



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: VENTA POR SERVICIO A DOMICILIO	CÓDIGO: PR-SOP-PV-006	EMISIÓN: FEBRERO – 2010
DEPARTAMENTO: PUNTO DE VENTA	VERSIÓN: A	PÁGINA: 1 de 3
		REVISIÓN: JUNIO – 2010



PROCEDIMIENTO

1. Propósito

Entregar a los clientes los productos, en el lugar donde lo soliciten, cumpliendo con las leyes de salud y tránsito.

2. Alcance

A todas las sucursales que brinden Servicio a Domicilio a sus clientes.

3. Referencias

- Manual del sistema CIANET, MA-STD-DS-001.
- NMX-CC-9000-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Requisitos.
- NMX-CC-10013-IMNC-2002; Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de Calidad.

4. Descriptivo

<i>Responsable</i>	<i>Actividad</i>	<i>Registro</i>
Vendedor de Farmacia (Rol de recepcionista)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender la llamada telefónica del cliente (Ver detalle en el método de trabajo “Protocolos de Servicio” punto 3.1 al 3.5 MT-SOP-PV-007). 2. Si el cliente NO va a comprar los productos, entonces finalizar la llamada (Ver detalle en el método de trabajo “Protocolos de Servicio” punto 3.8 MT-SOP-PV-007) y FIN DEL PROCEDIMIENTO. 3. Si el cliente SI compra los productos, entonces confirmarle el pedido (Ver detalle en el método de trabajo “Protocolos de Servicio” punto 3.6 y 3.7 MT-SOP-PV-007). 4. Cerrar venta en el sistema CIANET (Ver detalle en el “Manual del sistema CIANET MA-STD-DS-001) y finalizar llamada con el cliente. 	
Vendedor de Farmacia (Rol de cajero)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Surtir el pedido en base al ticket que se imprime en el punto de venta –asignado para el servicio a domicilio–. Automáticamente se imprimirán dos tickets (original y copia), entregando el original al motociclista y la copia la resguarda el Vendedor de Farmacia (rol de cajero). 6. Asignar en el sistema CIANET la venta al motociclista correspondiente (Ver detalle en el “Manual del sistema CIANET MA-STD-DS-001). 7. Entregar al motociclista el pedido, el cambio que deberá entregar al cliente y el comprobante de salida emitido en el sistema CIANET (Ver detalle en el “Manual del sistema CIANET MA-STD-DS-001). Recabar su firma en el comprobante. 	
Motociclista	<ol style="list-style-type: none"> 8. Entregar el pedido en la puerta del cliente utilizando el protocolo establecido en el método de trabajo “Protocolos de servicio” (MT-SOP-PV-007). Se debe solicitar la receta médica. 	

ELABORÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro
Gerente de Mercadeo

REVISÓ

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete
Subdirector Operativo

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: VENTA POR SERVICIO A DOMICILIO	CÓDIGO: PR-SOP-PV-006	EMISIÓN: FEBRERO – 2010
DEPARTAMENTO: PUNTO DE VENTA	VERSIÓN: A	PÁGINA: 2 de 3
		REVISIÓN: JUNIO – 2010



PROCEDIMIENTO

- Vendedor de Farmacia (Rol de cajero)** 9. Imprimir el comprobante de llegada –una vez que el motociclista haya regresado a la sucursal– y conciliar junto con el motociclista el importe de la venta, utilizando el ticket que resguardo.
- Motociclista** 10. Entregar al Vendedor de Farmacia (rol de cajero) el importe de la venta realizada.
- Vendedor de Farmacia (Rol de cajero)** 11. Entregar al motociclista el comprobante de llegada original una vez que haya coincidido el importe del pedido.
12. Cerrar la venta en el sistema CIANET (**Ver detalle en el “Manual del sistema CIANET” MA-STD-DS-001**).

FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOTAS:

1. Durante el trayecto al domicilio del cliente, el Motociclista debe respetar las Leyes Federales –cuando apliquen– Estatales y los Reglamentos Municipales de Tránsito.
2. Los medicamentos que estén en refrigeración deben enviarse al cliente utilizando una bolsa de gel refrigerante.
3. Cuando no haya en el inventario alguno de los productos que solicito el cliente, se debe realizar el traspaso (**Ver detalle en el “Manual del sistema CIANET” MA-STD-DS-001**) preferentemente con la sucursal que se encuentre en la ruta que va a seguir el motociclista.
4. Los medicamentos psicotrópicos no deben surtirse mediante este servicio.

ELABORÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro
Gerente de Mercadeo

REVISÓ

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete
Subdirector Operativo

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General

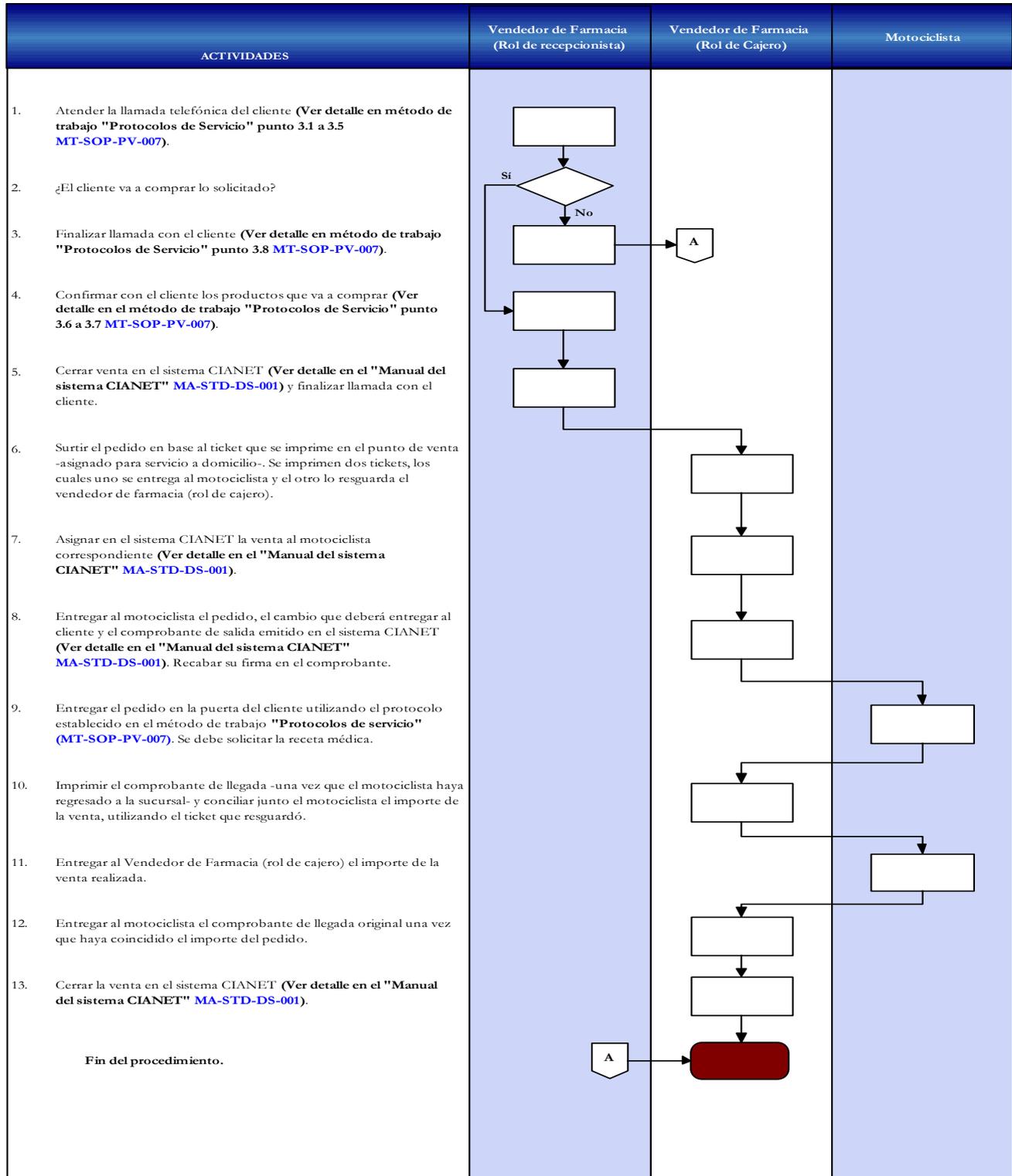


FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO:	VENTA POR SERVICIO A DOMICILIO	CÓDIGO:	PR-SOP-PV-006
DEPARTAMENTO:	PUNTO DE VENTA	EMISIÓN:	FEBRERO – 2010
		VERSIÓN:	A
		PÁGINA:	3 de 3
		REVISIÓN:	JUNIO – 2010



PROCEDIMIENTO

5. Flujograma



ELABORÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro
Gerente de Mercadeo

REVISÓ

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete
Subdirector Operativo

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General