

****Protocolo Operativo Estándar: Servicio a Domicilio****

****Versión:** 2.1**

****Fecha de última revisión:** 15 de Mayo de 2024**

****Área Responsable:** Gerencia de Operaciones**

****1. Propósito****

El propósito de este documento es estandarizar el proceso de servicio a domicilio para todas las sucursales de Farmapronto, garantizando una experiencia de cliente consistente, eficiente y segura, desde la recepción del pedido hasta la entrega final.

****2. Proceso de Recepción de Pedidos****

Los pedidos pueden ser recibidos a través de tres canales autorizados:

- ****Llamada Telefónica:**** El personal deberá tomar los datos del cliente (nombre, dirección, teléfono) y los productos solicitados de forma clara. Se debe confirmar el pedido leyendo la orden completa al cliente antes de finalizar la llamada.
- ****Aplicación Móvil:**** Los pedidos llegan directamente al sistema de punto de venta (POS) de la sucursal asignada. El sistema emite una alerta sonora y visual.
- ****WhatsApp Business:**** El encargado de sucursal monitorea el chat y debe responder a las solicitudes en un plazo no mayor a 10 minutos.

****Paso Crítico:**** El personal debe confirmar la disponibilidad de todos los productos en el sistema antes de confirmar el pedido al cliente. Si un producto no está disponible, se debe ofrecer un sustituto o informar al cliente.

****3. Verificación de Recetas Médicas****

Para medicamentos que requieren receta médica (antibióticos, controlados):

- ****Pedido Telefónico/WhatsApp:**** El cliente debe enviar una fotografía clara de la receta médica. El farmacéutico de turno debe validar su autenticidad (nombre del paciente, médico, cédula profesional, fecha).
- ****Pedido por App:**** La app debe tener un campo obligatorio para adjuntar la imagen de la receta.
- ****Entrega:**** El repartidor está ****obligado**** a recoger la receta física original al momento de la entrega del medicamento. ****No se puede entregar medicamento controlado sin recoger la receta original.****

****4. Proceso de Cobro****

- ****Pre-Cobro:**** Se dará preferencia al cobro mediante enlace de pago (Stripe/MercadoPago) enviado al cliente por WhatsApp o SMS para agilizar la entrega.
- ****Cobro en Entrega:**** El repartidor deberá llevar una terminal bancaria móvil con suficiente batería y conexión. Se debe preguntar al cliente al momento de hacer el pedido si pagará con tarjeta o efectivo para preparar el cambio necesario.
- ****Facturación:**** Si el cliente requiere factura, debe proporcionar sus datos fiscales durante la llamada o en la sección de comentarios de la app. La factura se enviará por correo electrónico en un plazo máximo de 24 horas.

****5. Preparación y Empaquetado (Picking & Packing)****

- El responsable de surtir el pedido (picker) utilizará una canasta designada para cada orden.
- Se debe realizar una doble verificación (double check) de los productos y cantidades contra la orden impresa antes de empaquetar.
- Los productos se colocarán en una bolsa de papel sellada con una etiqueta de seguridad que incluye el número de pedido y el nombre del cliente.
- Para productos que requieren refrigeración, se utilizará una bolsa térmica con un gel refrigerante. Esta debe ser la última parte del pedido en ser preparada.

****6. Logística de Entrega****

- ****Asignación de Ruta:**** El gerente de sucursal asignará los pedidos a los repartidores disponibles, optimizando la ruta para cubrir múltiples entregas en una misma zona.
- ****Tiempos de Entrega:**** El tiempo de entrega prometido desde la confirmación del pedido no debe exceder los 60 minutos para direcciones en un radio de 5 km.
- ****Comunicación con el Cliente:**** El repartidor debe notificar al cliente vía llamada o WhatsApp cuando esté en camino.
- ****Protocolo de Entrega:**** El repartidor debe identificarse, usar uniforme y mantener una actitud profesional. Debe entregar el producto, realizar el cobro (si aplica) y recoger la receta (si aplica).
- ****Confirmación:**** Una vez entregado, el repartidor marcará el pedido como "Completado" en la aplicación móvil de repartidores, lo que actualizará el estado en el sistema POS central.