

	Caracterización del proceso					Código: GC-CAR-01			
						Versión: 1			
						Fecha: 08-Jun-2019			
Proceso:		Ventas y Comercialización		Responsable del proceso:			Administrador punto de venta		
Objetivo:		Comercializar los productos ofrecidos por la empresa a sus clientes de forma oportuna, garantizando la satisfacción de sus necesidades.							
Alcance:		Comprende la recepción de productos lácteos producidos por la planta de fabricación hasta la entrega de pedidos solicitados por los clientes o la compra directamente en los puntos de venta							
Entrada			PH VA	Actividad	Salida				
Proveedor	Entrada	Control			Salida	Cliente	Control		
Gerente Administrador punto de venta	Inventario de productos	Formato mínimos y máximos de stock	P	Determinar mínimos y máximos de inventario y precios de producto Responsable: Administrador de Punto de Venta y Gerente	Nivel de inventario y precios de venta determinados	Gerente y Administrador Punto de Venta	Orden de Producción		
Cliente	Solicitud de Pedidos de clientes	Planilla de Recepción de pedidos	P	Realizar solicitud de productos a producción Responsable: Administrador de Punto de Venta	Solicitud de productos requeridos para la venta	Supervisor de producción	Orden de Producción		
Cliente	Solicitud de Pedidos de clientes	Planilla de Recepción de pedidos							
Auxiliar de producción	Entrega de productos listos para la venta	Planilla de entrega de producto terminado	H	Recibir los productos elaborados Responsable: Administrador de Punto de Venta	Confirmación de productos recibidos	Supervisor producción	Entrega de producto terminado (firmada)		
			H	Venta de productos en punto de venta: a. Organizar productos en exhibidores b. Atender clientes en punto de venta c. Facturar productos comprados d. Entregar productos a cliente e. Realizar cierre de caja al finalizar el turno Responsable: Administrador de Punto de Venta	Productos vendidos a cliente	Cliente punto de venta	Factura de pedido Planilla de arqueo de Caja		
			H	Comercialización de productos a clientes fijos: a. Alistamiento de productos solicitados b. Realizar facturación de pedidos c. Transportar productos a instalaciones de clientes d. Entregar productos a cliente Responsable: Administrador de Punto de Venta y Conductor	Pedido entregado en instalaciones de cliente	Cliente Fijo	Planilla de entrega de pedidos Factura		

			V	Verificar la conformidad de los productos recibidos Responsable: Administrador de Punto de Venta	Confirmación de productos recibidos	Supervisor de producción	de Entrega de producto terminado (firmada)
Administrador punto de venta	Inventario de productos	Formato mínimos y máximos de stock	V	Inspeccionar existencias de productos en el punto de venta Responsable: Administrador de Punto de Venta	Identificación de productos agotados o no conformes	Gerente Administrador Punto de Venta	y de Planilla de Inspección de productos
			V	Compara el formato entrega de producto terminado con el pedido de cliente. Responsable: Administrador de Punto de Venta			
			V	Realizar medición, seguimiento y análisis de indicadores de desempeño del proceso Responsable: Administrador de Punto de Venta			
			A	8. Gestionar los productos no conformes de acuerdo con los procedimientos. Responsable: Administrador de Punto de Venta			
			A	Implementación de acciones correctivas o de mejora Responsable: Supervisor de Producción			

Proceso de apoyo	
Proceso	Interacción
Gestión humana	Suministro de personal idóneo, teniendo en cuenta el perfil profesional y las competencias requeridas en el proceso.
Compras	Suministro de productos lácteos y de panadería no producidos por la empresa.
Contable y financiera	Verificación del movimiento de las cuentas por cobrar, la recepción de los pagos anticipados y la validación de los pagos electrónicos.

Recursos		Variable crítica	Registros
Físicos	Instalaciones	Rotación de producto terminado Precio de Venta	Recepción de pedidos
	Vehículo con refrigerador		Factura de venta
	Refrigeradores		Cotización
Humanos	Administrador punto de venta		Mínimos y máximos de inventario
	Auxiliares de ventas		Orden de producción
	Conductor		Encuesta de satisfacción
Tecnológicos	Datafono		Entrega de productos terminados
	Computador		Productos no conformes
	Impresora		Recepción de pedidos
			Solicitud de mercancía

Requisitos	Referencia a documentos del SGC	Indicadores
Legales: NTC -750, consultar normograma	Procedimiento: VT-PR-01 Comercialización de productos en Punto de Venta	Ver Matriz despliegue de objetivos de calidad
Cliente: Productos frescos y de óptima calidad	Procedimiento: VT-PR-02 Comercialización a Clientes	
Empresa: Los establecidos en los documentos de referencia		

Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción
1		N.A

Aprobación de documento			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre:	Yonathan Cristancho		Leidy Pachón Reyes
Cargo:			Gerente
Fecha:			