1. **OBJETIVO**

Establecer las acciones a tomar, para la correcta distribución y entrega de los pedidos, en base a lo estipulado en el reglamento de las BPA, BPD y BPT, así como también garantizar el cumplimiento de los requisitos del fabricante en todo momento.

1. **ALCANCE**

Es  aplicable  para el proceso  de distribución y entrega a clientes de  productos que distribuye ORTOMAX, en su establecimiento.

1. **RESPONSABLE**

**Jefe de bodega,** es el responsable de:

* Realizar la gestión en el proceso distribución y entrega de productos con la finalidad de cumplir con las condiciones fuera de la bodega en la unidad de transporte.
* Gestionar y verificar el cumplimiento de las acciones a seguir para la distribución y entrega de los productos dando cumplimiento a los criterios establecidos en las BPD y BPT.
* Garantizar que el personal que realiza la distribución y entrega de pedidos, cumpla con lo descrito en este procedimiento.
* Dar cumplimiento de los lineamientos dados en las normativas de BPD y BPT.
* Es responsable del manejo correcto de los productos, en la unidad de transporte, hasta la entrega a los clientes.

**Responsable Técnico**, es el responsable de:

* Determinar las condiciones y directrices a seguir para el adecuado embalaje y despacho de los productos, en base a la documentación técnica del fabricante, verificando el cumplimiento de las actividades, para cumplimiento de la correcta conservación de los productos que distribuye  ORTOMAX.

1. **DEFINICIONES**

**ESTADO DE PRODUCTOS:** Verificación del producto para detectar que no se encuentre estropeado, averiado, manchado, con sonido de cristales rotos, exista indicios de violación de la cinta de seguridad, y cualquier otra señal que indique que el producto pueda estar en mal estado.

**EXCURSIÓN DE TEMPERATURA:** Es una desviación de la temperatura por encima o por debajo de lo establecido para la conservación de un producto.

**REGISTRO SANITARIO:** Es el documento que otorga la ARCSA, este registro indica que el producto es apto para su uso y comercialización.

**BPD:** Buenas Prácticas de Distribución

**BPT:** Buenas Prácticas de Transporte

1. **DESARROLLO**

**CONSIDERACIONES**

**DISTRIBUCION DE PEDIDOS**

Los horarios y eventos de las entregas de los productos de los clientes, se registran en el formato Bitácora de Ruta de unidad de transporte.

Antes de iniciar el embarque de los productos a la unidad de transporte, realizar la verificación de las condiciones, las mismas que serán registradas en la hoja de Verificación de Unidad de Transporte.

Los productos despachados en un pedido a cliente, antes de ser considerados para su distribución y transporte, deberán contar con los documentos habilitantes, (factura, guía de remisión,(solo con guía de remisión) orden de compra etc.) que permitirán desarrollar la entrega del producto con toda la información que garantice cada unidad, y lote a ser distribuido.

Para el transporte de los productos, se debe considerar que todos los contenedores deben contar con la guía de remisión que detalla el nombre del cliente, descripción del producto, cantidad.

Se debe verificar las condiciones de la unidad de transporte, a fin de que los productos sean colocados en condiciones de higiene y limpieza adecuadas para la naturaleza del producto a transportar, sin compartir el espacio con productos o materiales que puedan causar una incompatibilidad o contaminación cruzada.

La persona encargada de realizar las entregas de los pedidos, cuenta con el documento, Bitácora de Ruta de unidad de transporte,en la cual reportará las novedades suscitadas durante las entregas.

En caso de que el vehículo por alguna razón (exceda temperatura, golpes, suciedad, manchas, averías) pierda las condiciones de conservación y mantenimiento del producto, éste deberá comunicar al Responsable Técnico, documentar el estado del producto, recibir instrucciones y tomar los correctivos del caso.

El vehículo deberá encender el aire acondicionado 5 minutos antes de colocar los productos al interior, para garantizar las condiciones de los productos de temperatura ambiente no mayor a 30 grados.

El transportista, durante la entrega al cliente deberá entregar primero la documentación habilitante, guía de remisión al cliente, antes de proceder a entregar y abrir los contenedores con los productos. Una vez entregados deberá regresar a ORTOMAX, estos documentos firmados por la contraparte para constancia de la entrega.

El transportista en base a su entrenamiento, deberá comunicar a su jefe directo, cualquier novedad ó incidente que se presente en la ruta, quien a su vez dará las instrucciones para cada caso.

La unidad de transporte cuenta con un monitor de temperatura que capta y almacena los datos de temperatura y humedad durante la ruta, a fin de mantener las condiciones adecuadas de los productos durante el trayecto hasta su entrega al cliente, esta información podrá ser descargada con una frecuencia mensual, y de ser el caso cuando sea requerida por algún cliente.

En caso de presentarse un siniestro o robo en el vehículo o de los productos, deberá comunicar de lo sucedido al titular del registro sanitario, y levantar un informe de lo sucedido y en el caso de ser necesario se comunicará a ARCSA.

En caso de devoluciones habilitantes para el proceso de entregas, solo se aceptará devoluciones de los pedidos, durante el reparto.

En caso de que el responsable de la recepción del producto en las instalaciones del cliente deba verificar las condiciones del vehículo al momento de la entrega, el transportista debe acceder y registrarlo en la Bitácora de las Unidades de Transporte.

**Limpieza de la unidad de transporte:** El transportista deberá ejecutar la limpieza de la unidad de transporte en base a lo siguiente.

LIMPIEZA DIARIA: incluye barrido de piso y retiro de desperdicios y residuos del vehículo.

LIMPIEZA SEMANAL: incluye lavado total del vehículo.

Estas actividades deberán estar detalladas en el registro de limpieza de vehículo.

MANTENIMIENTO DE UNIDAD DE TRANSPORTE:

El transportista deberá ejecutar el mantenimiento de la unidad de transporte en base a lo siguiente:

Cambio de aceite de motor y ABC Motor

Correcto funcionamiento de luces en general

Alineación y Balanceo

ABC de frenos

Sistema de climatización

Cabe mencionar que cada una de estas actividades, deberá llevarse a cabo en base al kilometraje del vehículo; y deberán ser evidenciados en el registro para su efecto.

1. **REFERENCIAS**

* RESOLUCIÓN-ARCSA-DE-002-2020-LDCL. Buenas Prácticas de Almacenamiento Distribución y Transporte

1. **HISTORIAL DE CAMBIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSION** | **RAZON DEL CAMBIO** |
| 00 | VERSION INCIAL |

**8. ANEXOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ANEXO** | **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **CODIGO** |
| 01 | Bitácora de Ruta de Unidad de Transporte | R-ORT-015 |
| 02 | Registro verificación de transporte | R-ORT-05 |
| 03 | Registro de limpieza de vehículo | R-ORT-013 |
| 04 | Registro de mantenimiento de unidad | R-ORT-014 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORADO** | **REVISADO** | **APROBADO** |
|  | María Fernanda Mora | Jairo Pineda Coral |
|  | TECNICO RESPONSABLE | REPRESENTANTE LEGAL |
| **FIRMA** | **FIRMA** | **FIRMA** |
| **29/04/2021** | **29/04/2021** | **30/04/2021** |