

ANEXO B.7

CARACTERIZACIÓN-GESTIÓN DE VENTAS



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE VENTAS

Gestión de Calidad

Código: OD GC GV-01

Página 2 / 3 Versión 01
Fecha: 08/05/10

Emitido a: Gestión de Ventas

OBJETIVO DEL PROCESO:	Contar con proveedores confiables a fin de respaldar la gestión de ventas para ofrecer a los clientes la máxima seguridad y confianza en la prestación del servicio.			
ALCANCE	Desde la detección de la necesidad de la compra hasta obtener evaluaciones de proveedor adecuadas para los requerimientos del servicio	RESPONSABLE: Gestión de Ventas	PARTICIPANTES: Dirección Administrativa y Financiera. Dirección Médica.	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Dirección Administrativa y Financiera Dirección Médica Gestión de ventas	1. Programación de necesidades. 2. Requisitos del cliente 3. Solicitud de bienes, insumos y/o servicios por cada dependencia. 4. Cotización 5. Evaluación de los proveedores 6. Revisar y controlar los bienes, insumos y/o servicios 7. Solicitud de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	PLANEAR Identificación de las necesidades de bienes, insumos y/o servicios Aplicar los criterios de selección de proveedores. Selección de bienes, insumos y/o servicios requeridos para las actividades proyectadas Programación de compra	1. Orden de compra o contrato, orden de servicio. 2. Bien, insumo y/o servicio adquiridos en las condiciones necesarias para la prestación del servicio 3. Satisfacción del cliente 4. Evaluación de proveedores. 5. Efectividad en la entrega de insumos 6. Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Dirección Médica Dirección Administrativa y Financiera
		HACER Selección del proveedor e incluirlo en el listado de proveedores(si todavía no se encuentra) Realizar las cotizaciones de bienes, insumos y/o servicios Adquisición del bien, producto y/o servicio. Recepción e inspección del bien, producto y/o servicio Realizar la evaluación a los proveedores		
		VERIFICAR Revisar la evaluación de los proveedores Existencia de insumos de almacén. Verificación de la compra o evaluación del servicio.		
		ACTUAR Ajustes, acciones de acciones correctivas, preventivas, de mejora. Tramite de quejas		



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE VENTAS

Gestión de Calidad

Código: OD GC GV-01

Página 3 / 3 Versión 01
Fecha: 08/05/10

Emitido a: Gestión de Ventas

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS	REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS DE LA NORMA
1. Evaluación de proveedores 2. Indicadores de gestión 3. Entrega facturas de Línea Blanda 4. Recepción de insumos y medicamentos	1. Recurso humano. 2. Recursos económicos. 3. Equipos de cómputo. 4. Medios de comunicación		4.1 4.2 7.4.1 7.4.2 7.4.3