	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J</p>	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 1 de 10

1. OBJETIVO


Estandarizar el procedimiento que garantice el proceso de transporte de mercancía facturada de Johnson & Johnson de Colombia S.A. Para su distribución nacional satisfaciendo las necesidades de los clientes externos e internos de acuerdo con las políticas de Johnson & Johnson de Colombia

2. ALCANCE

El procedimiento va dirigido a todo el personal involucrado en la facturación, despacho, transporte, entrega, devoluciones y segundos ofrecimientos de la mercancía de Johnson & Johnson de Colombia.

3. DEFINICIONES

- 3.1.SAP: Sistema de información de origen Alemán, utilizado por Johnson & Johnson de Colombia S.A. para el manejo sistemático de la empresa.
- 3.2.RUTEO: Proceso que se realiza de acuerdo a los tiempos de transito y las rutas lógicas hacia las ciudades destino.
- 3.3.PICKING: Operación que consiste en tomar la mercancía de las ubicaciones en la bodega para su posterior despacho a las ciudades destino.
- 3.4.MACRO DE PICKING: Proceso que genera los listados de picking.
- 3.5.LISTADO DE PICKING: Documento generado para el picking de mercancía por pasillo y nivel.
- 3.6.BITACORA DE FACTURACION: Formato donde se relaciona el resumen diario de la facturación por ciudades destino.
- 3.7.LEAD TIME: Tiempo de proceso logístico que va desde la facturación hasta la entrega en el destinatario.
- 3.8.SALDO: Producto facturado en unidad de medida inferior a la caja completa.
- 3.9.RACK: Cada uno de los estantes o grandes estructuras metálicas en las que se almacena la mercancía sobre estibas; constan en su mayoría de cuatro niveles.
- 3.10. OTC: Corresponde a medicamentos que se pueden adquirir sin receta médica.
- 3.11. GMP: Significa buenas prácticas de manufactura en este caso aplicadas al transporte de los productos de J&J.
- 3.12. GPS: Sistema de rastreo satelital utilizado por el departamento de seguridad.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J</p>	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 2 de 10

- 3.13. CRM: Sistema de gestión de novedades al momento de la entrega
- 3.14. CUMPLIDO: Hace referencia a la factura de J&J sellada y firmada por el destinatario.
- 3.15. RECHAZOS: Se presenta cuando durante el proceso de la entrega a un cliente y este no acepta la mercancía por algún motivo logístico o comercial y pueden ser parciales o la totalidad de mercancía facturada
- 3.16. RECOGIDAS: Es el proceso de recoger mercancía desde el punto de consumo o centro de distribución y llevarla al punto de origen.


4. RESPONSABLES

Administrador de bodega WH

5. PROCEDIMIENTO

5.1. CONDICIONES GENERALES ENTREGAS

- La entrega de la mercancía al destinatario se realiza de acuerdo a las indicaciones especificadas en la factura tales como: dirección, código, cantidad, entre otros.
- Las entregas de Almacenes Éxito deben realizarse distribuidas por almacén; las entregas de Olímpica, Copidrogas, Cafam y Dromayor Medellín deben realizarse por factura; las demás entregas se realizan consolidadas por Carta de Porte.
- El estado mecánico de los vehículos es avalado por el departamento de tráfico.
- Los vehículos siempre se cargan por relación peso volumen.
- Los vehículos siempre viajan con precintos de seguridad.
- Existen clientes de Johnson & Johnson que exigen una cita para la entrega de la mercancía pedida. La consecución de esta cita es una labor que le compete a Servicio al Cliente
- Toda novedad al momento de la entrega debe ser reportada al respectivo servicio al cliente de cada plataforma para la respectiva gestión, primero se informa al ejecutivo de cuenta, si este no da respuesta se informa al servicio al cliente Cali y este a su vez le informa al Planeador de Distribución de Johnson & Johnson.
- Los empleados de Servicio al Cliente deberán hacer el respectivo seguimiento y estar en permanente contacto con los conductores con el fin de lograr de manera oportuna el reporte de las novedades.
- El descargue de la mercancía en el punto de entrega es una actividad que es responsabilidad del Conductor del vehículo.
- Ante cualquier inconveniente que se le presente en las entregas, el Conductor debe comunicarse inmediatamente con Servicio al Cliente.
- El único cargo autorizado para la solución de problemas en las entregas es el encargado Servicio al Cliente (solución consultada y avalada por J&J); en ningún momento estas decisiones correrán por cuenta otros cargos.
- Para la solución de problemas en la entrega, el Conductor deberá suministrar el número de


	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J</p>	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 3 de 10

factura el código del material que está presentando problemas y el motivo.

- La línea 1 8000 517 000 opción 2 es una línea completamente gratuitamente, para las llamadas desde cualquier parte del país.
- Casos en los cuales el Conductor debe comunicarse con servicio al cliente:
 - No se encuentra la dirección del cliente
 - Cliente no recibe la totalidad de la mercancía porque no la ha solicitado
 - Cliente no recibe mercancía si no le recogen devoluciones
 - Orden de Compra del cliente vencida
 - Establecimiento del cliente se encuentra cerrado
 - Llegada tarde a una cita para entrega
 - Cliente solicita entrega en una dirección diferente a la de la factura
 - Cliente cambia la fecha real de entrega

5.2. CONDICIONES GENERALES LOGISTICA INVERSA

- Toda novedad al momento de la recogida en el punto de consumo debe ser reportada al respectivo servicio al cliente de cada plataforma para la gestión ante el cliente
- La mercancía recogida en Cali, Palmira y Yumbo deberá estar en la bodega de WH máximo dos días hábiles después de recibida la solicitud de recogida.
- La mercancía recogida en las demás plataformas del país deberá estar en la bodega WH máximo seis días hábiles después de recibida la solicitud de recogida.
- Después de cada cierre de ventas se tienen dos semanas para cerrar todas las recogidas pendientes del mes anterior.
- El día lunes después de las dos semanas del cierre se deberá enviar e status de pendientes el cual deberá estar en cero.
- Toda solicitud de recogida se debe recibir en Icoltrans diariamente vía correo electrónico antes de las 2:00pm, caso contrario se anexara a las solicitudes del siguiente día.
- El archivo de seguimiento en el cual se visualiza el status de cada solicitud de recogida deberá estar actualizado diariamente antes de las 2:00pm
- Cuando se llegue al punto donde se debe realizar la recogida y se incumpla alguno de los siguientes requisitos ESTA NO SE REALIZA, y se cierra el ciclo para esa solicitud.
 - La cantidad de cajas debe coincidir con las de la solicitud.
 - Las cajas deben estar selladas con cinta de Johnson.
 - Todas las cajas deben tener pegado y totalmente diligenciado el sticker de devolución
 - La caja numero uno de la recogida debe tener un sobre sellado y adherido a un costado
- Las causales para realizar recogidas de mercancía son:
 - Averías - Producto en mal estado
 - Otros motivos
 - Cambio Presentación del Producto
 - Baja Rotación
 - Devolución Parcial Control de Calidad
 - Mercancía Próxima a vencer o vencida
 - Decisión Mercadeo - Ventas

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 4 de 10

5.3. TRAZABILIDAD

- Se maneja mediante los sistemas Sigelo-i, GPS y CRM

5.4. PRESERVACION DEL PRODUCTO


- La mercancía debe viajar en óptimas condiciones de limpieza cumpliendo con las normas GMP aplicadas al transporte de mercancías.
- Se deben utilizar vehículos que cumplan todas las condiciones de higiene y seguridad.

5.5. PROPIEDAD DEL CLIENTE


- Se cumplen con todos los requerimientos BASC y de seguridad en transporte de nuestro departamento de seguridad avalado por la superintendencia de vigilancia.
- La mercancía es custodiada durante el transporte por escoltas de cabina y vía satelital, en vehículos propios y/o contratados, a los conductores se les realiza un estudio de seguridad.

5.6. PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
FACTURACION DE PRODUCTO TERMINADO	FACTURADOR J&J	<ul style="list-style-type: none"> • El ruteo se realiza por la instrucción del Jefe de Bodega según la disponibilidad de vehículos y los tiempos de transito a las plataformas destino. • El facturador debe ejecutar el proceso de facturación en el sistema SAP siguiendo los pasos indicados en el Documento de Referencia 1: Manual Usuario Facturación SAP. • El facturador deberá llenar la bitácora de facturación con el fin de tener un resumen de lo facturado a cada ciudad. (Ver Documento de referencia 2: Bitácora de facturación) • Se corre la macro de picking generando el listado de separación por pasillos y niveles (Ver Documento de referencia 3: Listado de Separación)
ALISTAMIENTO	JEFE DE BODEGA	<ul style="list-style-type: none"> • Determina las especificaciones y el número de vehículos que se necesitan, teniendo en cuenta la información relacionada por el facturador en la bitácora de facturación y los Lead Time negociados con J&J. • Envía las prioridades al departamento de tráfico para la consecución de los vehículos para el transporte de la mercancía. • Se designan los grupos de trabajo de niveles superiores y de primeros niveles para realizar el picking de la mercancía a despachar tanto de saldos como de cajas originales.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 5 de 10


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
ALISTAMIENTO	AUXILIAR DE BODEGA Y OPERARIO DE MONTACARGAS	<ul style="list-style-type: none"> Los grupos de trabajo llevan la mercancía de los racks al área de preparación de picking si debe hacerse separación o predistribuido, al área de saldos si debe hacerse reempaque o de lo contrario se lleva directamente a la bahía de despacho para su posterior cargue y despacho. Las cajas que quedan en almacenamiento con menos de las unidades completas originales, deberán ser cerradas cruzando las aletas de la caja disminuyendo el riesgo de contaminación y garantizando que el producto quede erguido como en su estado de almacenamiento original
ALISTAMIENTO	AUXILIARES DE BODEGA	<ul style="list-style-type: none"> Se encargan de separar la mercancía ubicada en el área de preparación de picking por factura o predistribuirla por almacén si el tipo de despacho lo exige. Luego llevan la mercancía a la bahía de despachos para su posterior cargue y despacho.
ALISTAMIENTO	AUXILIARES DE SALDOS	<ul style="list-style-type: none"> Realizan la labor de reempaque de productos cuya unidad mínima de venta es inferior a la caja. Las cajas de saldos son identificadas con los datos del cliente y relaciona los productos que contiene. Luego llevan la mercancía a la bahía de despachos para su posterior cargue y despacho.
CARGUE	DESPACHADOR	<ul style="list-style-type: none"> Calcula el volumen de carga del vehículo, midiendo el ancho, el largo y el alto del furgón del vehículo. Procede a revisar las condiciones del área de cargue del vehículo y si encuentra alguna anomalía la debe reportar al jefe de bodega quien decide si el vehículo es apto o no para el transporte de mercancía. Revisa los códigos de producto y la cantidad de cajas que fueron separadas: Si algún código no está completo, o se separo un código equivocado, el Despachador le comunica la irregularidad al Coordinador de Inventarios, el cual procederá a la búsqueda de las cajas faltantes. Si el despacho es de códigos OTC, al momento de chequear la mercancía se deben identificar los productos que deben llevar la etiqueta y

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 6 de 10


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>marcarlos con esta. Si el despacho es a una plataforma de redespacho los stickers se envían a esta para que sean pegados en las cajas luego de realizar el descargue y ruteo al cliente externo. (Ver documento de referencia 4: Etiqueta trazabilidad OTC)</p> <ul style="list-style-type: none"> El despachador firma los documentos del despacho y los entrega al jefe de bodega. Luego de diligenciar el Documento de Referencia 5: Formato cargue de vehículos en el cual se registra el orden como se cargaron los diferentes Picking en el vehículo, además se registra el total en cajas y kilos de la mercancía.
CARGUE	ESTIBADORES	<ul style="list-style-type: none"> Se encargan del cargue de los vehículos aplicando las normas GMP y respetando la relación peso/volumen minimizando el riesgo de averías en transporte.
DESPACHO	ANALISTA DE DESPACHOS	<ul style="list-style-type: none"> El jefe de bodega entrega los documentos al analista de despachos quien genera el manifiesto, la relación de despacho, carta de compromiso y se coloca el sello de control de entregas. Entrega al conductor los documentos del despacho carta de porte y las facturas en un sobre sellado.
DESPACHO	CONDUCTOR	<ul style="list-style-type: none"> Se desplaza a la bodega central donde el vehículo es pesado y enrutado por el departamento de seguridad para dar cumplimiento a la ruta señalada.
TRANSITO ORIGEN	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> El recorrido inicial desde Cali hasta las plataformas de redespacho se hace bajo el control de caravanas del departamento de seguridad de Icoltrans por medio de comunicación celular y rastreo satelital GPS.
TRANSITO ORIGEN	SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Las novedades presentadas en el recorrido a la plataforma de redespacho serán reportadas y gestionadas por medio del aplicativo CRM
DESCARGUE	PLATAFORMA DESTINO	<ul style="list-style-type: none"> Si la mercancía despachada corresponde a un despacho a plataforma se procede a descargar el vehículo, separar la mercancía, enrutar según el punto de destino, cargue, despacho. Las novedades presentadas durante el proceso en plataforma son reportadas y gestionadas en CRM.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 7 de 10


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
TRANSITO DESTINO	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> El recorrido final desde la plataforma de redespacho hasta el destinatario se hace bajo el control de caravanas del departamento de seguridad de Icoltrans por medio de comunicación celular y rastreo satelital GPS.
TRANSITO DESTINO	SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Las novedades presentadas en el recorrido al destinatario final serán reportadas y gestionadas por medio del aplicativo CRM
ENTREGA	CONDUCTOR	<ul style="list-style-type: none"> Al llegar a las instalaciones del destinatario, el Conductor debe entregar los documentos de la entrega al encargado de recepción de mercancía, y esperar hasta que se le asigne un turno para la entrega. En el momento de la entrega, el Conductor debe tomar los documentos y verificar los códigos y cantidades de la mercancía a medida que se va descargando. El Cliente de Johnson & Johnson de Colombia verifica la mercancía que recibe. Si encuentra causales de devolución, separa la mercancía a ser devuelta y se la entrega al Conductor. Si se presentan novedades el conductor reporta a servicio al cliente para la respectiva gestión de la misma. El Cliente escribe la fecha de recepción, firma y sella la factura. Si devuelve mercancía, hace la anotación de la mercancía devuelta en los documentos de la entrega. Verificar si el cliente registró la fecha de recepción, la firma y el sello en la factura de forma correcta y las respectivas novedades si las hay Retornar a la sede de Icoltrans desde la que se realizó el despacho; si alguno de los clientes hizo devoluciones, las entrega al coordinador de devoluciones de la plataforma. Legalizar los documentos de la entrega en el departamento de cumplidos de la plataforma.
LOGISTICA INVERSA / RECHAZOS	SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Si al momento de la entrega en el punto de consumo o centro de distribución se presenta la novedad de posible rechazo, la persona encargada de realizar la entrega deberá reportar de manera inmediata al servicio al cliente de la plataforma encargada de coordinar la entrega. El Servicio al cliente reporta al Ejecutivo de Cuenta, si este no soluciona se reporta al

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 8 de 10

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>Servicio al Cliente Cali sobre la novedad y este a su vez le informa al Planeador de Distribución de Johnson & Johnson para que de solución a la misma por quince minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el ejecutivo de Johnson gestiona para recibo total del pedido, se procede con la entrega sin novedad. • En caso de no presentarse solución a la novedad el vehículo deberá transportar la mercancía rechazada a la plataforma respectiva. • Cuando se tenga la mercancía almacenada en la plataforma deberán elaborar el formato de rechazos (Anexo 1) el cual debe ser enviado diariamente a Servicio al cliente Cali, Ejecutivos de la zona y al planeador de distribución de J&J antes de las 09:00 horas. • Servicio al Cliente Cali consolida la información y envía un reporte único al J&J antes de las 2:00 p.m. quien procede a elaborar la nota crédito. • Se anexan la nota crédito a la factura afectada y envía el cumplido a su respectiva legalización. • En las plataformas externas el servicio al cliente deberá coordinar el despacho de los rechazos hacia WH de manera tal que se cumpla con el tiempo establecido en los parámetros (5 días)
LOGISTICA INVERSA / RECOGIDAS	SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Johnson enviara un correo electrónico (ver formato 2) antes de las 2:00pm con la solicitud anexando la orden de recogida, donde deberán aparecer relacionados el cliente, la dirección, la ciudad, la fecha y el número de cajas a recoger como datos mínimos para realizar la recogida. • Servicio al Cliente Cali recibe el archivo y realiza el proceso de selección en el cual deberá asignar las respectivas recogidas por plataforma enviando vía e-mail a cada persona de Servicio al Cliente en las respectivas ciudades las solicitudes. • Cada plataforma deberá ingresar a Sigelo las órdenes de recogida para proceder a planificar las respectivas rutas encargadas de recoger la mercancía física. • Si estando en el punto de entrega se presenta alguna novedad en los parámetros establecidos para el procedimiento, la recogida no se efectúa informándole a cada servicio al cliente en la respectiva plataforma, quien enviara un e-mail al

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 9 de 10

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>Ejecutivo de Cuenta encargado y a las siguiente direcciones: GGARAVIT@CONCO.JNJ.COM, SCLIENTE@CONCO.JNJ.COM</p> <ul style="list-style-type: none"> Una vez se efectúa la recogida y la mercancía esta almacenada en la respectiva plataforma, el servicio al cliente de esta actualizará la orden de recogida ingresándole la fecha real en que se recogió la mercancía y el número de remisión, enviara este archivo a Servicio al Cliente Cali quien a su vez actualizará el archivo de seguimiento que Esta en el H de Johnson & Johnson. Cada plataforma deberá encargarse de la programación del despacho de las recogidas a Cali velando que el tiempo de retorno no sobrepase el establecido en los parámetros. Cuando la mercancía llegue a WH será entregada a funcionario de Johnson encargado del recibo de estas (ver formato 1) de manera diaria hasta las 5:00pm. (de no estar presente el funcionario encargado, se enviara un correo a Johnson reportando que la mercancía se encuentra lista para ser entregada) y se dará por cerrado el ciclo logístico por parte de ICOLTRANS actualizando la orden de recogida y el archivo de seguimiento que se encuentra en la red informática de J&J en la unidad H:\.
LOGISTICA INVERSA	PLATAFORMA	<ul style="list-style-type: none"> Los rechazos y las recogidas son entregadas en cada plataforma al coordinador de devoluciones quien debe verificar que la mercancía devuelta por el transportador corresponda a las notas registradas por el cliente en la factura. Mantendrá almacenada la mercancía hasta su posterior despacho a la bodega WH.
LOGISTICA INVERSA	AUXILIAR DE BODEGA	<ul style="list-style-type: none"> La mercancía resultante del proceso de logística inversa se entrega al personal de devoluciones en la bodega WH donde permanece hasta su disposición final.
SEGUNDOS OFRECIMIENTOS	SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> En ocasiones por demoras en el punto de entrega la mercancía debe ofrecerse nuevamente en una fecha posterior. Servicio al cliente debe coordinar el envío de la mercancía al destinatario y registrar toda la información en Sigelo-i. Reportar a servicio al cliente Cali para su

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRANSPORTE DE PRODUCTO TERMINADO FACTURADO DE J & J	Código: P.TRA.002
		Fecha de actualización: 31-07-2011
		Versión: 10
		Página 10 de 10

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		posterior cobro a J&J.

6. MEDIDAS EN SSOA

- En picking de la mercancía que se encuentra localizada en los niveles 2, 3 y 4 la cual se debe realizar con un montacargas, los Auxiliares de Bodega deben estar ubicados sobre una ESTIBA (en ningún momento sobre las uñas de los Montacargas), y sostenidos con un ARNÉS que el cual está sujeto a una eslinga (línea de vida) la cual debe estar sujeta a la argolla de la parrilla superior del montacargas.
- El picking realizado en el cuarto de temperatura controlada debe ser realizado teniendo en cuenta que mientras están en el proceso de desubicación no deben cerrar la puerta, solo se debe cerrar al terminar de sacar los productos solicitados en el picking.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual Usuario Facturación SAP
- Bitácora de Facturación
- Listado de Separación
- Etiqueta de trazabilidad OTC
- Formato de Cargue de Vehículos

8. REGISTROS

- Formato reporte de novedades en el momento de la entrega

9. ANEXOS

- Instructivo de Johnson & Johnson sobre la manera exacta como se debe diligenciar el archivo.
- Formato de devoluciones
- Formato de solicitud de recogidas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma: Administrador de bodega	Firma: Administrador de Bodega	Firma: Gerente Regional