


<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión:</b> <b>19</b>
		Vigencia:    31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 1 de 15

## 1. PROPÓSITO

Mediante este procedimiento el **Gerente de Ventas** se asegura de:

Determinar las necesidades y requerimientos de un cliente relacionando con el Producto, los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional determinado por la organización para la comercialización de nuestros productos.

## 2. ALCANCE

Todos los territorios de ventas cubiertos por Ventas Farma.

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PEO-BPT-001	Despacho de Producto Terminado
PEO-AC-002	Control de Producto no Conforme
PEO-PD-061	Ingreso a Bodega de Producto Terminado
PEO-MK-008	Gestión de quejas y reclamos
PEO-MK-006	Campañas Promocionales de Productos
PEO-CR-001	Planificación y Ejecución de Autorización de Créditos y Cobros
PEO-GC-001	Devolución Producto Vencido

## 4. DEFINICIONES

**Bonificaciones de Ventas:** Incentivos en productos otorgados al cliente de acuerdo a sus compras y normado por las políticas establecidas por la empresa o por autorizaciones de la Gerencia Financiera.

**Descuento de Ventas:** Incentivo que consiste en un porcentaje de descuento aplicado sobre uno o varios pedidos para un momento determinado y condiciones establecidas, ya sea en el momento de la venta o cobro. Derivado de una estrategia desarrollada por Mercadeo o Ventas con la autorización de la Gerencia Financiera.


**Back Order:** Pedidos que no fue posible su facturación y despacho de acuerdo a los requerimientos del cliente, pero que serán procesados posteriormente según negociación con el cliente, completo o parcial.

**Territorios de Ventas:** División del país en porciones asignadas a cada PVC para su trabajo de promoción, venta y cobro, el cual cuenta con una cantidad de clientes y médicos que con el desarrollo de sus actividades lo harán llegar a una cuota de venta.

**Línea Farma:** Integrada por las líneas de trabajo promocional para médicos y farmacia en Línea Tradicional o Clásica, Bonin 2000, Baby Bon, Dextrovita y Electrolal.

Actualmente, el equipo de **Vendedores y Visitadores Médicos** es administrado por un **Gerente de Ventas y dos Supervisores** quienes manejan también clientes considerados cuentas claves.

Elaborado por: Secretaria Ventas Farma	Firma	Fecha: 31/05/2023
Revisado por: Supervisor Ventas Farma	Firma	Fecha: 31/05/2023
Aprobado por: Gerente Ventas Farma	Firma	Fecha: 31/05/2023

Laboratorios Bonin 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión:</b> <b>19</b>
		Vigencia:        31/05/2023 Vencimiento:   31/05/2025
		Página 2 de 15

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **Gerente de Ventas**, velar por el cumplimiento de la cuota de ventas y coordinar las rutas del personal, garantizando junto con **producción y operaciones** el correcto abastecimiento de los productos seleccionados por los clientes, regidos por las políticas de créditos.

Es responsabilidad de los **Supervisores** velar por el cumplimiento de la cuota de ventas y cobro, acompañando las rutas de cada territorio de los **Vendedores y Visitadores Médicos** visualizando oportunidades de venta, crecimiento o desarrollo.

Es responsabilidad del **Supervisor de Ventas** apoyar a la Gerencia de Ventas en el control de los territorios y vender productos a los clientes asignados.

Es responsabilidad de la **Secretaria de Ventas** apoyar en las actividades asignadas y administrar junto con Gerencia de Ventas los recursos del departamento.

Es responsabilidad de los **Vendedores y Visitadores Médicos** promocionar, vender y cobrar los productos de las líneas a su cargo.

Es responsabilidad de los **Facturadores** facturar todos los pedidos de los productos que conforman las líneas de Ventas Farma en el menor tiempo posible, controlando las existencias y el vencimiento de cada producto, reportándolo a la Gerencia de Ventas,


### AUTORIDAD

El **Gerente de Ventas** tiene la autoridad de velar por el cumplimiento de lo indicado en este procedimiento y tomar las medidas correctivas necesarias si se presentara alguna desviación.

## 6. CONTENIDO

### 6.1 Planificación de Ventas

- 6.1.1 Las ventas se planifican por un año y se distribuye una cuota fija mensual de enero a diciembre. Esta planificación constituye el **Presupuesto de Ventas** que es elaborado por el **Gerente de Ventas** quien a su vez lo presenta a **Gerencia General** con el fin de obtener su aprobación.
- 6.1.2 Se da seguimiento a las ventas a través de una supervisión estadística y personalizada, realizada por la **Gerencia de Ventas y los Supervisores**, en donde se utiliza el **FO-VF-005 Reporte de Supervisión Visita Médica y Ventas**.
- 6.1.3 El departamento está formado por **Vendedores y Visitadores Médicos** quienes hacen promoción médica, venta y cobro.
- 6.1.4 El monto de las ventas es revisado diariamente al igual que los cobros por territorio para liberar la venta

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión: 19</b>
		Vigencia: 31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 3 de 15

## 6.2 PEDIDOS

### 6.2.1 Toma de Pedido

6.2.1.1 Se procede a recopilar la información del cliente, donde se debe llenar cada una de las casillas (es sumamente importante que no falte ninguna casilla) de la hoja de pedidos.

6.2.1.2 Según el código de producto se procede a indicar en el pedido la cantidad solicitada más la bonificación otorgada, la bonificación no debe de exceder de un 50% por producto. Solo puede darse el caso por una negociación especial previa autorización de Gerencia Financiera. En las casillas de la forma de pago debe anotar los pagos efectuados por el cliente con el número de recibo, cantidad abonada o pagada y si quedan cheques postfechados.

6.2.1.3 En dicha área es necesario colocar de igual forma si se trata de una venta de contado o de crédito, aun así, el procedimiento es el mismo.


### 6.3 Recepción de Pedidos

6.3.1 El **Vendedor o Visitador Médico / Facturadores**, toman el pedido por medio del **F0-VF-001 Hoja de Pedidos Ventas Farma** y revisa junto con el cliente, sus necesidades de producto para asegurar el cumplimiento de sus requisitos, de acuerdo a las necesidades detectadas y las capacidades de la empresa en cuanto a cantidades, tiempo y lugar de entrega. Las hojas de pedido original, deben ser enviadas por los **Visitadores Médicos y Vendedores** de forma semanal a la Secretaria de Ventas, para el archivo correspondiente.

**Nota 1:** Se han definido tiempos estándar para la entrega de los pedidos según sean locales o departamentales, esto está establecido en el **Procedimiento de Despacho de Producto Terminado PEO-BPT-001**.

6.3.2 El **Vendedor o Visitador Médico** remite el pedido al **Facturador** vía correo electrónico utilizando el **FO-FV-006 Pedido en línea**, el mismo será impreso directamente por la **Facturadora** para digitar la factura correspondiente y lo traslada al **personal de Créditos asignado** a cada territorio para su análisis y autorización, al autorizarlo le notifica el sistema a la **Facturadora** para proceder a emitir la factura, caso contrario, al ser rechazado igualmente el sistema envía una notificación a la Facturadora, quien procede a comunicar el rechazo vía correo electrónico a **Gerente y visitador médico/vendedor encargado**. El pedido físico rechazado lo archiva la facturadora.

6.3.3 Para despachos dentro de la capital, es necesario que la factura se emita un día antes para coordinar el despacho para el siguiente día.

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión: 19</b>
		Vigencia: 31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 4 de 15

6.3.2 Si el pedido es **Departamental**, la factura debe de ser trasladada a **Bodega** hasta las 15.00 horas de lunes a jueves y los días viernes a más tardar a las 14.30 horas. El objetivo primordial es preparar adecuadamente y a tiempo los pedidos a despachar.

#### 6.4 **Requisitos para la Recepción de Pedidos de Productos Controlados:**

6.4.1 En **Facturación** al recibir un pedido donde se incluyen Productos Controlados es requisito indispensable que el cliente llene el formulario **FO-VF-003 Hoja de controlados Ventas Farma** o emita una carta dirigida a laboratorios Bonin, ambos documentos con los siguientes requisitos.

Fecha del documento en que se está realizando el pedido del (los) Producto(s) Controlado(s)

Describir que Producto(s) Controlado(s) solicita y cantidad en tabletas o cajas.

Firma y Sello del cliente

Firma y sello del Regente

6.4.2 Dentro de los primeros 05 días de cada mes el **Facturador** designado debe emitir el reporte de venta de productos controlados, el cual detalla todos los datos de las facturas generadas que contengan dicho producto, debe respaldar el reporte con todas las cartas originales que respalden las facturas, dicho documento físico se le entrega al **Regente Farmacéutico del Laboratorio, para que este a su vez lo reporte al Ministerio de Salud**.


6.4.3 La autorización únicamente se realiza por medio del sistema, en los casos en que se niega la autorización; el sistema envía la notificación y el motivo del rechazo colocado por el personero de créditos, el facturador procede a enviar correo electrónico indicando el motivo al visitador/vendedor encargado y al Gerente de ventas.

**NOTA 3:** De no recibirse la Carta con los requisitos anteriores, el despacho del pedido no se realiza, es indispensable tener el documento original para procesar el pedido.

6.4.4 Dentro de los primeros 05 días de cada mes el **Facturador** designado debe emitir el reporte de venta de productos controlados, el cual detalla todos los datos de las facturas generadas que contengan dicho producto, debe respaldar el reporte con todas las cartas originales que respalden las facturas, dicho documento físico se le entrega al **Regente Farmacéutico del Laboratorio, para que este a su vez lo reporte al Ministerio de Salud**.

#### 6.5 **Revisión de Pedidos**

6.5.1 **Revisión de Existencias:** Antes de ingresar el pedido al sistema el **Digitador de Facturación** revisa las bonificaciones en los pedidos para asegurarse que están dentro de los parámetros correctos, estas bonificaciones son autorizadas previamente por el por el **Gerente de Ventas**. El **Digitador de Facturación** ingresa el pedido y sus respectiva bonificación o descuento (si existiera) al sistema Informático y a través de este verifica

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión:</b> <b>19</b>
		Vigencia:        31/05/2023 Vencimiento:    31/05/2025
		Página 5 de 15

las existencias del producto y lo reserva para el cliente, si al momento de la revisión el producto no puede surtir en su totalidad se le informa al **Vendedor o Visitador Médico** para que llegue a un acuerdo con el cliente para una facturación parcial o back Order.

6.5.1 Una vez ingresado el pedido al sistema y verificadas las existencias, es trasladado al **departamento de Créditos** para su autorización.

6.5.2 **Autorización del Crédito:** cuando la cuenta corriente está al día el sistema autoriza la venta de manera automática, si la cuenta esta morosa la autorización la realiza el **Auxiliar de Créditos** o el **Jefe de Créditos** con base a monto en mora o límite de crédito autorizado. Si la autorización es denegada por uno de los **Auxiliares de Créditos**, el **Jefe de Créditos** lleva a cabo una segunda revisión para ver si el caso merece alguna consideración especial.

6.5.3 La autorización únicamente se realiza por medio del sistema, en los casos en que se niega la autorización; el sistema envía la notificación y el motivo del rechazo colocado por el personero de créditos, el facturador procede a enviar correo electrónico indicando el motivo al visitador/vendedor encargado y al Gerente de ventas.

## 6.6 Facturación

6.6.1 Al momento de autorización del pedido el facturador procede a generarlo para posteriormente generar la factura electrónica, por factura se generan tres impresiones, las cuales salen impresas en Bodega de Producto Terminado.


**Nota 4: Bodega de Producto Terminado** los días martes y jueves envía al **Departamento de Créditos** las facturas originales, contraseñas o cualquier otro documento referente a la facturación para que los **Vendedores y Visitadores Médicos** realicen la gestión de cobro.

## 6.7 Normativa para Despachos de Controlados

6.7.1 Se recibirán vía cargo expreso o físicamente por medio del **Vendedor y Visitador Médico** los originales de hojas **Pedido de controlados FO-VF-003**.

6.7.2 El pedido no será despachado hasta que el **Digitador de Facturación** no le confirme a **Bodega de Producto Terminado** que el original de la hoja de controlados esta físicamente en su poder. A principios de cada mes el **Digitador de Facturación** debe entregar las hojas **Pedido de controlados FO-VF-003** del mes en cierre; al **Regente Farmacéutico** Responsables ante el **Ministerio de Salud**.

**IMPORTANTE:** Con clientes departamentales, podrán enviar su original por Transporte Cargo Expreso bajo el código número (25694), el cargo será absorbido por Laboratorios Bonin.

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión:</b> <b>19</b>
		Vigencia:    31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 6 de 15

#### 6.8 Cambios de clientes de un territorio a otro

6.8.1 Requisitos que debe llevar el memorando de cambio:

6.8.1.1 Fecha

6.8.1.2 A quien se dirige el memo y quien lo solicita (Gerente Financiero)

6.8.1.3 Descripción detalla del por qué se solicita el cambio

6.8.1.4 Código de cliente, nombre de cliente

6.8.1.5 nombre del vendedor al que está asignado más su código de vendedor

6.8.1.6 nombre del vendedor al que se le trasladara con su código de vendedor

6.8.1.7 Los traslados de clientes se deben hacer en los meses de diciembre y enero.

6.8.1.8 Se podrá hacer traslado fuera de los meses indicados, únicamente si hay una solicitud expresa y por escrito del cliente.

6.8.2 Para poder facturar únicamente se procede con el documento original en facturación.

#### 6.9 Apertura de Clientes Nuevos

6.9.1 El **Vendedor o Visitador Médico** para poder crear una nueva cuenta o cliente puede realizarlo de la siguiente manera:

6.9.1.1 Llenar y presentar los formularios debidamente claros que el departamento de crédito solicite, si es médico o empresa mercantil, los requisitos son: fotocopia del DPI, Patente de Comercio, Fotocopia RTU, formulario de solicitud de créditos completo FO-CR-014-02 y tres compras de contado previamente, si es sociedad anónima los mismos requisitos antes descritos agregando documento de escritura del representante legal.

6.9.1.2 El formulario debe ser entregado por el **Vendedor o Visitador Médico a la Secretaria** de Ventas para la revisión de la papelería y firma de la Gerencia de Ventas, previo a entregarlo al Departamento de Créditos,

6.9.1.3 Para que al **Vendedor o Visitador Médico** se le asigne código al cliente nuevo tendrá que cumplir con el inciso uno, y traer el pedido de la negociación.

6.9.1.4 Puede darse el caso que el cliente no requiera un pedido en ese momento, pero si está interesado en dar su papelería para su futura relación comercial con Laboratorios Bonin se asignara código de cliente nuevo.


6.9.1.5 El **Departamento de Créditos tarda por lo menos una semana de investigación** luego de haberse presentado la solicitud de crédito debidamente llenada y el vendedor estará en contacto con créditos para su apertura.

#### 6.10 Registro Control de Solicitudes de Crédito FO-VF-004

6.10.1 La implementación de este control (libro) es evitar extravíos de la papelería que envían los **Vendedor y Visitador Médico** para apertura de un cliente nuevo, así como, también hacer más dinámico el proceso en el **Departamento de Créditos** con las autorizaciones más rápidas y controladas de los nuevos clientes. Este libro está bajo responsabilidad de la **Secretaria de Ventas** y consta de la siguiente información:

6.10.1.1 Nombre del Cliente a quien se apertura la cuenta



<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión:</b> <b>19</b>
		Vigencia:        31/05/2023 Vencimiento:   31/05/2025
		Página 7 de 15

6.10.1.2 RTU

6.10.1.3 Patente de Comercio

6.10.1.4 DPI

6.10.1.5 Solicitud

6.10.2 Se traslada al **Jefe de Créditos** para autorización, posteriormente las solicitudes autorizadas son remitidas a Facturación para procesar el pedido correspondiente.

6.11 Si son denegadas únicamente el **Jefe de Crédito** hace una anotación en el libro y/o envía correos al **Gerente de Ventas y/o Secretaria de Ventas** informando y él se queda con la papelería del mismo.

#### **6.11 Actualización de cumplimiento con leyes y reglamentos:**

6.11.1 En todo momento en el que un **Vendedor y Visitador Médico** o el **Gerente de Ventas** detecten que existe una nueva ley o reglamentación aplicable a los productos que Laboratorios Bonin comercializa entonces se deberá avisar inmediatamente a la **Gerencia General** para que este se encargue de tomar las acciones necesarias para que Laboratorios Bonin cumpla con la ley o reglamento en mención, así como también se le debe avisar al **Gestor de Calidad** para que se encargue de actualizar la matriz de requisitos legales

### **7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO**

El presente documento deberá revisarse el 31/05/2025 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

### **8. BIBLIOGRAFÍA**


Ninguna

### **9. ARCHIVO**

El presente documento original será archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además se emiten una copia controlada para el área de Ventas Farma siendo el responsable el Gerente de Ventas.

### **10. ANEXOS**


<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión: 19</b>
		Vigencia: 31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 8 de 15

## 11. CONTROL DE REGISTROS


CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
Presupuesto de Ventas	Gerente de Ventas	Por territorio	Gerente de Ventas	De 2 a 3 años
FO-VF-001 Formulario de pedido para Línea Farma	Facturadora Farma	Por Territorio	Facturadora, Secretaria Línea Hospitalaria, Supervisor, Gerente de Ventas	1 a 2 años
FO-VF-002 Devoluciones de Clientes	Secretaria Gerencia de Ventas	Mensual en Leitz	Gerencia de Ventas	1 a 2 años
FO-VF-003 Pedido controlados	Regente farmacéutico	En Leitz por Territorio y Visitador Médico	Facturadora y Gerente de Ventas	1 a 2 años
FO-VF-005 Reporte de Supervisión Visita Médica	Secretaria Gerencia de Ventas	Cronológico	Gerente de Ventas	2 años
FO-VF-006 Pedido en línea	Facturadora	Cronológico	Gerente de Ventas y Facturadora	2 años
Carta de autorización de producto controlado	Regente Farmacéutico	Por número de pedido y por código de cliente	Ventas, Aseguramiento de la calidad y Bodega PT	2 años
Libro de Control Registro Control de solicitud de crédito	Secretaria Gerencia de Ventas	Libro de Actas	Gerente de Ventas, Supervisores de Ventas	1 año
FO-MK-008 Actividades promocionales	Personal de Mercadeo	Cronológico	Personal de Mercadeo y Gerentes Comerciales	1 año




<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión:</b> <b>19</b>
		Vigencia:    31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 9 de 15

## 12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO


Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	5.1 Se eliminó la frase: Se han establecido cuotas por cada territorio, esas cuotas se han dividido en partes iguales, por lo siguiente: Las cuotas se han dividido con base al potencial comercial de cada territorio. También se agrega lo siguiente: ...es elaborado por el Supervisor de Ventas bajo la supervisión del Gerente de Ventas. Se adjunta la información sobre la aceptación de los pedidos de Productos Controlados. Se agregó la información sobre Devoluciones y Disposición del producto devuelto. 5.4.1 .... Para su revisión por el Gerente de Ventas quien analizará según la información del cliente si levanta un reclamo según el procedimiento de Reclamos de Clientes, luego firma el...
2	Se agregaron los formatos de FO-GC-25 Reporte de Gira y el FO-GC-26 Reporte mensual de actividades de Supervisión. Se agregó la instrucción para informar y revisar el listado de requisitos legales para cuando la Gestión Comercial detecte un cambio a ley o reglamento que afecte a Laboratorios Bonin.
3	Se integraron diferentes normativas que anteriormente estaban fuera del control documental.
4	Se agregó en el territorio de ventas especificándose los territorios que conforman las tres áreas de ventas, Línea clásica distrito uno, línea pediátrica Baby bon distrito dos y línea 9xcel 2000 distrito tres. En el inciso 5,1 de planificación de ventas se eliminó el párrafo R03.PO.07 planificador de puntos de inicio y se unifico al reporte R04.PO.07 Planificador de puntos de inicio con planificador semanal. En el Inciso 5.2 puntos de inicio se agregó el párrafo planificador semanal y se eliminó el formulario R03.PO.07 porque se unifico con el R04.P0.07 En el inciso 5.2.1 se elimina notas de llenado del planificador se quita todo el párrafo “el Block tiene un total de 50 formularios los cuales son suficientes para trabajar el año completo. Se llevara control de la entrega de los mismos, y no se dará otro hasta no haber concluido el entregado inicialmente. En el inciso 5.2.4 se agregó al siguiente párrafo lo siguiente El formulario debe ser llenado en hoja electrónica (Excel) para que se facilite y cada visitador tenga su target médico que también este en hoja electrónica para el llenado de las casillas del planificador En el inciso 6 de controles de los registros del sistema se modificó en el código y nombre de registro el código R03.PO.07 Se eliminó, porque pasara a hacer el código R04.PO.07 dado que se unificaran los reportes para ser uno solo.
5	Se consolidan las líneas de productos clásica, Bonin 2000 y Baby Bon a una sola Línea FARMA. Se realizó un cambio de territorios de 2 distritos cambio a 3 grupos administrativos. Para la planificación por año, ya no se hará en base a la venta del año anterior, sino que ahora se hará por la venta de los 3 últimos años. (Inciso 5.1 Planificación de Ventas).Las supervisiones adicional de ser personalizadas se llevaran a cabo de manera estadística, y los montos de venta serán revisados de manera diaria no semanal (Inciso 5.1

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión:</b> <b>19</b>
		Vigencia:        31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 10 de 15


Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	<p>Planificación de Ventas).</p> <p>El inciso 5.2 Puntos de Inicio y Planificador Semanal, cambia a llenado del planificador por Visitador Médico. Se eliminó el numeral 5.2.9.3 el cual indicaba que todos los días lunes debían ser entregados los puntos de inicio al Gerente de Ventas. Se agregó que las bonificaciones dependen de la carta de bonificaciones y de negociaciones ocasionales con el cliente. Se eliminaron los siguientes incididos: 5.3.3 en donde se indica: Debe anotarse el sub-total por línea para tener un dato de la venta realizada sumando al final todas las casillas para obtener un total de pedido. 5.4.2 El horario de atención será de 8:00 a 11:00 de la mañana y de 14:00 a 16:00 horas (lunes a jueves), de 12:00 a 15:30 horas (viernes) esto obedece a dar mayor oportunidad de envío al interior y prioridad a la ciudad, en el caso de pedidos departamentales, cargo expreso los viene a recoger al Laboratorio a las 14 horas, al cumplir con este horario lo podemos despachar el mismo día, mejorando el tiempo de entrega en el interior. 5.4.3 Los visitantes médicos deberán llamar PRIMERO al teléfono 2232-7466 que es el directo de la Secretaria de Supervisores, si por algún motivo no logran la comunicación a este teléfono el SEGUNDO paso es llamar, al 2253-8744 directo Secretaria de Gerencia de Ventas; si al igual que en el caso anterior no se pueden comunicar el TERCER paso deberán hacerlo directo a la planta y será la encargada de la planta la que definirá la atención de la toma del pedido en el caso de la Facturadora de Bonin o de Diprofarm. 5.4.4 La estrategia aplica tanto para visitantes del área Farma como Hospitalaria y no excluye que se puedan seguir utilizando otras vías como fax, cargo expreso o Internet. Con esta mecánica se pretende que los visitantes no guarden pedidos y que su dictado sea fluido y dinámico en cuanto a la cantidad de los mismos, adicionalmente la persona que estará tomando pedido en oficina, deberá ser muy cuidadosa en la verificación de cada uno de los productos solicitados, para evitar al máximo el error en la facturación. Los pedidos que realizan los visitantes no se podrán realizar por fax o correo electrónico. Se eliminan los incisos: Elaboración de Egresos o por Mercadería Original ¿Cómo realizará el visitador la facturación de producto colocado? 5.7.1 a 5.7.7.7 se eliminó, dicho proceso es realizado por la División GB Farma. Boletas de Reingreso del producto No colocado. Boletas de Reingreso del producto Colocado Y finiquito por visitador</p> <p>Se modificó el numeral 5.8.2 ya que las facturas se deben pasar a BPT conforme se imprimen y no cada hora. El inciso 5.8.3 se corrigió y paso a ser 5.8.4 en el cual se estableció que los visitantes deben entregar su reporte de gira cada vez que regresen de la misma y no mensualmente. Se modificaron completamente los incisos 5.9.3, 5.9.4 y se añadió uno nuevo 5.9.5, la jerarquía a seguir cambio. Se eliminó el numeral 5.10.8 De disposición del producto devuelto. Se realizó un cambio en cuanto a las políticas de devoluciones para producto vencido, en buen estado y controlado. Se incluyó el procedimiento para apertura de clientes nuevos ya que anteriormente no había un análisis crediticio para los clientes nuevos ni tampoco existían requisitos definidos para poder abrir un cliente nuevo cliente. Se eliminó la política de entrega de vales por mal estado, derrames, etc/ Devoluciones/ Devoluciones en Buen estado. Se unifico el R04.PO.07 al</p>

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión: 19</b>
		Vigencia: 31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 11 de 15

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	R05.PO.07.
6	<p>Se incluyó la Normativa para el Despacho de Controlados. Se modificó el procedimiento de Facturación, debido a que las facturas se imprimen directamente de Bodega de Producto Terminado para su despacho, quedando obsoleto el traslado de facturas físicas por las facturadoras a BPT. Adicional se incluyeron los pasos a seguir para el traslado de facturas al Depto. De Contabilidad. En el caso de promociones no será la secretaria de ventas la encargada de realizar los egresos sino la Secretaria de la Gerencia de Mercadeo. Se modificaron los formatos FO-GC-25 Y FO-GC-26. Cambio de título de Normativa de devoluciones de producto por normativa para devoluciones de clientes. Se eliminaron los pasos a seguir para devoluciones de producto en buen estado a través de la visita médica y se unifico con el inciso para devoluciones de producto en buen estado (Directamente por el cliente)</p>
7	<p>Numeral 3 – Se elimina: Se han dividido el área de ventas para ser administrados cada uno por un supervisor de distrito, estos integrados a su vez de acuerdo a como se cubren en gira: Supervisor Grupo Occidente I Occidente, Supervisor Grupo II oriente y supervisor grupo III Costa. Como se muestra en A-GC-02 Anexo Territorio de Ventas. Se Agrega: Actualmente el equipo de vendedores es administrado por un supervisor de ventas con el apoyo de dos Visitador de reacción operación especial (VROE). – Numeral 5.1 Segundo párrafo. Se elimina “la asistencia de los tres supervisores de distrito” se modifica por “asistencia del supervisor de ventas” .Numeral 5.1 Tercer párrafo. Se Elimina “La actuación de los visitantes médicos tanto para promoción como ejecución de ventas, se basa en el R05.PO.07 Plan de trabajo y Reporte Diario de Visita, que incluyen puntos de inicio, estos son llenados todas las semanas por cada visitador médico”</p> <p>- Se agrega “El departamento está formado de vendedores, La actuación de los vendedores es tanto para promoción como ejecución de ventas Cada vendedor llena un reporte cada semana donde anota las fechas de visita a sus clientes y lo entrega al supervisor ya sea impreso o en digital según registro R005.PO.07”.</p> <p>Se modifica formato R005.PO.07</p> <p>Numeral 5.2 Se modifica el título a leer: Procedimiento de llenado del planificador Semanal y Reporte de Trabajo Vendedores R005.PO.07</p> <p>5.2.2 Se elimina “Si se viajan dos semanas seguidas, deberán en ese día (viernes), entregar la programación conjunta de esas semanas” 5.2.4 Se agrega “Si es primera, segunda, tercera o cuarta”. 5.2.5 Se agrega “dirección, especialidad, teléfono y el mes correspondiente.” 5.2.6 Se elimina “En la columna de “hora” y se modifica por “En la columna de “DIA” Se colocará el día de visita médica. Los horarios para inicio son de 8:00 am y por la tarde a las 14:30 horas”. 5.3.2.1 Se Elimina “El Visitador Médico remite el pedido al Departamento de ventas personalmente o dictado vía telefónica, una vez autorizado se entrega a la Encargada de Facturación”. Modificado por: “El Vendedor / Encargada de Facturación, toma el pedido por medio del R01.PO.07 Formulario de Pedido para Línea Hospitalaria y FO-GC-51 Formulario de Pedido de línea Farma ”.5.3.3</p>


<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión: 19</b>
		Vigencia: 31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 12 de 15

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	<p>Modificado por “La Encargada de Facturación al recibir un pedido donde se incluyen Productos Controlados los lleva al Gerente Financiero para su autorización, le hace saber al cliente y/o vendedor...Se modifica Nota del inciso 5.3.3 a quedar: De no recibirse la Carta con los requisitos anteriores, el despacho del pedido no se realiza Ya que es indispensable tener el documento original para procesar el pedido. Se agrega “el vendedor....”Se agrega “El Supervisor de Ventas deberá enviar por correo al Gerente de Ventas el Reporte de actividades de Supervisión FO-GC-40 Reporte de Actividades semanales, el reporte de cada una de las actividades realizadas ya sea de tipo visita médica o venta. Dicho informe será vía digital por correo electrónico dirigido al Gerente de Ventas” Se agrega “en formato Excel mismo que deberán guardar en digital para cuando se requiera lo tengan disponible en formato para ser enviado por correo al supervisor a cargo”. 5.8 a) “ Se elimina vía fax” y se modifica por: “Cargo Expreso los originales” 5.8 b) b. Se elimina “con dicha copia” y se modifica por: “Se anotarán las cantidades en hoja de pedido y se llevarán para autorización al Gerente Financiero y Se procederá el pedido únicamente con originales autorizados por Gerencia Financiero.5.8.e) Se elimina “serán la excepción, ya que en estos clientes específicamente serán los supervisores quienes posteriormente recuperarán el original de dicha carta” modificándose a: específicamente serán los supervisores quienes recuperarán el original de dicha carta previamente para poder facturar dicho producto Se elimina la parte de Devolución de producto, así como 5.9 versión 6 y la parte de promoción de productos 5.10 versión 6. Se agrega: El supervisor de ventas verificará de acuerdo al reporte estadístico posteriormente si la solicitud fue realizada en fecha para no afectar al territorio quien solicitó. Se cambia la palabra visitador médico por vendedor. Se cambia la palabra médico o visita médica por clientes. Se agregan formatos FO-GC-50, FO-GC-54; FO-GC-55 Y FO-GC-56. Se elimina todo lo relacionado al Numeral 5.2 Procedimiento de llenado de Planificador semanal. Se hacen modificaciones en nota del Numeral 5.3.3 Requisitos para la recepción de pedidos. En el Numeral 5.5. facturación se eliminan 3 párrafos. Se incluye la forma de llenar el formato de itinerario.</p>
8	<p>Se agrega documentos relacionados al procedimiento PR-MK-06 Procedimiento para Campañas Promocionales y FO-MK-08 Formato solicitud de Actividades promocionales. En el numeral 5.7 Normativa para llenado de fichas se cambia la instrucción. Se Agrega el Normativa para el llenado de las fichas de clientes Unidades Se agregan los numerales 5.12, 5.13; 5.14; 5.15 El numeral 5.11 se corre a 5.16 Actualización de cumplimiento con leyes y reglamentaciones</p>
9	<p>Se elimina la palabra supervisor de ventas en todo el procedimiento. Se elimina numeral 5.2 “ llenado del planificador del Supervisor de Ventas: Se elimina instrucciones de llenado y utilización de Formato FO-GC-47 y FO-GC-69.</p>
10	<p>Se elimina el uso de los formatos FO-GC-55 Formato de itinerario, FO-GC-50 Control. De entrega de Formato Mercadería y el FO-GC-56 Entrega de Mercadería</p>

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión: 19</b>
		Vigencia: 31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 13 de 15


Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
11	Se incluye como uno de los territorios de ventas Novafarma, así mismo, se indica que son dos visitantes de reacción Especial Se incluye numeral 5.15
12	Se Amplia líneas de cobertura para línea Farma. En contenido se hace aclaración sobre las cuotas de ventas mensuales, seguimiento al presupuesto y a los cobros. Se ingresa en numeral 5.3.2 la siguiente nota: Las hojas de pedidos Originales, deben ser enviadas al Coordinador de Ventas Diprofarm, debidamente firmadas por el cliente y/o visitador médico que efectúa el pedido; las cuales, serán archivados por la facturadora de Dipro en orden correlativo y en Leitz. Se corrige la palabra Encargada de Facturación por Digitador de Facturación. Se corrige redacción del numeral 5.5 Facturación.
13	Se corrige palabra visitador médico por vendedor en el numeral 5.2.2.3 Se incluye RTU actualizado en numeral 5.9.1
14	Cambio de formato del procedimiento. Se coloca de forma detallada la responsabilidad y autoridad. Se elimina la palabra vendedor y se sustituye por PVC. Se elimina el formato FO-GC-25 y 54 Procedimiento de llenado de reporte de actividades Ventas Farma FO-GC-25 El vendedor deberá llenar cada formulario semana a semana de trabajo indicando el territorio asignado, su nombre la semana a la cual corresponde, si es Ciudad / Gira el nombre de donde dio cobertura. En cada casilla deberá anotar el total de clientes visitados en el día, farmacias, clientes y en venta directa el monto total recaudado en ese día, en ventas transferidas si lo hubo el total de lo generado y por último el total de cobros recolectados en el día. Esta información deberá anotarse día a día, y al final se deberá hacer la integración o arqueo de lo capturado por semana, es decir total de efectivo, cheques al día, cheques post- fechados, cheques post- fechados siguiente mes y por último el total de viñetas pagadas. Esta información ya integrada deberá trasladarse al Gerente de Ventas sin falta para que él consolide la información como un indicador de su equipo de trabajo. Procedimiento de llenado del reporte de Visita a clientes. (Reporte diario del Vendedor FO-GC-54 Versión 2). El vendedor deberá llenar cada formulario semana a semana de trabajo indicando el territorio asignado, su nombre la semana a la cual corresponde, debiendo completar las cuatro semanas visitadas, tanto en Gira / Ciudad. Este reporte deberá ser trabajado en hoja Excel y deberá contener la fecha, hora y código del cliente, el nombre del cliente, dirección, el número telefónico e indicar en las columnas siguientes si pago o no, si pidió, si el cliente hizo re-pedido en el mes, el número de transferencias si las hubo, y por último anotar si hubo o no movimiento con el cliente referido. En el cuadro de las observaciones se deberá hacer anotaciones importantes en cuanto a comentarios recibidos de los clientes visitados, en cuanto a material promoción, en cuanto a producto, en cuanto a necesidades fundamentales del cliente. Este formulario lo deberá entregar el vendedor al Gerente de Ventas semana a semana (día lunes) y el revisará y consolidará la



<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b> <b>Versión: 19</b> Vigencia: 31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025 Página 14 de 15
--	--	---

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	<p>información para evaluación y análisis a fin de mes de cobertura y resultados del territorio a cargo.</p> <p>Todos los vendedores deberán enviarlo vía correo electrónico a la dirección del Gerente de Ventas y/o Secretaria de Gerencia de Ventas. Asuntos específicos: Si el Vendedor no puede llegar al punto de inicio en la hora fijada, sea porque se atrasó o porque tuvo algún contratiempo que definitivamente no le permita cumplir, deberá informar al Gerente de Ventas directamente o en su defecto a la Secretaria de Gerencia de Ventas. Si el cliente atiende unos minutos antes de lo previsto, se deberá esperar por lo menos quince minutos después de la hora consignada en el formulario y se podrá continuar libremente con el trabajo, en base a la planificación que se usa para el día de labores. El Vendedor debe como mínimo estar quince minutos antes de la hora y permanecer quince minutos después en el punto de inicio. Si tiene la oportunidad de visitar al cliente, la farmacia o el sanatorio un día antes de lo programado, lo puede hacer si avisa al Gerente de Ventas vía Celular, con 24 horas de anticipación, indicando cual será el nuevo punto de inicio para sustituir al que ya cumplió. Sanciones por no cumplimiento: Primera vez que no cumpla sin aviso previo, llamada de atención con copia a Gerencia de Ventas. Segunda vez que no cumpla sin aviso previo, llamada de atención con copia a Gerencia de Ventas y Gerencia General, la cual, se adjunta al expediente. Tercera vez que no se cumpla sin aviso previo, separación del cargo del vendedor. Esta normativa busca establecer las bases de una mayor productividad de parte de cada uno de los vendedores y al manejarla con el más alto grado de comunicación, ética, y transparencia, se logrará alcanzar las metas mejorando día a día.</p> <p>Se elimina nota 4: En el caso de bonificaciones de volúmenes extraordinarias la bonificación será negociada por el Vendedor con el Vo.Bo. De Gerente de ventas previa facturación.</p> <p>Se elimina el reporte de ventas: El Vendedor y Vendedor de Rotación Especial, deben reportar diariamente sus actividades en formato FO-GC-25 Reporte de Actividades Farma.</p> <p>El Supervisor de Ventas deberá enviar por correo al Gerente de Ventas el Reporte de actividades de Supervisión FO-GC-40 Reporte de Actividades Semanales. El reporte de cada una de las actividades realizadas ya sea de tipo visita o venta. Dicho informe será vía digital por correo electrónico dirigido al Gerente de Ventas.</p> <p>Se elimina en Normativa para despacho de controlados: Se anotarán las cantidades en hoja de pedido y se llevaran para autorización al Gerente financiero y se procederá el pedido únicamente con originales autorizados por Gerencia Financiera. Se elimina: El Departamento de Créditos investigará al cliente según referencias comerciales y a través del sistema Infornet.</p>
15	Se procedió a revisar y modificar todo el contenido del procedimiento.



<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS</b>  <b>VENTAS FARMA</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-VF-001-019</b>
		<b>Versión: 19</b>
		Vigencia: 31/05/2023 Vencimiento: 31/05/2025
		Página 15 de 15

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
16	Se modifica PVC a leer correctamente: Vendedor y Visitador Médico. Se cambia Código de Libro de Control documentos a leer correctamente: FO-VF-004. Se elimina la lo siguiente: SPC, Sub-Gerente de Ventas.
17	Se modifica el contenido del procedimiento de acuerdo a las actividades actuales.
18	En numeral 6.3.1 se agrega: Las hojas de pedido original, deben ser enviadas por los Visitadores Médicos y Vendedores de forma semanal a la Secretaria de Ventas, para el archivo correspondiente. En numeral 6.3.2 se agrega: El Vendedor o Visitador Médico remite el pedido al Facturador vía correo electrónico utilizando el FO-FV-006 Pedido en línea, el mismo será impreso directamente por la Facturadora para digitar la factura correspondiente. Se modifican los numerales 6.8.1.7 Los traslados de clientes se deben hacer en los meses de diciembre y enero. 6.8.1.8 Se podrá hacer traslado fuera de los meses indicados, únicamente si hay una solicitud expresa y por escrito del cliente.