COLCAN	**CONTINGENCIAS DE MENSAJERÍA**

MENSAJERIA	EN CUANTO A:	EVENTOS		
		ACCIDENTE DE TRANSITO	ROBO DE NEVERA CON MUESTRAS	PERDIDA DE NEVERA ENVIADA FUERA DE BOGOTA
RUTA LOCAL	**Comunicación**	Mensajero establecera comunicación con Coordinador del area/Auxiliar de logistica local / Auxiliar de logistica Nacional	• Mensajero comunicación con Coordinador del area/Auxiliar de logistica local / Auxiliar de logistica Nacional. • Coordinador de area comunica situacion al asesor comercial de la zona , servicio al cliente, direccion de calidad y talento humano, y a los clientes afectados por el robo.	N/A
	Accion a tomar	El coordinador de logistica en conjunto con el auxiliar de logistica local definen que mensajero según ruta mas cercana puede ir a dar soporte para la recoleccion de la nevera. Posteriormente se establecera punto de encuentro con el mensajero de urgencias que ira a dar apoyo a la finalizacion de la ruta.	• Según planilla si esta no fue hurtada se establecera comunicación inmediata con los clientes para colocar en conocimiento la situacion presentada y analisis de cada evento para definir mejor opcion para recuperacion de segunda muestra. • Se emitira comunicación escrita formal de la novedad ocurrida por parte del area de logistica y servicio al cliente	N/A
RUTA NACIONAL CON CENTRO DE ACOPIO	**Comunicación**	• Mensajero establecera comunicación con Bacteriologa responsable del centro de Acopio. • Bacteriologa de centro de acopio informara a Coordinador de logistica / Auxiliar de logistica Nacional.	• Mensajero comunicación con Coordinador del area/Auxiliar de logistica local / Auxiliar de logistica Nacional. • Coordinador de area comunica situacion al asesor comercial de la zona , servicio al cliente, direccion de calidad y talento humano.	• Auxiliar de logistica escala caso de perdida con numero de guia al dpto de servicio al cliente del proveedor de transporte correspondiente. • Coordinador Logistica establece comunicación inmediata con asesor correspondiente para seguimiento del caso y asi el proveedor de transporte exponga las medidas de rastreo que se estan tomando por parte del proveedor.
	Accion a tomar	• Bacteriologa responsable de centro de acopio se desplazara al lugar donde se encuentre el mensajero para dar soporte a este en la situacion presentada y mirara si es posible finzalizar los puntos restantes, en caso que no sea posible en conjunto con el coordinador de logistica definiran esquema de comunicacion con los clientes falltantes para informar situacion .	• Según planilla si esta no fue hurtada previa autorizacion del coordinador de logistica, bacteriologa de centro de acopio establecera comunicación inmediata con los clientes para colocar en conocimiento la situacion presentada y analisis de cada evento para definir mejor opcion para recuperacion de segunda muestra. • Se emitira comunicación escrita formal de la novedad ocurrida por parte del area de logistica y servicio al cliente	• El coordinador esperara maximo 24 horas para informar a los clientes acerca de la situacion presentada para que estos a su vez informen a los pacientes. • El proveedor debera dar informacion acerca del estado de rastreo del paquete para definir accion final con el evento y emitir comunicado.

COLCAN	**CONTINGENCIAS DE MENSAJERÍA**

MENSAJERIA	EN CUANTO A:	EVENTOS		
		ACCIDENTE DE TRANSITO	**ROBO DE NEVERA CON MUESTRAS**	**PERDIDA DE NEVERA ENVIADA FUERA DE BOGOTA**
RUTA NACIONAL SIN CENTRO DE ACOPIO	**Comunicación**	Mensajero establecera comunicación con Coordinador del area/Auxiliar de logistica local / Auxiliar de logistica Nacional	• Mensajero comunicación con Coordinador del area/Auxiliar de logistica local / Auxiliar de logistica Nacional. • Coordinador de area comunica situacion al asesor comercial de la zona , servicio al cliente, direccion de calidad y talento humano.	• Auxiliar de logistica escala caso de perdida con numero de guia al dpto de servicio al cliente del proveedor de transporte correspondiente. • Coordinador Logistica establece comunicación inmediata con asesor correspondiente para seguimiento del caso y asi el proveedor de transporte exponga las medidas de rastreo que se estan tomando por parte del proveedor.
	Accion a tomar		• Según planilla si esta no fue hurtada se establecera comunicación inmediata con los clientes para colocar en conocimiento la situacion presentada y analisis de cada evento para definir mejor opcion para recuperacion de segunda muestra. • Se emitira comunicación escrita formal de la novedad ocurrida por parte del area de logistica y servicio al cliente	• El coordinador esperara maximo 24 horas para informar a los clientes acerca de la situacion presentada para que estos a su vez informen a los pacientes. • El proveedor debera dar informacion acerca del estado de rastreo del paquete para definir accion final con el evento y emitir comunicado.