 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 1 de 25

1. Objetivo.

Establecer el mecanismo para planificar, ejecutar y controlar el proceso de ventas de la empresa.

2. Alcance.

Aplicable al proceso de ventas de la empresa.

3. Referencias

- 3.1 Decreto-Ley No. 304 De la contratación económica”, de 1 de noviembre de 2012.
- 3.2 Decreto No. 310 De los tipos de contratos”, de 17 de diciembre de 2012.
- 3.3 Resolución 011-2007 Subsistema Inventario.
- 3.4 NC 454:2014 Transportación de alimentos-Requisitos sanitarios generales.
- 3.5 Resolución No. 881/2012 Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Expendio de Productos Veterinarios.
- 3.6 PG 2-02-1Elaboración y Control de los documentos y registros.
- 3.7 PG 2-02-4 Conformidad del producto.
- 3.8 PG 2-02-5 Producto No Conforme y Acciones Correctivas.
- 3.9 PG 2-02-6 Medición de la Satisfacción de Clientes.
- 3.10 PG 2-02-8 Quejas y/o reclamaciones o devoluciones.

4. Términos y Definiciones:

4.1 Almacenamiento: Manipulación de productos y materiales en cualquier momento durante el ciclo de distribución desde el inicio de la fabricación hasta el punto de uso.

4.2 Contaminación: La introducción no deseada de impurezas de naturaleza química o microbiológica, o de materia extraña, en o hacia un material de partida, producto intermedio o final durante la producción, muestreo, envase o reenvase, almacenamiento o transporte.

4.3 Distribución: La división y movimiento de productos desde el lugar de fabricación hasta su destino. La distribución puede ser directa o indirecta (cuando se hace a través de intermediarios), utilizando diferentes métodos de transportación y condiciones de almacenamiento.


4.4 EP: Especialista Principal

5. Responsabilidades.

5.1 Director Empresa de Productos Inyectables.

a) Aprobar las solicitudes de ventas de yogur por concepto de ferias.

Aprobado por	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma	Fecha
	Yudit Rodríguez Concepción	Director General		

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 2 de 25

5.2 Director Adjunto Empresa de Productos Inyectables

- a) Aprobar las solicitudes de ventas de yogur por concepto de ferias.

5.1 Director de Negocios y Operaciones

- a) Dar el visto bueno a la distribución de productos inyectables.
- b) Controlar el cumplimiento de las distribuciones y despachos de los productos terminados.
- c) Controlar el cumplimiento de la demanda aceptada para el año.
- d) Evidencia en la ronda de negocios la posible negociación con clientes y/o proveedores.

5.2 Especialista en Ventas y Operaciones (EP)

- a) Captar la demanda en ronda de negocios y realizar todo el procesamiento de aceptación.
- b) Realizar conciliaciones mensuales sobre el cumplimiento de la demanda aceptada.
- c) Centraliza y tramita con el Órgano Superior de Dirección Empresarial las informaciones que este solicita relacionadas con el proceso de ventas.

5.3 Asesor Jurídico

- a) Garantizar las proformas de contrato y presentarlas al comité de contratación, para la venta de productos inyectables y yogur.

5.4 Director UEB Comercialización, Ventas y Logística


- a) Firmar los contratos con los clientes.
- b) Aprobar la distribución de productos.
- c) Firmar los vales de salida de las ferias aprobadas por la dirección de la Empresa.

5.5 Jefe de Área de Comercialización, Ventas y Logística

- a) Recepcionar las solicitudes de ferias de clientes.
- b) Revisar las distribuciones de los productos.
- c) Mantener actualizado el documento que lista las personas aprobadas para la compra de yogur por concepto de dietas médicas. Realizar controles mensuales sobre su cumplimiento.
- d) Controlar el cumplimiento de la demanda pactada con los clientes.
- e) Controlar el cumplimiento de las normas de almacenamiento, economía de almacenes y exigencias para garantizar la inocuidad de los alimentos.
- f) Controlar las normas y exigencias establecidas para los despachos de medicamentos de uso veterinario y yogur.
- g) Controlar el cumplimiento del plan de ventas y hacer propuestas de medidas a la Dirección de la UEB Comercialización, Ventas y Logística y/o la empresa que garanticen el mismo.
- h) Revisar los vales de salida para la venta de productos en ferias aprobadas por la dirección de la empresa.

5.6 Especialista en Aseguramiento de calidad

- a) Recepcionar las quejas y reclamaciones emitidas por los clientes.
- b) Dar tratamiento a las quejas, investigando las posibles causas y condiciones y dar respuesta al cliente.

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 3 de 25

5.7 Especialista B en Gestión Comercial (Especialista Principal) de la Brigada de comercialización y ventas.

- a) Captar la demanda del año siguiente en ronda de negocios y realizar todo el procesamiento de aceptación.
- b) Elaborar la distribución por sabores, según pedidos (yogur) y demanda, garantizando que se no se venza producto en almacén de productos terminados (nevera).
- c) Vela por el cumplimiento del plan de venta correspondiente a la brigada.
- d) Emitir las órdenes de despacho según la distribución.
- e) Garantizar elaboración y actualización del registro de distribución por lotes.
- f) Mantener actualizado el control del cumplimiento de la demanda pactada con los clientes.
- g) Mantener actualizado el control del cumplimiento del plan de venta e informar de ello al Jefe Área de Comercialización, Ventas y Logística.
- h) Autoriza y firma la cancelación de facturas.
- i) Aprobar las órdenes de despacho.
- j) Recepciona y tramita documentos establecidos de entrada de productos al almacén (nevera) de productos terminados.
- k) Controla y/o realiza las conciliaciones con los clientes.

5.8 Especialista en Liberación de Lotes (Inyectable) y Especialista de Calidad (Yogur)

- a) Emitir la Declaración de Conformidad y entregar a Especialista en Gestión Comercial del Grupo de comercialización y ventas (EP).

5.9 Especialista A del Transporte Automotor (Jefe de Brigada)


- a) Asegurar el transporte y la transportación de productos según las normas vigentes.

5.10 Especialista A en ATM

- a) Garantizar los aseguramientos necesarios para que se desarrolle con la calidad requerida el proceso de ventas.

5.11 Especialista B en Gestión Comercial, gestor comercial y gestor promotor de ventas de los Grupo de comercialización y ventas.

- a) Proporcionar las proformas de contratos a los clientes.
- b) Emitir las órdenes de despacho según la distribución.
- c) Elabora y actualiza el registro de distribución por lotes.
- d) Recepciona de calidad y entrega a los clientes certificación de calidad del producto.
- e) Mantener actualizados los contratos.
- f) Conciliar con los clientes las cuentas por cobrar.
- g) Conciliar con los clientes la demanda-pedido.
- h) Realizar encuesta de satisfacción del cliente.
- i) Recoger cheques.
- j) Recepcionar pedidos.
- k) Realizar la venta de yogur en ferias.

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 4 de 25

- l) Establecer reclamaciones comerciales y moras a clientes que incumplan sus obligaciones de pago.
- m) Controlar los despachos de medicamentos de uso veterinario y yogur.
- n) **Controla y/o realiza las conciliaciones con los clientes.**

5.12 Especialista B en Gestión Comercial del Grupo de comercialización y ventas de productos inyectables y el Gestor Promotor de Ventas del Grupo de comercialización y ventas de yogur.

- a) Realizar la facturación de los productos y materias primas que se comercializan.
- b) Mantener actualizado el registro de facturas y que éstas concuerden con el personal autorizado a firmarlas.
- c) Archivar las facturas y las ordenes de despacho.
- d) Archivar las facturas canceladas con los argumentos de su cancelación.

5.13 Gestor Distribuidor del Grupo de Comercialización y Ventas de Yogur:


- a) Garantizar la distribución, con la Declaración de conformidad y facturas emitidas.
- b) Garantizar que las facturas sean firmadas por el personal autorizado a firmarlas según contrato.

5.14 Encargado y dependiente de Almacén.

- a) Chequear el transporte propio o subcontratado y elaborar el registro de su control.
- b) Recepcionar y custodiar la producción terminada de las plantas productoras, incluyendo las muestras dobles.
- c) Almacenar y cumplir con las normas de almacenamiento de los productos.
- d) Cumplir con las normas de refrigeración e inocuidad de los alimentos.
- e) Cumplir con las exigencias de la economía de almacenes.
- f) Despachar los productos por los lotes reflejados en la orden de despacho y sabor (yogur) según registro.
- g) Archivar las Facturas, vales de salida y las Órdenes de Despacho correspondientes.

6. Desarrollo:

Primeramente se realiza una captación de demanda, para lo cual la empresa participará en la ronda de negocios programada anualmente por la OSDE, **para esto se crea un grupo de trabajo dirigido por el director general de la empresa e integrado por la directivos y especialistas que se determinen por la dirección de la empresa deban participar en esta actividad según sea necesario. Las negociaciones que se realicen en la ronda de negocios se reflejan en documentos como evidencia de los elementos analizados con cada cliente o proveedor, este documento se firma por las partes, siendo la dirección de negocios la encargada de su elaboración.** A partir de la producción planificada para el siguiente año, la dirección de negocios de la empresa, en coordinación con los **participantes en la**

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 5 de 25

ronda de negocios por la empresa, analizará la demanda captada hasta determinar cuál pudiera ser su aceptación. Una vez determinada la misma se coordina un contacto con los clientes para darles a conocer cómo se podrá cumplir con sus necesidades y de ser necesario negociar alguna variación. Posteriormente se procede a renovar contrato o elaborar suplemento al contrato vigente con los términos pactados por las partes.

El asesor jurídico teniendo en cuenta las características de los clientes, emite la proforma de contrato:

- yogur: proforma de contrato compra-venta y/o eventual,
- inyectables: proforma de contrato de suministro, compra-venta de agua destilada y/o eventual.

Las cuales se analizarán por el comité de contratación, luego de aprobada se les entrega a los clientes. Finalmente los contratos son firmados por ambas partes y se archivarán, según corresponda, en las brigadas de comercialización, ventas y logística.

Los contratos cerrados con los proveedores de bienes y servicios serán archivados en las áreas y direcciones que correspondan según las características y objetos del mismo.


El asesor jurídico mantendrá el control mediante el registro correspondiente del listado de los contratos vigentes de los proveedores y clientes

6.1 Para las Ventas de Productos Inyectables

Las ventas de medicamentos de uso veterinario se realiza a tres tipos de clientes: Empresas y sucursales de Labiofam, Órganos de defensa y terceros. Así mismo se vende agua destilada a terceros según demanda anual y pedidos.

Los medicamentos de uso veterinario se recepcionan por el encargado o dependiente de almacén los que comprobarán que las cifras recibidas correspondan con la reflejada en documento de recepción, el cual una vez firmado por estos, se le saca una copia que se entrega al Especialista B en Gestión Comercial (EP) de Inyectables y el documento original se entrega en el departamento de economía para su introducción en la contabilidad, posteriormente elaboran o actualizan las tarjetas de estibas, e informarán de la entrada al almacén al jefe área comercialización, ventas y logística y al especialista B en gestión comercial (EP).

Para la venta de productos inyectables, según demanda contratada y existencia en almacén, el especialista B en gestión comercial (EP) realiza la distribución de la producción terminada a través de R₆ 2-07-1 Distribución de productos farmacéuticos, que es revisada por el jefe área comercialización, ventas y

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 6 de 25

logística, para ser aprobado por el director de la UEB comercialización, ventas y logística, posteriormente el documento se envía en formato digital y en copia dura a la Dirección de Negocios y Operaciones de la empresa para dar el visto bueno, quien tendrá hasta 24 horas para devolver un ejemplar de ello al Especialista B en Gestión Comercial (EP) de Inyectables. Una vez devuelto el ejemplar de la distribución a la brigada de comercialización, ventas y logística de inyectables y en el momento que los clientes arriben al almacén de productos terminados para cargar los medicamentos distribuidos se emiten las Ordenes de Despacho según Resolución 011-2007 Subsistema Inventario.

La dirección de negocios y operaciones de la empresa y el especialista b en gestión comercial (EP) mantendrán el control del cumplimiento de la demanda aceptada aprobada por las partes.

En la orden de despacho se reflejarán los productos a despachar y los lotes de los mismos, por la cual el encargado o dependiente de almacén de productos terminados realizará la entrega de los productos, procediendo con posterioridad el especialista en gestión comercial a elaborar la factura, comprobando siempre si la orden de despacho contiene todos los datos que debe llenar el encargado o dependiente de almacén, si el comprador aparece en la ficha de cliente, según contrato, quedando actualizado luego el consecutivo de facturas.


La factura será archivada por:

- Especialista B en Gestión Comercial.
- Encargado de almacén
- El cliente
- El custodio a la salida del área de despacho
- Dirección Contable Financiera (2)

En el momento de realizar el despacho el director de negocios y el Jefe Área de Comercialización, Ventas y Logística podrá realizar controles al cumplimiento de esta actividad.

Posteriormente se procede a actualizar el registro R₃ 2-07-1 Distribución por lotes y paralelamente se realiza la actualización del registro R₁ 2-07-1 Cumplimiento de la demanda de productos inyectables

Al concluir cada mes el especialista B en gestión comercial (EP) realiza el cierre de la información de ventas y se puntualiza el cumplimiento del plan de ventas previsto para el mes, el cual se enviará en formato digital al jefe área de comercialización, ventas y logística.

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 7 de 25

El registro R₃ 2-02-4 Declaración de Conformidad será entregado por el especialista en liberación de lotes, según establece el PG 2-02-4 Conformidad del producto.

6.2 Para la Venta de Yogur

Existen diferentes tipos de clientes para la venta de yogur y en función de ello se organiza la distribución, la que será elaborada por la especialista B en gestión comercial (EP), que es revisada por el jefe área comercialización, ventas y logística y posteriormente será aprobada por el director de la UEB de comercialización, ventas y logística. Una vez aprobada se envía de forma digital a la dirección de negocios y al Jefe Área de Comercialización, Ventas y Logística.

Los tipos de clientes son:


- Hoteles y tiendas
- Dietas médicas
- Organismos y hospitales
- Ferias

El dependiente de almacén recepciona las entradas de yogur emitidas por el área de producción y entrega al especialista B en gestión comercial (EP) los documentos que avalan este proceso a partir de lo cual se realiza la distribución. El especialista de calidad de la UEB yogur entrega al Especialista B en gestión comercial (EP) los ejemplares correspondientes de la declaración de conformidad del producto entregado a la nevera de productos terminados, quien fotocopia los mismos para su posterior entrega a los clientes a los que se le realice la venta.

En el momento de realizar el despacho el director de negocios de la empresa y el Jefe Área de Comercialización, Ventas y Logística podrá realizar controles al cumplimiento de esta actividad.

Hoteles y tiendas:

El especialista en gestión comercial y el gestor promotor de ventas recogen los pedidos directamente del cliente y los tramita con el especialista en gestión comercial (EP) del grupo de comercialización y ventas de yogur, también pueden recibirse por vía correo o telefónica, plasmándose en el libro de pedidos, con lo cual se elaborará la Distribución por sabor según R₄ 2-07-1 y después de aprobada se procede a llenar la orden de despacho según Resolución 011-2007 Subsistema Inventario, que será el documento por el que se registrará el dependiente de almacén para realizar el despacho de los productos los que serán recibidos por el gestor distribuidor, una vez concluido el despacho el documento se le entrega al gestor promotor de ventas para realizar la factura, después que compruebe que

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 8 de 25

todos los escaques de la orden de despacho estén llenos correctamente, firmada y aprobada por el personal facultado para ello.

El gestor distribuidor será el encargado de distribuir por todas las entidades el yogur en las cantidades aprobadas en la distribución por sabores y llevando consigo las facturas del producto que transporta las que serán firmadas por aquellos que estén autorizados para ello. Conjuntamente con la factura irá aparejada la entrega de la Declaración de Conformidad según R₃ 2-02-4.

La factura será archivada por:


- Gestor promotor de ventas
- Dependiente de almacén (nevera)
- El cliente
- El custodio a la salida del área de despacho
- Dirección contable financiera (2)

Dietas médicas:

La OSDE Labiofam emite un documento aprobado por el presidente de la misma, mediante el cual se autoriza la venta de yogur por concepto de dietas médicas (sin amparo de contrato), el cual será recepcionado por la dirección de la empresa y entregado al área de comercialización y ventas, quedando bajo la custodia del jefe de área de comercialización, ventas y logística, entregándose una copia al especialista B en gestión comercial (EP) del grupo de comercialización y ventas de yogur. A partir de este se elabora un registro digital que refleja el nombre y apellidos del paciente y la periodicidad con que recibe el yogur; **al cliente se le entrega una tarjeta mediante la cual se lleva el control del yogur que se le ha entregado al mismo, así como se anota el día en que debe asistir a nuestra entidad para recoger el próximo producto.** El despacho especial recibe la dieta una vez a la semana y las restantes dietas médicas cada diez días.

La venta del día se incluye en la Distribución por sabor R₄ 2-07-1 que se elabora para los organismos y en el caso que no se realicen ventas a éstos se procederá a elaborar un registro de este tipo sólo para las dietas.

El valor del yogur natural o saborizado para el formato de 5 litros es de 20 pesos y para el pomo de 1 y 1.5 litros es de 5 pesos moneda nacional respectivamente. Cuando se trata del envase de 5 litros le corresponde 1 por cada dieta, los potes de 1.5 litros a 3 **y en la presentación de 1 litro 5 unidades. El cobro de esta factura es en efectivo. En el momento de la venta se le entrega al cliente la declaración de conformidad de conformidad del producto que recibe firmando el mismo.**

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 9 de 25

La factura será archivada por:

- Gestor promotor de ventas (es quién elabora).
- Dependiente de almacén (nevera)
- El cliente (firma en los escaques de transportado y recibido)
- El custodio a la salida de la empresa
- Dirección contable financiera (2)

Al final del día, el gestor promotor de ventas entrega el efectivo que corresponde con las ventas del día por ese concepto y el fondo (90 pesos) con las copias correspondientes de la factura, a la caja central.

Organismos y Hospitales:

Estos contratos son eventuales y se realizan directamente en la oficina de la brigada de comercialización, ventas y logística de yogur de la empresa y no se pactan demandas ni otros compromisos contractuales. Estas ventas se realizarán según la disponibilidad existente en la nevera de productos terminados después de cumplir o prever cumplir con los pedidos de los hoteles y las tiendas, así como con las dietas médicas, quienes tienen la prioridad en la distribución en el orden anteriormente expresado.

Para ello la especialista b en gestión comercial (EP) contactará con los clientes para ofertar posibilidades de venta de yogur y negociar con estos los términos de la misma. En el momento de la venta, además de la factura se le entrega la Declaración de Conformidad según R₃ 2-02-4.


En este caso la distribución por sabores (R₄ 2-07-1) se elabora una vez concluido el proceso de negociación y venta al cliente, cumpliéndose el mismo trámite previsto para la distribución de yogur a los hoteles y tiendas.

La factura será archivada por:

- Gestor promotor de ventas.
- Dependiente de almacén (nevera)
- El cliente
- El custodio a la salida del área de despacho
- Dirección contable financiera (2)

Ferías:

Las empresas u organismos interesados solicitarán la venta de yogur por concepto de feria mediante una carta firmada y acuñada por la dirección general de la misma, que exprese con claridad la fecha en que la requieren, los motivos y la cantidad de yogur que necesitan, así como los contactos, números de teléfonos u

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 10 de 25


otras vías para contactar con el cliente que solicita la feria; dicha solicitud puede hacerse a la dirección general de la OSDE, al director general de la empresa o al Jefe Área de Comercialización, Ventas y Logística.

En el caso de los documentos que sean dirigidos directamente a la empresa estos serán recepcionados por el jefe área comercialización, ventas y logística quien los archivará, realizando las propuestas para su materialización al director general de la empresa o director adjunto, en correspondencia con las existencias en la nevera de productos terminados y la necesidad de cumplimiento del plan de ventas. Una vez aprobadas el jefe área de comercialización, ventas y logística será el encargado de contactar con los clientes, revisar los vales de salida que elaborará el especialista B en gestión comercial (EP), los que someterá a la aprobación del director general o director adjunto de la empresa.

En el caso de las entidades que se le entregue el producto en nuestra empresa, se les emitirá la factura, la Declaración de Conformidad según R₃ 2-02-4 y un ejemplar del vale de salida, que serán los documentos que se revisarán en la puerta de salida del transporte. En este caso antes que se realice el despacho el dependiente de almacén realizará la inspección del transporte el que debe reunir los requisitos para la transportación del yogur. En el caso que el transporte no reúna los requisitos de refrigeración el cliente debe firmar en el acta de conformidad su aprobación de transportar el producto en estas condiciones.

En el caso que la feria se realice en la entidad del cliente, ésta se realizará por un especialista B en gestión comercial o gestor promotor de ventas del grupo de comercialización, ventas y logística de yogur, emitiéndose un vale de salida con las cantidades autorizadas a comercializar. En este caso la mercancía puede ser transportada en carro refrigerado de la empresa o en transporte del cliente el que de no reunir los requisitos de refrigeración deberá firmar en el acta de conformidad su aprobación de transportar el producto en estas condiciones, en las cuales no se aceptan devoluciones del producto. Concluida la venta, se retorna a la empresa con el dinero de la misma para su depósito en la dirección contable, este se hará avalado por una factura que elabora el gestor promotor de ventas con una orden de despacho elaborada por el especialista B en gestión comercial (EP), entregado por el dependiente de almacén y aprobada por el jefe área comercialización, ventas y logística, donde en el caso que existiera devoluciones se llena el escaque de cantidades parciales con el real vendido. Las diferencias se devuelven a la nevera de productos terminados y la factura estará hecha por la cantidad vendida.

El gestor promotor de ventas de la brigada de comercialización, ventas y logística realiza la factura por concepto de feria, donde firma ésta en los escaques de realizado y confirmado, el especialista B en gestión del grupo de comercialización y ventas de yogur que efectuó la venta, firmará en los escaques referidos a

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 11 de 25

recibido, en transportado por el chofer que realizó la transportación y el dependiente de almacén firmará en entregado.

Estas ventas se cobran en efectivo al cliente, ya sea directamente en la entidad del mismo o en la nuestra, con un valor de 125 pesos la presentación de 5 litros, 40 pesos la de 1.5 litros, 25 pesos la de 1 litro, 5 pesos la de 200 mL y 12.50 pesos la de 500 mL todo en moneda nacional, precios aprobados por el Ministerio de Finanzas y Precios.

La factura será archivada por:

- Gestor promotor de ventas
- Dependiente de almacén (nevera)
- El cliente (en el caso que la venta se realice en nuestra empresa)
- El custodio del área de despacho (en el caso que la venta se realice en nuestra empresa)
- Dirección contable financiera (2)


6.3 Asuntos Generales para las ventas de productos

Durante el proceso de facturación puede que se incurra en cancelaciones de facturas, las cuales serán autorizadas y firmadas por el especialista B en gestión comercial (Especialista Principal) de las brigadas de comercialización y ventas, éstas se archivarán y se llevará su control separadas del resto.

Los productos, ante su traslado serán cuantificados por el encargado o dependiente de almacén, según corresponda, en presencia del comprador y/o chofer del camión en el caso de productos inyectables y para el yogur por el dependiente de almacén (nevera) y el gestor distribuidor, en ambos casos son los que reciben la carga, verificando que lo entregado se corresponda con la factura.

En cada caso debe realizarse una inspección exhaustiva del transporte por el dependiente de almacén, donde se velará el cumplimiento de las normas vigentes establecidas para la transportación de medicamentos y alimentos, según corresponda.

En sentido general para la transportación de yogur se deberá cumplir con lo establecido en la NC 454:2014 Transportación de alimentos-requisitos sanitarios generales y para productos inyectables con lo que establece la Resolución No. 881/2012 Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Expendio de Productos Veterinarios en su capítulo VI De la Transportación, elaborándose el registro R₅ 2-07-1 Inspección del Transporte. De no cumplirse así se procederá según establece el PG 2-02-5 Producto No Conforme y Acciones Correctivas.

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 12 de 25

Una vez concluido los despachos y cerrado el camión, en conformidad con el chofer comprador y/o gestor distribuidor, se procederá a firmar las facturas que avalan la carga, con su nombre y apellidos, carne de identidad, chapa del vehículo, número de licencia de conducción y su firma, haciéndose responsables con la carga que transportan.

Cada día se elaborará la distribución por lotes según R₃ 2-07-1 y una vez cerrado el lote se archivará en el grupo de comercialización, ventas y logística de yogur y en el caso de productos inyectables será entregado al especialista en liberación de lotes.


El cumplimiento de la demanda de productos inyectables se llevará mediante el registro R₁ 2-07-1 que establece cortes trimestrales y en el caso del yogur el cumplimiento de la demanda se hará mediante el registro R₂ 2-07-1 que establece una frecuencia mensual. Cuando se prevé que pudiera haber un incumplimiento de la misma, se le notifica al cliente a través de las conciliaciones mensuales demanda-pedido y en inyectables bajo las conciliaciones mensuales con los órganos de la defensa y trimestral con las empresas y sucursales de Labiofam

El gestor promotor de ventas será el encargado de realizar las conciliaciones de las cuentas por cobrar, con los órganos de la defensa, las que se llevarán a cabo en la segunda quincena de cada mes, esto para el caso de productos inyectables y para el yogur las conciliaciones, tanto de cuentas por cobrar como de demanda-pedido, se realizan en la primera quincena del mes próximo a la venta y las realiza el especialista B en gestión comercial y gestor promotor de ventas. La recogida de cheques se realiza en la última semana del mes próximo a la venta por los titulares de los cargos mencionados anteriormente.

Las encuestas de satisfacción del cliente en el caso del grupo de comercialización, ventas y logística de productos inyectables se realizarán en el momento en que el cliente carga el producto por el especialista B en gestión comercial y en el grupo de comercialización, ventas y logística de yogur se realizará cuando el cliente carga el producto o cuando se realizan las conciliaciones o pedidos de los clientes por los mismos titulares de los cargos mencionados en el párrafo anterior.

6.4 Reclamaciones

Cuando ocurra una queja y/o reclamación a algún producto elaborado en la empresa, se procederá según establece el PG 2-02-8 Quejas y/o reclamaciones o devoluciones.

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 13 de 25

7. Registros.

7.1 R₁ 2-07-1 Cumplimiento de la demanda. Producción de inyectables.

7.2 R₂ 2-07-1 Cumplimiento de la demanda. Producción de yogur.

7.3 R₃ 2-07-1 Distribución por Lotes

7.4 R₄ 2-07-1 Distribución por sabor

7.5 R₅ 2-07-1 Inspección del Transporte

7.6 R₆ 2-07-1 Distribución de productos farmacéuticos

7.7 Orden de Despacho ((SC-2-10 Orden de Despacho)).

7.8 Factura (SC-2-12 Factura).

7.9 Consecutivo de Facturas. Sistema Automatizado

7.10 Cancelación de factura.

7.11 Libro de pedidos

7.12 Dietas médicas (digital)

7.13 Conciliaciones mensuales demanda-pedido (yogur)

7.14 Conciliación mensual órganos de la defensa

7.15 Conciliación trimestral empresas y sucursales (inyectables)

7.16 Contratos.

7.17 Listado de los contratos vigentes (asesor jurídico)

7.18 R₃ 2-02-4 Declaración de Conformidad

Los registros de este procedimiento se conservarán por un período de 1 año, excepto los contratos, **el listado y las facturas** que su vigencia que será por 5 años.

8. Anexos.

8.1 Anexo 1. R₁ 2-07-1 Cumplimiento de la demanda. Producción de inyectables.

8.2 Anexo 2 R₂ 2-07-1 Cumplimiento de la demanda. Producción de yogur.

8.3 Anexo 3 R₃ 2-07-1 Distribución por Lotes

8.4 Anexo 4 R₄ 2-07-1 Distribución por sabor

8.5 Anexo 5 R₅ 2-07-1 Inspección del Transporte

8.6 Anexo 6 R₆ 2-07-1 Distribución de productos farmacéuticos

8.7 Anexo 7 Orden de Despacho.


8.8 Anexo 8 Libro de pedidos

8.9 Anexo 9 Conciliaciones mensuales demanda-pedido (yogur)

8.10 Anexo 10 Conciliación mensual órganos de la defensa

8.11 Anexo 11 Conciliación trimestral empresas y sucursales (inyectables)

8.12 Anexo 12 R₃ 2-02-4 Declaración de Conformidad

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 14 de 25

Anexo 1. R₁ 2-07-1 Cumplimiento de la demanda. Producción de inyectables.

 <p>LABIOFAM Grupo Empresarial</p> <p>Empresa de Productos Inyectables</p>	<p>CUMPLIMIENTO DE LA DEMANDA Producción de Inyectables</p>	<p>R12-07-1</p>
---	--	-----------------

CLIENTE:_____

[illegible]


 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 15 de 25

Anexo 2 R2 2-07-1 Cumplimiento de la demanda. Producción de yogur.


 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	CUMPLIMIENTO DE LA DEMANDA Producción de Yogur	R2 2-07-1
--	--	-----------

CLIENTE: _____

PRODUCTO	PRES	DEMANDA (AÑO _____)												TOTAL DEMANDA	VENTAS																REAL ACUM	% CUMPL	VALORES PLAN		IMPORTE TOTAL	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		E	F	M	REAL ACUM	A	M	J	REAL ACUM	J	A	S	REAL ACUM	O	N	D	MN			CUC	MN	CUC	

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 16 de 25

Anexo 3 R₃ 2-07-1 Distribución por Lotes

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	DISTRIBUCIÓN POR LOTES	R ₃ 2-07-1
--	-------------------------------	-----------------------

Producto: _____

Presentación: _____

Lote: _____

Fecha de Vencimiento: _____

Sabor: (solo para el yogur): _____

Muestras dobles:(solo para inyectables)

Total de Unidades en el Almacén: _____

Cantidad por cajas: _____


Cliente	Cantidad Entregada	Fecha Salida	Entregado por:	Recibido por:	Observaciones
					(1)

CANTIDAD DE FRASCOS PERDIDOS: solo para inyectables


MOTIVOS: solo para inyectables

ELABORADO POR:	FECHA	FIRMA
CARGO		

(1) Además de informar si existe algún frasco roto, se **DEBE** poner el número consecutivo del registro de R₅ 2-07-1 Inspección al transporte, que coincida con el producto distribuido.

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 18 de 25

Anexo 5 R₅ 2-07-1 Inspección del Transporte

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	INSPECCIÓN DEL TRANSPORTE	R ₅ 2-07-1
---	----------------------------------	-----------------------


FECHA: _____

No. Consecutivo: _____

Cantidad según carga: _____

Parámetros a chequear	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
• Limpieza.			
• Que no exista posibilidad alguna de que los productos no contaminen y no sean contaminados.			
• Que los productos estén protegidos contra daños que puedan hacerlos no aptos para su uso y/o consumo			
• Los productos estarán siempre embalados			
• Producto no directamente sobre el piso			
• No existan derramamientos y/o roturas			
• Temperatura (para el caso del yogur)			
Nota: Incrementar tantas filas como hagan falta			

	FECHA	FIRMA
Nombre y Apellidos: CARGO: Especialista Comercial.		
Nombre y Apellidos: CARGO: Dependiente de Almacén		
Nombre y Apellidos: CARGO: Distribuidor y/o Comprador		

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 19 de 25

Anexo 6 R₆ 2-07-1 Distribución de productos farmacéuticos.

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	R ₆ 2-07-1
---	--	-----------------------

UEB COMERCIALIZACIÓN, VENTAS Y LOGÍSTICA

Fecha de elaboración:

No. Consecutivo:

PRODUCTO	PRES.	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	TOTAL
		CANTIDAD DISTRIBUIDA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	CANTIDAD DISTRIBUIDA	


Observaciones:

Elaborado por:

Revisado por:


Revisado por:

Aprobado por:

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 22 de 25

Anexo 9 Conciliaciones mensuales demanda-pedido (yogur)

Conciliaciones Mensuales Demanda - Pedido							
Cliente: _____				Mes: _____			
Conciliación Mensual Demanda-Pedido							
	Pres.	Demanda		Pedido		Real	
YOGURT PROBIOTICO		<i>Natural</i>	<i>Sabor</i>	<i>Natural</i>	<i>Sabor</i>	<i>Natural</i>	<i>Sabor</i>
	100 mL						
	125 mL						
	200 mL						
	500 mL						
	1,5 L						
	5 L						
	Total Litros						
Comprador: _____				Firma: _____			

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	PROCEDIMIENTO GENERAL	PG 2-07-1
	VENTAS	Revisión:05
		Página 25 de 25

Anexo 12 R₃ 2-02-4 Declaración de Conformidad

 LABIOFAM Grupo Empresarial Empresa de Productos Inyectables	DECLARACION DE CONFORMIDAD	R ₃ 2-02-4
---	-----------------------------------	-----------------------

NC/ISO 17050-1:2005
NC/ISO 17050-2:2005

No. **(1)** _____

Dirección de la Empresa: _____

OBJETO DE LA DECLARACIÓN

Producto: _____

Presentación: _____

Lote: _____

Fecha de fabricación: _____

Fecha de vencimiento: _____

El objeto de la declaración anteriormente descrito esta en conformidad con los requisitos de los siguientes documentos:

Documento	Título	Fecha de emisión
(2)	(3)	(4)

Información adicional:

(5) _____

Datos del emisor:

Responsable de Calidad de la UEB y/o Director de Aseguramiento de la Calidad:

Nombre y Apellidos:

Firma:

Fecha:

Metodología del llenado:

(1)No: consecutividad en las declaraciones.

(2)Documento: procedimientos que se utilizan

(3)Título: nombre del procedimiento

(4)Fecha de emisión: del procedimiento

(5)Información adicional: según sea el caso