	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 1 de 10

1. PROPÓSITO

Mediante este procedimiento el Coordinador de Ventas Hospitalaria se asegura de:
Determinar los requisitos Relacionados con el Producto de acuerdo a los requisitos especificados por el cliente. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para su uso, los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Revisar los pedidos que se establezcan con los clientes, tomando en cuenta la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos antes de comprometerse con el cliente.

Realizar la facturación de los pedidos aceptados.

2. ALCANCE

Todos los territorios asignados a Diprofarm, S.A. (Línea Hospitalaria)

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

4. DEFINICIONES


Bonificaciones de Ventas: Incentivos en productos otorgados al cliente de acuerdo a sus compras.

Descuento de Ventas: Incentivo que consiste en un porcentaje de descuento aplicado sobre uno o varios pedidos para un momento determinado y condiciones establecidas.

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.

Territorios de Ventas: Como parte de la **Gestión de las Ventas** locales se consolida como una sola línea que de ahora en adelante se conocerá como **DIPROFARM, LINEA**

Elaborado por: Facturadora Línea Hospitalaria	Firma	Fecha: 01/10/2022
Revisado por: Gestor de Calidad	Firma	Fecha: 01/10/2022
Aprobado por: Coordinador de Ventas Hospitalaria	Firma	Fecha: 01/10/2022

Laboratorios 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 2 de 10

HOSPITALARIA, la cual, se ha dividido el área para ser administrados cada uno por un **VENDEDOR** de distrito, estos integrados a su vez de acuerdo a como se cubren en gira:

Territorio 15	—————→	Oriente / Nor-Oriente
Territorio 16	—————→	Occidente
Territorio 17	—————→	Costa Chica / Costa Grande
Territorio 19	—————→	Comprende: Quiché, Sacatepéquez, Sololá, Chimaltenango.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria** velar por el cumplimiento de la cuota de ventas y coordinar las rutas del personal bajo su cargo.

Es responsabilidad de la **Facturadora Diprofarm** facturar todos los pedidos de los productos que conforman las líneas de Ventas Farma en el menor tiempo posible.

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

El **personal de Créditos** es responsable de autorizar y descargar del sistema los pedidos de Ventas Farma, según política de Cuenta Corriente.


AUTORIDAD

El **Coordinador Diprofarm Línea Hospitalaria** 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: Las ventas se planifican por un año y se prorratan según los movimientos por mes previamente diagnosticados con las ventas de los últimos 3 años y con el crecimiento proyectado. Esta planificación constituye el **Presupuesto de Ventas** que es elaborado por el **Coordinador de Ventas Diprofarm Ventas Hospitalaria** quien a su vez lo presenta a **Gerencia General** con el fin de obtener su aprobación.

6.1.1 Se da seguimiento a las ventas a través de una supervisión estadística y personalizada, realizada por el **Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria con la Asistencia de los Visitadores Médicos de Hospitalaria.**

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 3 de 10

6.1.2 La actuación de los **Visitadores Médicos de Hospitalaria** tanto para promoción como ejecución de ventas, se basa en el formato **FO-DIPRO-003 Planificador y Reporte Semanal por Visitador Médico de Hospitalaria**, que incluyen puntos de inicio, estos son llenados todas las semanas por cada visitador hospitalario.

6.1.3 El monto de las ventas es revisado diariamente por el **Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria** a través del **Sistema Estadístico de Ventas**, en el registro **Reporte de Ventas**, por Territorio, por Cliente, por marca mensual y anual, adicionalmente con este registro lleva control de reporte de cobros y devoluciones por territorio. Esta herramienta es de suma importancia para la generación de varios reportes y resultados individuales y generales.

6.2 Procedimiento de Llenado del Planificador FO-DIPRO-003 por Visita Médica


- 6.2.1 Debe ser entregado con la programación de la semana siguiente, los días viernes de cada semana
- 6.2.2 Si se viajan dos semanas seguidas, deben en ese día (viernes), entregar la programación conjunta de esas semanas
- 6.2.3 El formulario debe ser llenado en hoja electrónica (Excel) para que se facilite a cada PVC tener su target de clientes para el llenado de las casillas del planificador, debe traer la semana a la cual corresponde.
- 6.2.4 Nombre completo del médico, farmacia, institución o sanatorio.

6.3 Procedimiento de llenado del Reporte de Visita a Clientes.

- 6.3.1 El **Visitador Médico** debe 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.
- 6.3.2 Este reporte debe ser trabajado en hoja Excel y debe contener el Municipio visitado, el nombre del cliente, 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.
- 6.3.3 En el cuadro de las observaciones se debe hacer anotaciones importantes en cuanto a comentarios recibidos de los clientes visitados, material de promoción, producto y/o necesidades fundamentales del cliente.
- 6.3.4 Este formulario lo debe entregar el **Visitador Médico** al **Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria** semana a semana y él revisará y consolidará la información para evaluación y análisis a fin de mes de cobertura y resultados del territorio a cargo.

6.4 Asuntos Específicos:

- 6.4.1 Si el **Visitador Médico** 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,

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 4 de 10

debe informar al **Coordinador de Ventas Diprofarm (Línea Hospitalaria)** y/o **Facturadora Diprofarm**.

- 6.4.2 El **Visitador Médico** debe como mínimo estar quince minutos antes de la hora y permanecer quince minutos después en el punto de inicio
- 6.4.3 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 **Coordinador de Ventas Hospitalaria**, con 24 horas de anticipación, indicando cual será el nuevo punto de inicio para sustituir al que ya cumplió

6.5 Sanciones Por Incumplimiento:


- 6.5.1 Primera vez que no cumpla sin aviso previo, llamada de atención con copia a **Gerencia de Recursos Humanos**.
- 6.5.2 Segunda vez que no cumpla sin aviso previo, llamada de atención con copia a **Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia General**, la cual se adjunta al expediente.
- 6.5.3 Tercera vez que no se cumpla sin aviso previo, separación del cargo del **Visitador Médico de Línea Hospitalaria**.
- 6.5.4 Esta normativa busca establecer las bases de una mayor productividad de parte de cada uno de los Visitadores Médicos y al manejarla con el más alto grado de comunicación, ética, y transparencia, se logrará alcanzar las metas mejorando día a día.

6.6 Pedidos

6.6. Toma de Pedido

- 6.6.1 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)
- 6.6.2 Según el código del producto se procede a indicar en el pedido la cantidad solicitada más la bonificación otorgada, (la bonificación puede variar dependiendo de la carta de bonificaciones mensuales y de negociaciones ocasionales con el cliente)
- 6.6.3 En las casillas de las observaciones deberá anotarse los pagos efectuados por el cliente con el # de recibo, cantidad abonada o pagada y si quedan cheques post-fechados.
- 6.6.4 En el formulario de pedidos debe indicar en la parte inferior derecha el nombre del visitador o cliente que ha solicitado el pedido.

Nota 1 : 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 Diprofarm** en orden correlativo y en Leitz.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 5 de 10

6.7 Recepción de Pedidos

6.7.1 El **Visitador Médico / Encargada de Facturación**, toma el pedido por medio del **FO-DIPRO-004 Hoja de Pedidos para Línea Hospitalaria** 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.

Nota 2: 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**.

6.7.2 El **Visitador Médico** remite el pedido al **Departamento de ventas** personalmente o dictado vía telefónica, por correo electrónico una vez autorizado se entrega a la **Encargada de Facturación**,

6.7.3 "Para la recepción de facturas se deberá considerar que si el pedido se requiere despachar en horarios matutinos, la factura debe ser trasladada a **Bodega** por la tarde del día anterior y para despachos vespertinos, la factura debe de ser entregada a Bodega a más tardar a las 12.00 PM del mismo día.

6.7.4 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."


6.8 Requisitos para la Recepción de Pedidos de Productos Controlados:

6.8.1 La **Encargada de Facturación** al recibir un pedido donde se incluyen Productos Controlados, le hace saber al cliente que es requisito indispensable que el cliente envíe una carta dirigida a Laboratorios Bonin incluyendo los siguientes puntos:

6.8.2 Fecha de la Carta no mayor a un mes de la fecha en que se recibió el pedido del (los) Producto(s) Controlado(s)
Describir que Producto(s) Controlado(s) solicita
Nombre y Firma del Doctor(a) que solicita el (los) Producto(s) Controlado(s)
Sello del Doctor(a) con el respectivo Número de Colegiado
Sello de empresa que solicita el (los) Producto(s) Controlado(s)

6.8.3 Para el caso de que sea una farmacia la que pide el producto controlado entonces se deberá hacer la carta pero con sello de la farmacia y con sello **del Regente y/o Director Técnico de la farmacia**.

NOTA 3: De no recibirse la Carta con los requisitos anteriores, el despacho del pedido no se realizará.

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 6 de 10

6.8.4 La **Encargada de Facturación** debe colocarle a cada una de las cartas el código del cliente y el número de pedido.

6.8.5 Dentro de los primeros 10 días de cada mes la **Encargada de Facturación** deberá entregar el informe de consumo de productos controlados **al Regente Farmacéutico** para reportar al Ministerio de Salud.

6.9 Revisión del Pedido

6.9.1 Revisión de Existencias

Antes de ingresar el pedido al sistema la **Encargada de Facturación** revisa las bonificaciones en los pedidos para asegurarse que están dentro de los parámetros correctos, estas bonificaciones son autorizadas previamente por el **Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria**.


Nota 4: En el caso de bonificaciones de volúmenes extraordinarios la bonificación será negociada por el **Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria** previa facturación.

6.9.2 La **Encargada de Facturación** ingresa el pedido y sus respectiva bonificación o descuento (si existiera) al sistema Informático y a través de este verifica las existencias del producto y lo reserva para el cliente, si al momento de la revisión el producto no puede surtir en su totalidad la **Encargada de Facturación** le avisa al Visitador Médico para que llegue a un acuerdo con el cliente para una facturación parcial o Back Order.

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

6.9.4 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.

6.9.5 La autorización únicamente se realiza por medio del sistema, en los casos en que se niega la autorización; el motivo del rechazo se anota en el **FO-DIPRO-004 Formulario de Pedido para Línea Hospitalaria** este retorna a la **Encargada de Facturación** con el fin de que se notifique al **Visitador Médico** que tomó el pedido para su inmediata comunicación al cliente.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 7 de 10

6.10 Facturación

6.10.1 Al momento de la recepción del pedido la Encargada de Facturación ingresa los productos a la base de datos y graba la Factura **R06.PO.07 Factura (Diprofarm)**, la misma es impresa en **Bodega de Producto Terminado**, la distribución de las copias para su despacho se efectúa de acuerdo a lo indicado en **PEO-BPT-001 Procedimiento de Despacho de Producto Terminado**.

6.10.2 Todos los días al momento de iniciar actividades, las **encargadas de recepción de pedidos y facturación** deberán comunicarse con los encargados de recibir las facturas con el fin de llevar un control de inicio de facturación, de igual manera al finalizar labores informar a los **encargados de BPT** en que momento se dejara de facturar.

Nota 5: La **Encargada de Facturación**, emite un reporte de ventas de las facturas despachadas y se entrega al **Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria**

Nota 6: **Bodega de Producto Terminado**, envía las copias de color verde de las facturas de forma diaria al **Departamento de Contabilidad**.

6.10.3 Debe existir una coordinación entre los Departamentos de Ventas, Bodega de Producto Terminado, Informática, Costos, Finanzas, Créditos, el día de cierre mensual, el cual debe estar coordinado por la Gerencia General con el fin de facturar según lo que muestren los inventarios. (Departamento de Costos --- Encargado Inventarios Bonin; Departamento Diprofarm – Encargado Inventarios Diprofarm).

6.11 Reporte de ventas: El **Visitador Médico** debe reportar diariamente sus actividades en formato **FO-DIPRO-003 Planificador y Reporte Semanal**.


6.12 Normativa para Despachos de Controlados

- Se recibirá la hoja original o formato original de pedido de **Pedido de Controlados FO-DIPRO-006**.
- La **Encargada de Facturación** envía copia de la hoja de Controlados **FO-DIPRO-006** a través de Scanner a **Bodega de Producto terminado** para hacer entrega del producto.
- Esta copia de hojas **Pedidos de controlados FO-DIPRO-006** diariamente será entrega por la **Encargada de Facturación** a la persona encargada de Recepción,
- A fin de cada mes la **Recepcionista** deberá entregar las hojas **Pedido de controlados FO-DIPRO-006** al **Regente Farmacéutico** Responsables ante el Ministerio de Salud.

Importante: Con clientes departamentales podrán enviar su original por transporte Cargo Expreso bajo el Código # 22555, el cargo será absorbido por Laboratorios Bonin.

6.13 Cambios de clientes de un territorio a otro


6.13.1 Requisitos que debe llevar el memorando de cambio:

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 8 de 10

- 6.13.1.1 Fecha
- 6.13.1.2 A quien se dirige el memo y quien lo solicita (Gerente financiero y Gerente de informática)
- 6.13.1.3 Descripción detalla del porque se solicita el cambio
- 6.13.1.4 código de cliente, nombre de cliente
- 6.13.1.5 nombre del visitador al que está asignado más su código de visitador
- 6.13.1.6 nombre del visitador al que se le trasladara con su código de visitador
- 6.13.1.7 Las firmas de los gerentes relacionados con las cuentas y de la gerencia de ventas aprobando el cambio
- 6.13.1.8 Ya aprobado se pasa a **la Gerencia Financiera** para su autorización, después de ello se pasa a **Gerencia de informática** para su cambio.
- 6.13.1.9 El departamento de **informática** recibirá los cambios la primera semana de mes, cuando fuere después de lo indicado, el cambio se hará el siguiente mes.
- 6.13.1.10 El departamento de **informática** realizara el cambio después de los quince días del mes.
- 6.13.1.11 La **Encargada de Facturación** informara al gerente de distrito que el cambio se dio con normalidad.

6.14 Apertura de Clientes Nuevos –ONG’S- HOSPITALES-SANATORIOS) El PVC para poder crear una nueva cuenta o cliente puede realizarlo de la siguiente manera:

- 6.14.1 Llenar y presentar los formularios debidamente claros que el departamento de créditos solicite, si es persona individual o médico los requisitos son: fotocopia del DPI y si es empresa mercantil debe de traer fotocopia de DPI, patente de comercio.
- 6.14.2 El formulario debe llevar el visto bueno de la gerencia de ventas para que sea aceptado por el departamento de créditos,
- 6.14.3 El departamento de créditos investigara al cliente según referencias comerciales y a través del sistema Infornet.
- 6.14.4 Para que el visitador se le asigne código al cliente nuevo tendrá que cumplir con el inciso uno, y traer el pedido de la negociación.
- 6.14.5 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 y se le asignara código de cliente nuevo.
- 6.14.6 El departamento de créditos tardara por lo menos una semana de investigación luego de haberse presentado la solicitud de crédito debidamente llenada y el visitador estará en contacto con créditos para su apertura.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 9 de 10

6.15 Actualización de cumplimiento con leyes y reglamentos:

En todo momento en el que un **Visitador Médico** o el **Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria** detecten que existe una nueva ley o reglamentación aplicable a los productos que Laboratorios Bonin comercializa entonces se deben 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 deberá 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 01/10/2024 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

8. BIBLIOGRAFÍA

No aplica

9. ARCHIVO


El presente documento original es archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además, se emiten 1 copia controlada para el área de Hospitalaria siendo la persona responsable el Coordinador de Ventas Diprofarm Línea Hospitalaria

10. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE

11. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
FO-DIPRO-004 Hoja de Pedidos Línea Hospitalaria	Coordinador Ventas Línea Hospitalaria	Cronológico	Coordinador Ventas Línea Hospitalaria / Encargada de Facturación	1 año

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN DE VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIPROFARM LÍNEA HOSPITALARIA	Código: PEO-DIPRO-001-05
		Versión: 05
		Vigencia 01/10/2022 Vencimiento: 01/10/2024
		Página 10 de 10

FO-DIPRO-003 Planificador y Reporte Semanal por Visitador Hospitalario	Coordinador Ventas Línea Hospitalaria	Cronológico	Coordinador Ventas Línea Hospitalaria / Encargada de Facturación	1 año
FO-DIPRO-006 Pedidos Controlados Línea Hospitalaria	Facturadora y Coordinador Ventas Línea Hospitalaria	En leitz por Territorio y Visitador Médico	Facturadora y Coordinador Ventas Línea Hospitalaria	1 a 2 años
FO-DIPRO-001 Formulario para Reportar devoluciones Línea Hospitalaria	Coordinador Ventas Línea Hospitalaria	Cronológico	Coordinador Ventas Línea Hospitalaria / Encargada de Facturación	1 año

12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Se aclaran los territorios cubiertos Se corrige en la responsabilidad y Autoridad: Gerente de Ventas a leer Coordinador de Diprofarm, así como Supervisor de Ventas se sustituye por Personal de Créditos. Se elimina el párrafo “ Si el médico atiende unos minutos antes de lo previsto...” En el numeral 5.3.3 Nota: se elimina La Cata se puede recibir por fax. Se Elimina el párrafo 5.5.5 En el caso de promociones especiales, la facturación se realizará normalmente y luego se le pasará a la Secretaria de Gerencia de Mercadeo...” Se corrige el inciso a) del Numeral 8 a leer: Se recibirá vía fax copia de pedido de controlado. Se corrige el inciso f) del numeral 5.8.
2	Se modifican los numerales 5.5 y 5.7
3	Cambio de formato de procedimiento. Se agrega en el inciso 6.7 pedidos se reciben por correo electrónico. Se elimina Visitador Médico y se sustituye por PVC
4	Se modifica palabra PVC a leer correctamente, Visitador Médico. Se corrigen algunos códigos de los documentos utilizados.