	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PROCESOS COMERCIALES Y DE CONTROL EXPORTACIONES	Código: PEO-EX-004-02
		Versión: 02
		Vigencia: 15/06/2024 Vencimiento: 15/06/2027
		Página 1 de 6

1. PROPÓSITO

Asegurar que los procesos que se desarrollan en el departamento de exportaciones se hagan de manera satisfactoria, en beneficio de Laboratorios Bonin y de los clientes.

2. ALCANCE

Todos los procesos involucrados en el departamento de exportaciones.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PEO-EX-001	Elaboración de Boleta para Producto Original y Bonificación
PEO-EX-002	Elaboración de Boleta para Producto de Reposición
PEO-EX-003	Elaboración de la DUCA-F
PEO-EX-005	Elaboración de Boleta para Muestra Médica

4. DEFINICIONES

Cliente: También se puede identificar como Distribuidor y es una persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea; a cambio de dinero u otro artículo de valor.

Producto Original: Medicamento elaborado por Laboratorios Bonin y que es adquirido en propiedad por el cliente a través de un pago monetario.

Bonificación: Medicamento elaborado por Laboratorios Bonin por el cual, el cliente no realiza ningún pago monetario, ya que es parte de una negociación comercial entre las partes, siempre y cuando se realice una compra de producto original.

Producto de Reposición: Medicamento elaborado por Laboratorios Bonin por el cual, el cliente no realiza ningún pago monetario, ya que es parte de una negociación comercial entre las partes, siempre y cuando tenga derecho a través de su saldo en su estado de cuenta de notas de cargo.

Muestra Médica: Medicamento elaborado por Laboratorios Bonin con contenido menor al producto original y por el cual, el cliente no realiza ningún pago monetario, puesto que es otorgado por el laboratorio para ser usado en apoyo a las labores comerciales y de promoción de sus productos originales.

Back Order: Métrica establecida para determinar el porcentaje de producto que no se despachó en cada envío de producto original, producto de reposición o muestra médica.


Registro Sanitario: Es un documento que autoriza a una persona o empresa, a fabricar, acondicionar y comercializar un producto destinado al consumo humano; su concepto está totalmente asociado a un número otorgado por la entidad gubernamental encargada de velar por la salud de los habitantes de cada país y que tiene una fecha de vencimiento.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

RESPONSABILIDAD

Asistente de Exportaciones: Quien se encarga de desarrollar las etapas operativas indicadas en cada proceso, así como de la actualización de la información en los formatos utilizados y respectiva generación de reportes.

Elaborado por: Asistente de Exportaciones	Firma	Fecha: 15/06/2024
Revisado por: Gestor de Calidad	Firma	Fecha: 15/06/2024
Aprobado por: Coordinador de Exportaciones	Firma	Fecha: 15/06/2024

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PROCESOS COMERCIALES Y DE CONTROL EXPORTACIONES	Código: PEO-EX-004-02
		Versión: 02
		Vigencia: 15/06/2024 Vencimiento: 15/06/2027
		Página 2 de 6

AUTORIDAD

Coordinador de Exportaciones: Quien se encarga de revisar que el Asistente de Exportaciones desarrolle apropiadamente las etapas operativas indicadas en cada proceso, así como verificar que la información consignada en los formatos y en los reportes esté correcta para presentar los informes que requiera la Junta Directiva o la Gerencia General Corporativa

6. CONTENIDO

6.1 Proceso para exportación


- 6.1.1 El objetivo de este proceso es asegurar que las cantidades de productos solicitadas por los clientes o asignadas por el laboratorio, lleguen bajo las condiciones establecidas.
- 6.1.2. Para ingresar las cantidades a despachar, ya sea de producto original y bonificación, producto de reposición o muestra médica, se debe utilizar el **FO-EX-002 Boleta de Pedidos**.
- 6.1.3 Para producto original y bonificación, se debe seguir el **PEO-EX-001 Elaboración de Boleta para Producto Original y Bonificación** y para producto de reposición, se debe seguir el **PEO-EX-002 Elaboración de Boleta para producto de Reposición**; y muestra médica, se debe seguir el **PEO-EX-005 Elaboración de Boleta para Muestra Médica**.
- 6.1.4 Para facturar producto original y bonificación, producto de reposición o muestra médica se debe utilizar el **FO-EX-001 Factura**, cuyo control estará registrado en el **FO-EX-006 Eficiencia en la Facturación**.
- 6.1.5 Para generar la declaración aduanera que ampara el comercio de mercancías en Centroamérica, se debe seguir el **PEO-EX -003 Elaboración de la DUCA-F**.
- 6.1.6 Las etapas de este proceso que deben ser observadas para resguardar su cumplimiento satisfactorio, deben quedar registradas en el **FO-EX-009 Etapas del Proceso de Exportación**.

6.2 Proceso para apoyo comercial

- 6.2.1 El objetivo de este proceso es garantizar que los distribuidores tengan el apoyo comercial suficiente para lograr que las marcas y presentaciones del laboratorio que actualmente comercializan, crezcan en sus respectivos mercados. Para realizar este control, se debe utilizar el **FO-EX-018 Planificación de Giras**, el **FO-EX-019 Reporte de Giras**, el **FO-EX-020 Reuniones de Planificación** y el **FO-EX-023 Planificación de Capacitaciones**.

6.3 Proceso para aumentar marcas y presentaciones en mercados actuales

- 6.3.1 El objetivo de este proceso es asegurar el incremento en la comercialización del número de marcas y presentaciones del laboratorio en los mercados donde ya se tiene presencia.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PROCESOS COMERCIALES Y DE CONTROL EXPORTACIONES	Código: PEO-EX-004-02
		Versión: 02
		Vigencia: 15/06/2024 Vencimiento: 15/06/2027
		Página 3 de 6

6.3.2 Las etapas de este proceso que deben ser observadas para resguardar su cumplimiento satisfactorio, deben quedar registradas en el **FO-EX-011 Etapas para lanzamiento de Nuevos Productos**, el **FO-EX-012 Etapas para Nuevos Distribuidores** y el **FO-EX-013 Etapas para Nuevos Negocios**.

6.3.3 Y para realizar su control, se debe utilizar el **FO-EX-014 Nuevos Productos Ventas**, el **FO-EX-015 Nuevos Productos** y el **FO-EX-016 Productos en Proceso**.

6.4 Proceso para abrir mercados internacionales

6.4.1 El objetivo de este proceso es garantizar el ingreso de Laboratorios Bonin y sus productos a nuevos mercados, de manera segura para la empresa, sus marcas y presentaciones. Las etapas de este proceso que deben ser observadas para resguardar su cumplimiento satisfactorio, deben quedar registradas en el **FO-EX-010 Etapas para Aperturar nuevos Mercados Internacionales**.

6.5 Proceso para control de cantidad de producto

6.5.1 El objetivo de este proceso es garantizar el envío de las cantidades de producto solicitadas por el cliente o asignadas por el laboratorio, a través de la revisión de los despachos realizados para ajustar los próximos niveles de producción. Para realizar este control, se debe utilizar el **FO-EX-003 Back Order (Original)**, el **FO-EX-004 Back Order (Reposición)** y el **FO-EX-005 Back Order (Muestra Médica)**.

6.6 Proceso para control de pagos


6.6.1 El objetivo de este proceso es asegurar que cada pago enviado por el cliente sea correctamente aplicado a fin de reflejar el saldo apropiado en su estado de cuenta, así como dárselo a conocer para que esté enterado de su cuenta por pagar y evitar atrasos en sus pagos. Para realizar este control, se debe utilizar el **FO-EX-007 Documentos de Pago** y el **FO-EX-008 Documentos involucrados en el Estado de Cuenta**.

6.7 Proceso para control de registros sanitarios

6.7.1 El objetivo de este proceso es garantizar que todos los productos que se comercializan en cada país tengan registro sanitario vigente y así, evitar pérdidas por no facturación o bien, inconvenientes en su proceso de internación a cada país. Para realizar este control, se debe utilizar el **FO-EX-017 Reporte de Alerta**.

6.8 Proceso para control de registros marcarios

El objetivo de este proceso es garantizar que todos los productos que se comercializan en cada país tengan registro marcario vigente y así, evitar pérdidas por no facturación o bien, inconvenientes en su proceso de internación a cada país. Para realizar este control, se debe utilizar el **FO-EX-025) Reporte de Alerta (Registros marcarios)**.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PROCESOS COMERCIALES Y DE CONTROL EXPORTACIONES	Código: PEO-EX-004-02
		Versión: 02
		Vigencia: 15/06/2024 Vencimiento: 15/06/2027
		Página 4 de 6

6.9 Proceso para seguimiento

6.9.1 El seguimiento y planificación a todos los procesos mencionados en este documento se realiza todas las mañanas, durante una reunión entre el Coordinador de Exportaciones y el Asistente de Exportaciones, cuya constancia de participación queda registrada en el **FO-EX-021 Reuniones de Planificación y Seguimiento**.

7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 15/06/2027 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

8. BIBLIOGRAFÍA

Ninguna bibliografía se hizo necesaria para la elaboración del presente procedimiento estándar de operación.

9. ARCHIVO


El presente documento será archivado en Gestión de Calidad bajo las condiciones de seguridad adecuadas, además se emite 1 copia controlada para el área de Exportaciones siendo el responsable el Coordinador de Exportaciones.

10. ANEXOS


CÓDIGO	NOMBRE
No aplica	

11. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
FO-EX-001 Factura Exportaciones	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-002 Boleta de Pedidos	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-003 Back Order (Original)	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-004 Back Order (Reposición)	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PROCESOS COMERCIALES Y DE CONTROL EXPORTACIONES	Código: PEO-EX-004-02
		Versión: 02
		Vigencia: 15/06/2024 Vencimiento: 15/06/2027
		Página 5 de 6

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
FO-EX-005 Back Order (Muestra Médica)	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-006 eficiencia en la facturación	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-007 Documentos de pago	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-008 Documentos involucrado en el estado de cuenta	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-009 Etapas del proceso de exportación	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-010 Etapas para aperturar nuevos mercados	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-011 Etapas para lanzamiento de nuevos productos	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-012 Etapas para nuevos distribuidores	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-013 Etapas para nuevos negocios	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-014 Nuevos productos (ventas)	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-015 Nuevos productos	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-016 Producto en Proceso	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-017 Reporte de Alerta	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-018 Planificación de giras	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-019 Reporte de giras	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PROCESOS COMERCIALES Y DE CONTROL EXPORTACIONES	Código: PEO-EX-004-02
		Versión: 02
		Vigencia: 15/06/2024 Vencimiento: 15/06/2027
		Página 6 de 6

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
FO-EX-020 Reuniones de planificación	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-021 Reuniones de Planificación y seguimiento	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-022 Autodiagnóstico de necesidades de capacitación	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX-023 Planificación de capacitaciones	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años
FO-EX -025 Reporte de Alerta	Coordinador y Asistente Exportaciones	Cronológico	Coordinador y Asistente Exportaciones	3 años

12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	<p>En documentos relacionados se agrega el PEO-EX -005 Elaboración boleta para muestra médica. Se modifica el Numeral 6.2.1 a leer: El objetivo de este proceso es garantizar que los distribuidores tengan el apoyo comercial suficiente para lograr que las marcas y presentaciones del laboratorio que actualmente comercializan, crezcan en sus respectivos mercados. Para realizar este control, se debe utilizar el FO-EX-018 Planificación de Giras, el FO-EX-019 Reporte de Giras, el FO-EX-020 Reuniones de Planificación y el FO-EX-023 Planificación de Capacitaciones. Del numeral 6.2.1 se elimina el numeral 6.2.2. Se elimina numeral 6.5 Proceso para Optimizar Recursos. El objetivo de este proceso es garantizar que las propuestas orientadas a reducir costos de operación sean implementadas y en la medida de lo posible, medidos sus resultados. Para realizar este control se debe utilizar el FO-EX -024. En el numeral 6.6 se agregan los formatos FO-EX -007 y 8. Se agrega el numeral 6.2 Proceso para seguimiento: El seguimiento y planificación a todos los procesos mencionados en este documento se realiza todas las mañanas, durante una reunión entre el Coordinador de Exportaciones y el Asistente de Exportaciones, cuya constancia de participación queda registrada en el FO-EX-021 Reuniones de Planificación y Seguimiento.</p>