	GESTION COMERCIAL	GCM-PD-06 VERSION 18
	VENTAS A CLIENTES	PAGINA 1 DE 7

1. Propósito.

Brindar a los clientes condiciones y ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar la posición en el entorno económico, logrando un mayor incremento en los ingresos anuales.

2. Alcance.

El procedimiento de ventas a clientes; inicia desde el momento que se establece el nicho de mercado, se crea un prospecto de posibles clientes y a través de una base de datos o visitas personales, se crea un contacto para definir necesidades y concretar la venta. En este alcance están involucrados los siguientes procesos desde su inicio hasta la post venta; Gerencia general, Gestión comercial ventas, gestión logística, gestión compras, gestión financiera y contable (cartera), gestión sistemas e informática, gestión control interno y gestión servicio al cliente.

3. Responsable

La autoridad para este documento es del jefe de ventas.

4. Definiciones

Carta de presentación: Documento en el que se hace el primer contacto oficial con los posibles clientes, (prospectos) y se da a conocer nuestro contacto.

Solicitud de crédito: Documento en el cual el cliente suministra la información detallada de su empresa, así como suministra datos de referencia que determinan su experiencia comercial.

Pagaré: Documento contable que contiene la promesa incondicional del cliente, que pagará a **Duana & Cia. Ltda.**, la suma de dinero que se encuentre en mora, para lo cual se establecerá un determinado plazo de tiempo.

Compromiso: Documento en el cual el cliente firma y acepta que los productos adquiridos en **Duana & Cia. Ltda.**, no pueden ser comercializados en farmacias como venta al público ya que son uso exclusivo institucional.


Formato único conocimiento del cliente: corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.

Cotización: Documento en el que se establecen los precios, condiciones de pago y tiempos de entrega de la orden de pedido.

Pedido: Documento que se realiza en el sistema DUSOFT, donde se plasman los requerimientos del cliente.

Factura: Documento de tipo mercantil, que sirve para recopilar toda la información relacionada con la venta de productos o servicios.

Venta en consignación: Unidad de negocio establecido por la empresa para satisfacer necesidades de clientes que así lo requieran, consiste en dejar a manera de consignación productos de acuerdo a la necesidad de consumo, para ser facturados según cortes o inventarios programados.

	GESTION COMERCIAL	GCM-PD-06 VERSION 18
	VENTAS A CLIENTES	PAGINA 2 DE 7

5. Política

5.1 Es de obligatorio cumplimiento que todos los clientes cumplan con los requisitos establecidos para la apertura de crédito y/o venta de contado, descritos a continuación:

5.1.1 Venta a crédito

- Formato único conocimiento del cliente GCM-FT-21.
- Formato solicitud de crédito debidamente diligenciado y firmado.
- Certificado de existencia y representación legal.
- Pagare firmado por el deudor (Representante Legal) y codeudor (Persona natural) con la respectiva huella dactilar. (En caso de no firmar pagare, expedir una carta donde indique el porqué)
- Referencias comerciales (2)
- Referencias bancarias
- Fotocopia de cedula del representante legal ampliado al 150 %.
- Estados financieros del último periodo gravable. (Estado de situación financiera, Estado de resultados, Notas a los estados financieros y Estados financieros comparativos).
- Fotocopia del Rut
- Compromiso, Firmado cuando no sean instituciones prestadoras de servicios de salud.

5.1.2 Venta de contado


- Certificado de existencia y representación legal. (Si aplica)
- Fotocopia cedula de representante legal y/o persona natural.
- Copia del Rut.
- Compromiso, Firmado cuando no sean instituciones prestadoras de servicios de salud.
- Formato único conocimiento del cliente GCM-FT-21.
- Certificación comercial.

5.1.3 Venta en consignación

Solicitud de stock productos en consignación: el cliente define el stock mínimo inicial de Medicamentos y dispositivos médicos, **Duana & Cia. Ltda.**, Procede al envío de la solicitud según negociación con el cliente, ya sea a través de cortes mensuales o solicitudes parciales. **Duana & Cia. Ltda.**, hace reposición de las cantidades consumidas por el cliente de acuerdo al análisis realizado por el Representante de ventas y Jefe de ventas, en cuanto al promedio de rotación mensual y tiempos en consignación, teniendo en cuenta que este no sobre pase 3 meses sin movimiento, se validará el corte de inventario realizado por las partes y con esto se definen acciones a tomar, como devolución de producto de baja rotación, cambio de producto con fechas largas de vencimiento y las que el Jefe de ventas determine.

Mediante el informe de Jasper; "Facturación consumo", se entrega al área de cartera el total de los productos a facturar con números de EFC y se envía al cliente factura para legalizar con su respectivo soporte.

En caso de que **Duana & Cia. Ltda.** no cuente con stock suficiente, se enviará un comunicado informando la causa por la cual no puede cumplir, así como la variación en los precios y las presentaciones de los productos.

	GESTION COMERCIAL	GCM-PD-06 VERSION 18
	VENTAS A CLIENTES	PAGINA 3 DE 7

Conservación e inventario: Los productos deberán ser conservados bajo las condiciones de almacenamiento requeridas para cada producto y que se encuentren dentro de su ficha técnica. Se deberá realizar un corte de inventario mínimo y máximo dos veces al mes, para determinar la cantidad consumida, revisar el estado de empaque de los Medicamentos y dispositivos médicos y la vigencia de las fechas de vencimiento y lotes, con el objetivo de asegurar la buena conservación de los mismos.

Especificaciones de productos: se entregarán los Medicamentos y dispositivos médicos requeridos de acuerdo con las marcas, referencias y precios registrados en la orden de compra.

Cambio de productos en consignación: serán aceptadas siempre y cuando cumplan con los requisitos de BPA y lo establecido en cada negociación con el cliente.

5.1.4 Venta a empleados

- Se realiza a través de correo electrónico con la solicitud de cotización, a ventas@duanaltda.com, después de confirmado se continua con el proceso y el pago será de contado.

5.1.5 Actualización de documentos

- Para clientes de crédito y contado; se realizará anualmente y solo será necesario adjuntar el certificado de existencia y representación legal.
- Aquellos clientes que soliciten por escrito se reevalúe el cupo de crédito, solo deberán presentar estados financieros del último periodo gravable.
- Estos documentos serán revisados por el jefe de ventas, para su aprobación antes de ser radicados en cartera, para la creación del código.

5.2 Políticas Comerciales


- El pedido del cliente en la ciudad de Cali no tendrá monto mínimo para ser entregado a domicilio.
- Todo descuento otorgado a los clientes será autorizado solo por el jefe de ventas.

5.3 Términos condiciones y políticas de entrega

Se da por entendido que al momento de comprar cualquiera de nuestros productos el cliente acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación:

Disponibilidad y precio

- La entrega de mercancía esta sujeta a la disponibilidad del producto.
- El flete estará a cargo de DUANA Y CIA LTDA, Cuando sea entregado en otra ciudad y el monto mínimo para envío debe ser de \$450.000, se realizará a través de los servicios externos contratados por DUANA Y CIA LTDA y/o transporte propio, por lo que los tiempos de entrega pueden variar de acuerdo a su lugar de destino, Para los productos de cadena de frio, si es por transportadora externa únicamente se despachará de lunes a jueves, en las ciudades principales donde se garantice la entrega en un lapso máximo de 24 horas.

	GESTION COMERCIAL	GCM-PD-06 VERSION 18
	VENTAS A CLIENTES	PAGINA 4 DE 7


- El cliente se obliga a proporcionar la información necesaria del destinatario. Cualquier error o falta de información, DUANA Y CIA LTDA, no será responsable.
- Así mismo los precios estarán sujetos a cambio sin previo aviso, por políticas independientes de cada laboratorio.

Horario de entrega:

- Los horarios de entrega de mercancía en las instalaciones de DUANA son de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 a 5:30 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 11:30 p.m.
- El cliente acepta que en caso de necesitar la entrega en un horario específico, deberá ponerse en contacto con el Representante de ventas vía telefónica o correo electrónico para verificar la disponibilidad de esto.
- En caso de algún retraso por parte de DUANA Y CIA LTDA, el representante de ventas se comunicará con el cliente, para dar a conocer la situación, esperando en la menor brevedad posible, solucionar la entrega.
- DUANA Y CIA LTDA, Bloqueará el servicio cuando el cliente exceda el cupo de crédito asignado o se encuentre en mora en cartera.
- Al momento de la entrega del pedido, este debe ser verificado en presencia del funcionario de DUANA, sino cuenta con tiempo disponible, tendrá 3 días hábiles para reportar novedades de pedidos.
- Los tiempos para la entrega de los pedidos, deben ser acordes al lugar de entrega, cantidad de productos y especificación de los mismos, es decir, aquellos pedidos que son pequeños y urgentes para entrega local, el tiempo de entrega no debe exceder de **72 horas y tendrán un manejo especial coordinado con el Jefe de Logística. En caso de que no se pueda dar cumplimiento el Jefe de Logística, informará al Representante de ventas y/o al jefe de ventas para retroalimentar al cliente.**
- Los pedidos que van fuera de la ciudad o que, por el volumen de pedido solicitado, requieran mayor tiempo de alistamiento y programación para el despacho en bodega, el tiempo de entrega no debe exceder de 72 horas a partir de la creación del pedido., en caso de que no se pueda dar cumplimiento el Jefe de Logística, informará al Representante de ventas y/o al jefe de ventas para retroalimentar al cliente.
- En casos especiales como los clientes PROFESIONALES DE LA SALUD Y SAN ANDRES DE TUMACO, INSERCOP CUCUTA, Se coordinará para que los pedidos en lo posible sean despachados con la ruta que se tenga para la zona.

Pagos:

El pago puede ser a través de deposito bancario, transferencia electrónica y cheque, a la cuenta CORRIENTE No. 50200364-3, Banco BBVA a nombre de DUANA Y CIA LTDA.

	GESTION COMERCIAL	GCM-PD-06 VERSION 18
	VENTAS A CLIENTES	PAGINA 5 DE 7

5.4 Liquidación de comisiones

5.4.1 Por venta

Se liquida el 1 % sobre el valor de cada factura asignada para el vendedor.

5.5.2 Por recaudo

Se liquida sobre los siguientes parámetros teniendo en cuenta los días de rotación de cartera.

- 1 a 60 días se pagará el 2%
- 61 a 90 días se pagará el 1.5 %
- 91 a 120 días se pagará el 1 %
- 121 a 150 No se pagará comisión, se debe proceder a realizar cobro Pre-Jurídico con el abogado de la compañía.
- En negociaciones especiales como entidades del estado, negocio institucional, cruces de cuentas y/o negocios puntuales, Podrán variar estos porcentajes.

12 Post-venta

Es la parte de la atención al cliente que reúne todas las estrategias pensadas para mejorar la experiencia después de la compra y mantener una relación duradera con los clientes, Gestionando reclamos, sugerencias, necesidades de postventa, desistimientos y devoluciones, que puedan medir el nivel de satisfacción para retroalimentar los procesos involucrados siempre pensando en las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

13. Tratamiento de sugerencias y reclamos

Gestión comercial ventas debe informar a los clientes la existencia y alcance del PQRS de la mesa de ayuda en la plataforma DUSOFT.


El representante de ventas debe crear caso en el PQRS en la mesa de ayuda de la plataforma DUSOFT, una vez reportado por el cliente y antes de cumplirse las 72 horas de haber realizado la entrega al cliente. Cumplido este paso y después de haber sido aceptada la novedad por parte de gestión logística en un término no mayor a 72 horas, se radica en Gestión Financiera y Contable el formato GFC-FT-34 formato solicitud nota debito-crédito.

14. Evaluación de la satisfacción de los clientes

14.1 Evaluación de atención postventa

Se realiza encuesta virtual aleatoria, enviada a los clientes vía E-mail, donde se evaluará la atención recibida desde el momento de la recepción del pedido o elaboración de orden de compra.

La encuesta realizada será recepcionada por los representantes de ventas y de acuerdo a las estipulaciones consignadas en el mismo formato.

	GESTION COMERCIAL	GCM-PD-06 VERSION 18
	VENTAS A CLIENTES	PAGINA 6 DE 7

14.2 Análisis de los resultados

Con el objetivo de la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, El encargado de Gestión Comercial recopila y analiza toda la información disponible sobre el grado de satisfacción de los clientes, obteniendo análisis sobre:

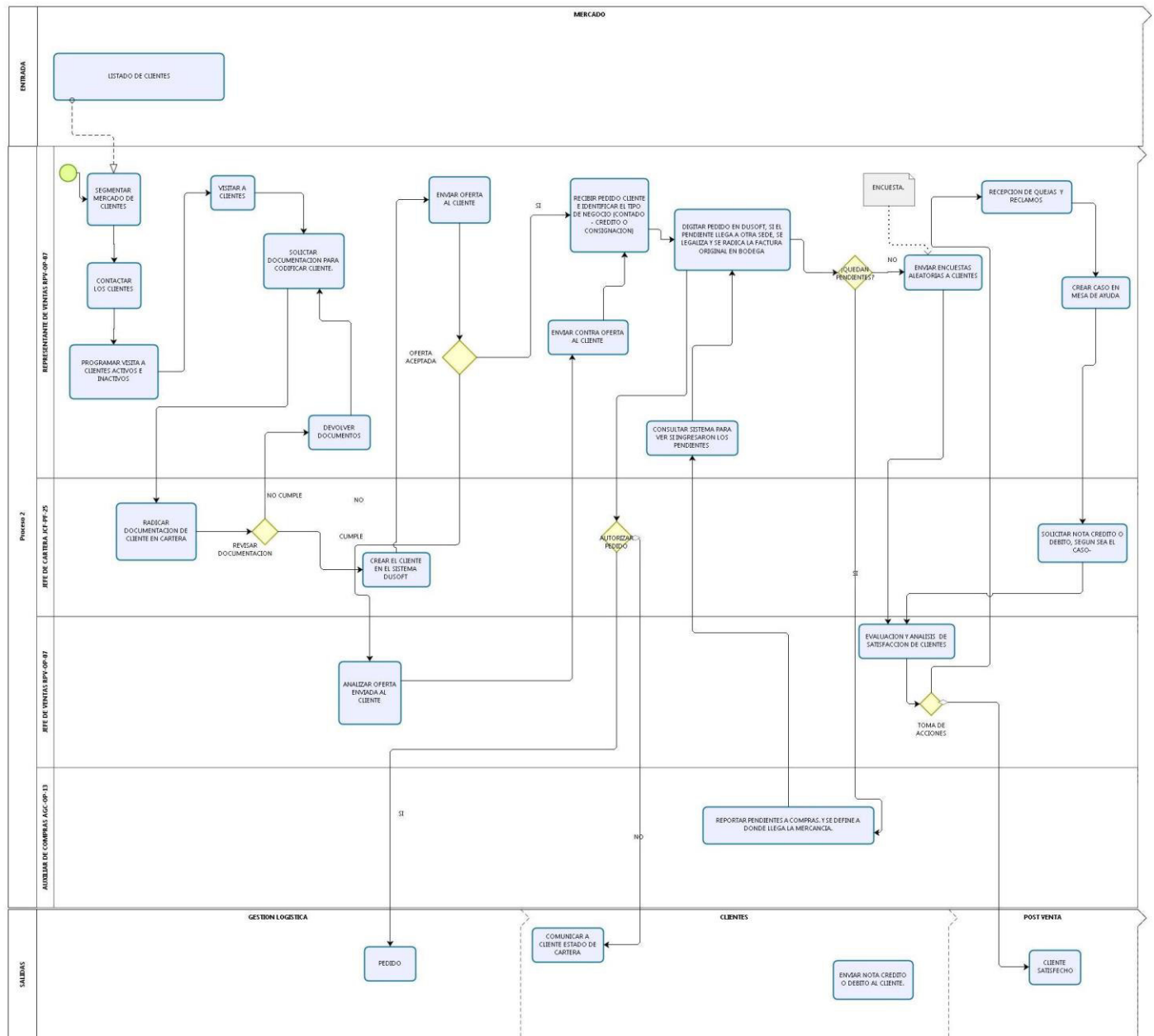
- Los Reclamos de los clientes
- Los desistimientos
- Inconformidades en el servicio

El jefe de ventas ó encargado de Gestión comercial ventas, es el responsable de la recopilación, revisión y análisis de la encuesta post venta, donde se evaluará; cantidad de encuestas, tiempos de respuesta, problemas recurrentes, costos de postventa, cantidad de rechazos, estado de las solicitudes para la toma de las acciones de mejora pertinentes, retroalimentando el proceso de ventas.

14.3 Registros

- Numero de caso creado en el PQRS (mesa de ayuda de la plataforma DUSOFT)
- Encuesta servicio Post venta

Desarrollo de actividades



Aprobado por: JEFE DE VENTAS
9 de septiembre 2019