



<div><div>DUANA</div><div>REGISTRADO, INGENIERO Y EQUIPOS MEDICOS</div></div>		MATRIZ DE RIESGOS GESTION COMERCIAL VENTAS					GCM-MR-01 VERSION 3	
		ANALISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO					PAGINA 1 DE 2	
		PROCESO / SUBPROCESO: GESTION COMERCIAL VENTAS		Fecha revisión: 01/09/2019		Fecha aprobación: 09/09/2019		
EVENTO	VALOR	EPO	ANÁLISIS		ACCIONES	CARGO		
		PALABRA GUÍA	CAUSA	EFEECTO	AMER GO (Acciones para Mitigar Eventos de Riesgo y generar oportunidades)	RESPONSABLE	AUTORIDAD	
ENVIAR OFERTA AL CLIENTE	1	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No contamos con el portafolio solicitado por el cliente.	1.1. Perdida de oportunidad.	1.1.1. Reevaluar necesidades del cliente y buscar alternativas a ofertar.	Representante de ventas	Jefe de ventas	
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se envia incompleta la oferta al cliente, por no contar con el stock suficiente de los productos.	1.1. Perdida de oportunidad.	1.1.1. Solicitar a Gestion compras, posibilidad de mantener y ampliar el portafolio de productos requeridos por el cliente.	Representante de ventas	Jefe de ventas	
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Ofertamos alternativas sin consultar.	1.1. Perdida de oportunidad.	1.1.1. Reevaluar la oferta confirmando con compras si se puede contar con el producto requerido.	Representante de ventas	Jefe de ventas	
ENVIAR CONTRA OFERTA AL CLIENTE	2	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No se envia la informacion al jefe de ventas, para analisis de la oferta.	1.1. Perdida de oportunidad.	1.1.1. Hacer seguimiento a las ofertas rechazadas y pasar a tiempo la informacion al jefe del area.	Representante de ventas	Jefe de ventas	
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se envia incompleta la informacion al jefe de ventas, para el respectivo analisis.	1.1. Perdida de oportunidad.	1.1.1. Hacer seguimiento a las ofertas rechazadas y pasar a tiempo la informacion al jefe del area.	Representante de ventas	Jefe de ventas	
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se envia la informacion errada al jefe de ventas.	Perdida de oportunidad.	1.1.1. Hacer seguimiento a las ofertas rechazadas y pasar a tiempo la informacion al jefe del area.	Representante de ventas	Jefe de ventas	
DIGITAR PEDIDO EN DUSOFT	3	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. Se hace caso omiso a la OC. 2. Se presenta error en digitacion, de miligramos, de nombre, de cantidad de precio.	Perdida de oportunidad.	1.1.1. Digitar el pedido y hacer seguimiento. 2.1.1. Confrontar pedido del cliente con la cotizacion digitada en Dusoft.	Representante de ventas	Jefe de ventas	
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se digita el pedido pero esta bloqueado por cartera. 2. No hay cantidad suficiente.	1.1. Perdida de oportunidad.	1.1.1. Mantener al cliente informado sobre el estado de cartera. 2.1.1. Solicitar a compras tener maximos y minimos. 2.1.2. Solicitar generacion de nota debito o credito si es el caso.	Representante de ventas	Jefe de ventas	
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se digita con otro codigo de cliente.	1.1. Perdida de oportunidad.	1.1.1. Digitar nuevamente el pedido al codigo que corresponde.	Representante de ventas	Jefe de ventas	

		MATRIZ DE RIESGOS GESTION COMERCIAL VENTAS				GCM-MR-01 VERSION 3	
		ANALISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 2 DE 2	
REALIZAR INVENTARIO EN BODEGA DE CLIENTES EN CONSIGNACION.	4	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No asistir al inventario programado por olvido.	1.1 Perdida de tiempo, retraso en la facturación, lo que aumenta el plazo en el pago.	1.1.1 Solicitar reprogramar cita para corte de inventario.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Inventario parcial porque el funcionario del cliente se encuentre ausente ó por cualquier causa sea imposible realizar el inventario físico.	1.1 Perdida de tiempo, retraso en la facturación, lo que aumenta el plazo en el pago.	1.1.1 Solicitar reprogramar cita para corte de inventario.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se presenta para el inventario físico en la fecha no programada.	1.1 Perdida de tiempo, retraso en la facturación, lo que aumenta el plazo en el pago.	1.1.1 Solicitar reprogramar cita para corte de inventario.	Representante de ventas	Jefe de ventas
REPORTAR PENDIENTES A COMPRAS	5	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No se reportan los pendientes a comprar, por dar prioridad a otras actividades.	1.1 Incumplimiento al cliente.	1.1.1 realizar seguimiento a las ordenes de compra y reportar a tiempo los pendientes.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se olvida reportar un pendiente, se solicita menor cantidad de lo requerido.	1.1 Incumplimiento al cliente.	1.1.1 realizar seguimiento a las ordenes de compra y reportar a tiempo los pendientes.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se solicita una referencia errada.	1.1 Incumplimiento al cliente.	1.1.1. realizar seguimiento a las ordenes de compra y reportar a tiempo los pendientes.	Representante de ventas	Jefe de ventas
SOLICITAR FACTURA O REMISION.	6	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No solicitar a tiempo la factura.	1.1 Cancelación de la factura dentro del mes, corriendo los días de factura y ampliando el plazo de pago.	1.1.1 realizar seguimiento a los cortes de inventario, para radicar factura a tiempo.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. No se reportan los productos completos a facturar, por falta de información porque se requiere que tenga lote, fecha de vencimiento, cum, EFC, Invima, precio.	1.1 No radicación para el pago. 2. Rechazo del documento por extemporaneidad.	1.1.1. Realizar seguimiento a los cortes de inventario, para radicar factura a tiempo. Y contar con las herramientas tecnológicas que nos brinden información adecuada.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Se radica la información del corte anterior ya facturado.	1.1. No radicación para el pago. 2.1 Rechazo del documento por extemporaneidad.	1.1.1. Realizar seguimiento a los cortes de inventario, para radicar factura a tiempo del periodo que corresponde.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. Que el cliente no envíe los documentos completos según requerimiento.	1.1 No se codifica el cliente. 1.1 Perdida de oportunidad	1.1.1 Retroalimentar al cliente, para que envíe los documentos solicitados. 1.2.1 Solicitar nuevamente los documentos de acuerdo a la modalidad, crédito o contado.	Representante de ventas	Jefe de ventas

SOLICITAR DOCUMENTACION PARA CODIFICAR CLIENTE Y/O ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS.	7	"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. el cliente envia informacion desactualizada y parcial.	1.1 No se codifica el cliente. 2.1. Perdida de oportunidad	1.1.1 Retroalimentar al cliente, para que envíe los documentos solicitados. 2.1.1 Solicitar nuevamente los documentos de acuerdo a la modalidad, credito o contado.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. El cliente envia documentos a nombre de otra empresa. 2. Cambia la razon social o Representante legal.	1.1 No se codifica el cliente. 2.1. Perdida de oportunidad 3.1 se bloquea el cliente.	1.1.1 Retroalimentar al cliente, para que envíe los documentos solicitados. 2.1.1 Solicitar nuevamente los documentos de acuerdo a la modalidad, credito o contado.	Representante de ventas	Jefe de ventas
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.	8	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. Se envian productos con fechas de vencimiento proximas sin previo aviso. 2. Se envian productos con Registro sanitario, Vencido, en tramite de renovacion o cancelado.	1.1 Perdida de oportunidad. 2.1 Reproceso.	1.1.1 Solucionar al cliente la queja o reclamo que presente. 2.1.1 Dar respuesta sobre el caso reportado.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. se envian productos con lotes diferentes al de la factura.	1.1 No poder realizar trazabilidad. 2.1 Inconformidad del cliente. 3.1 reprocesos.	1.1.1 Realizar cambio de factura con los lotes que recibio fisico.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. se envian productos trocados, ya sea en presentacion, en concentracion, cantidad, error en laboratorio.	1.1 Perdida de oportunidad. 2.1 Inconformidad del cliente. 3.1 Reprocesos.	1.1.1 Tramitar la queja del cliente y solucionar por medio de la mesa de ayuda.	Representante de ventas	Jefe de ventas
SEGUIMIENTO A DESPACHOS.	9	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No despachar el pedido al cliente en los tiempos establecidos.	1.1 Perdida de oportunidad. 2.1 Inconformidad del cliente. 3.1 Reprocesos. 4.1 Sobre costos de transporte.	1.1.1 Coordinar con el cliente si recibe el pedido y con el jefe de bodega para que lo despache.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Despachan pedido parcial.	1.1 Perdida de oportunidad. 2.1 Inconformidad del cliente. 3.1 Reprocesos. 4.1 Sobre costos de transporte.	1.1.1 Coordinar con el cliente si recibe el pedido y con el jefe de bodega para que lo despache.	Representante de ventas	Jefe de ventas
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Envian pedido de cliente errado.	1.1 Perdida de oportunidad. 2.1 Inconformidad del cliente. 3.1 Reprocesos. 4.1 Sobre costos de transporte.	1.1.1 Coordinar con el cliente si recibe el pedido y con el jefe de bodega para que lo despache.	Representante de ventas	Jefe de ventas