

Código: 001-DRP
Versión 01
Fecha: 2025-03-28

DOCUMENTO DE REQUISITOS
PLAN DE NEGOCIOS PARA LA VENTA Y
POSTVENTA DE EQUIPOS DE DIAGNÓSTICO
AUDIOLÓGICO EN COLOMBIA



Proyecto: Plan de negocios para la venta y postventa de equipos de diagnóstico audiológico en Colombia

Responsable: Alexander Gutiérrez – Gerente del Proyecto

Versión: 1.0

Fecha: 2025-03-28

Descripción

El presente documento tiene como propósito identificar, detallar y formalizar los requisitos necesarios para el desarrollo e implementación del plan de negocios orientado a la venta y postventa de equipos de diagnóstico audiológico en Colombia. Estos requisitos integran aspectos técnicos, operativos, legales, financieros, de mercado y de servicio al cliente.

Alcance del Documento

Este documento cubre los requisitos funcionales y no funcionales que debe cumplir el proyecto, considerando el Plan de negocios, y la posibilidad de su futura implementación:

- Venta de equipos (audiómetros, analizadores de oído medio, equipos de ABR/OAE, equipos de potenciales evocados, entre otros).
- Servicios de postventa (mantenimiento preventivo y correctivo, calibración, soporte técnico, repuestos, actualizaciones de software).
- Cobertura nacional (priorizando inicialmente ciudades principales: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga).

Requisitos de Negocio

- Garantizar la introducción sostenible de equipos audiológicos en el mercado colombiano.
- Establecer un modelo de postventa competitivo que genere confianza y fidelización.
- Asegurar cumplimiento normativo (INVIMA, Ministerio de Salud, ONAC).
- Desarrollar un plan de capacitación técnica y clínica para clientes y equipo de trabajo de la organización.
- Alcanzar rentabilidad con un ROI positivo en un periodo estimado de 3–5 años.

Requisitos Funcionales

1. Proceso de Ventas

- Catálogo de productos estandarizado.
- Proceso de cotización digitalizado.

Código: 001-DRP
Versión 01
Fecha: 2025-03-28

DOCUMENTO DE REQUISITOS
PLAN DE NEGOCIOS PARA LA VENTA Y
POSTVENTA DE EQUIPOS DE DIAGNÓSTICO
AUDIOLÓGICO EN COLOMBIA



- Gestión de Relaciones con el Cliente

2. Proceso de Postventa

- Sistema de gestión de tickets para soporte técnico.
- Programación automática de mantenimientos preventivos.
- Base de datos de repuestos y consumibles.
- Contratos de mantenimiento (anual, multianual).

3. Capacitación y Soporte

- Entrenamiento técnico a profesionales de fonoaudiología, audiología e ingenieros biomédicos.
- Manuales digitales y en físico, en español.
- Cursos virtuales de uso y mantenimiento.

Requisitos No Funcionales

- **Disponibilidad:** Tiempo de respuesta máximo de 24 horas en soporte técnico.
- **Escalabilidad:** Plataforma CRM, a futuro, y postventa adaptable al crecimiento de clientes.
- **Seguridad:** Cumplimiento de la Ley 1581 de protección de datos.
- **Usabilidad:** Documentación clara y accesible en plataformas digitales.
- **Calidad:** Certificación CCAA, Acreditación y SG-SST.

Requisitos Legales y Regulatorios

- Certificación en Condiciones de Almacenamiento y Acondicionamiento de Equipos Biomédicos (CCAA).
- Registro sanitario de equipos biomédicos a distribuir ante INVIMA.
- Cumplimiento de normas de metrología legal para calibración. (ISO 17025)
- Los requisitos establecidos en la Matriz legal del proyecto.

Requisitos Financieros

- Definir estructura de precios.
- Establecer un plan de financiación (leasing, crédito, pago diferido).
- Política de descuentos para instituciones educativas y clínicas.
- Flujo de caja proyectado con escenarios conservador, moderado y optimista.

Código: 001-DRP
Versión 01
Fecha: 2025-03-28

DOCUMENTO DE REQUISITOS
PLAN DE NEGOCIOS PARA LA VENTA Y
POSTVENTA DE EQUIPOS DE DIAGNÓSTICO
AUDIOLÓGICO EN COLOMBIA



Requisitos de Recursos Humanos

- Gerente
- Director HSEQ-SST
- Director Técnico CCAA-LAB
- Director Comercial.
- Auxiliar de metrología
- Asistente de Servicio Técnico
- Asistente de Asuntos regulatorios
- Asistente de servicios generales
- Asistente de logística
- Asistente Administrativa
- Auditor (OPS)
- Contador Público (OPS)

Requisitos Tecnológicos

- Plataforma CRM integrada con ventas y postventa.(futura implementación)
- Software de gestión de inventarios y repuestos. (ERP, futura implementación)
- Portal web para clientes (manuales, tickets, facturación).
- Aplicación móvil para programar mantenimientos y recibir alertas.

Requisitos de Clientes

- Equipos confiables, de fácil uso y actualizados.
- Servicios postventa con garantía de continuidad.
- Transparencia en precios y procesos de compra.
- Opción de capacitación incluida en la adquisición del equipo.

Priorización de Requisitos

Los establecidos en el alcance del plan de negocios, acorde a la Matriz de Trazabilidad de Requisitos.

Aprobado por:

ALEXANDER GUTIÉRREZ G.

Gerente del proyecto