitados antes de esta hora serán programados para despacho al cliente, el mismo día.

El sábado solo podrán ser despachados los pedidos recepcionados hasta las 10:00 am en el área logística, cualquier PD autorizada posterior a esta hora, ya formará parte de los despachos del primer día hábil de la semana siguiente.

5. Para los pedidos locales en los que el cliente recoge en nuestra bodega, las horas de entrega serán las siguientes:

Lunes a viernes 7:30 am a 5:00 pm.

Sábados: 8:00 am a 12:00 m.

La recepción de las solicitudes se realizará por cualquiera de nuestros medios de contacto, PBX Fijo, PBX Móvil, Celular, WhatsApp, Hangouts o al correo electrónico pedidos@disfarma.com.co.

Nota: Los pedidos a recoger deben cumplir el monto mínimo de despacho de \$1.000.000. para carga seca y \$500.000 para cadena de frío.

CLIENTES HOSPITALES

1. El despacho de pedidos de clientes hospitales, se realizará teniendo en cuenta lo establecido previamente en clientes generales.
2. Para los despachos, se debe tener en cuenta las solicitudes previas de recomendación o prioridad de envío, realizadas por el área vía correo electrónico a (Logistica.hospitales@disfarma.com.co) y (Logistica.barranquilla@disfarma.com.co), donde será evaluada la viabilidad de despacho por parte del supervisor logístico de acuerdo a volumen de pedidos que se tengan dentro de la promesa.

	MACROPROCESO: UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO [UEN]	Código: PO-UEN-01	
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS A CLIENTES, EMPLEADOS Y PUNTOS DE DISPENSACIÓN	Versión: 03	Fecha: 27-12-2022
		Página 3 de 3	

EMPLEADOS

1. Los pedidos solicitados por empleados serán entregados a las 5:30 pm, en la puerta ubicada entre operaciones y recepción, en donde cada trabajador debe tomar su pedido del carro, firmar factura de recibido y dejarla allí. factura de recibido y dejar copia en el carro.

PUNTOS DE DISPENSACIÓN

1. El monto mínimo autorizado por cada SD, sin excepción alguna que sea carga seca o cadena de frío es Mínimo **\$200.000 para Pedidos Locales o Pedidos Nacionales.**
2. Los pedidos generados de lunes a viernes antes de las 5:30 PM, y que sean previamente autorizados, serán despachados al día siguiente.

COPIA NO CONTROLADA