	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-VTA-VTAS-21
	VENTAS		
	SEGUIMIENTO DE VENTA		No. Operación: 21
	Revisión: 3	Fecha revisión: 24/Jun/14	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer los pasos necesarios para dar seguimiento a la venta de un cliente cuando:

- Se solicite renegociar el contrato a las condiciones vigentes.

2. ALCANCE

- Jurídico
- Operaciones
- Desarrollo Humano

3. POLÍTICAS

N/A

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MGC INARI Manual de calidad

5. DEFINICIONES

N/A

6. RESPONSABILIDADES

Desarrollo Humano, Área Jurídica, Área de Operaciones, Área de Finanzas y Atención a clientes.

Ventas, Atención al Cliente y/o Dirección General serán responsables de dar seguimiento según sea asignado por el Área Comercial de manera verbal.

7. DESARROLLO

7.1 Se recibe requerimiento de cliente.

Se obtendrá información sobre el requerimiento del cliente.

7.2 Comunicación con cliente.

Se pone en contacto con el cliente para revisar el requerimiento.


7.3 Se analiza situación

Se revisa el tipo de requerimiento del cliente con el área involucrada, ya sea Jurídico, Desarrollo Humano, Operaciones o Finanzas, definiendo las alternativas que se le podrán ofrecer.

7.4 ¿La solución es viable?

En caso de SI, se presenta propuesta o cotización sobre el requerimiento con cliente

En caso de NO, informar a cliente de motivo directamente o a través de Atención a Clientes, según como se defina.

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-VTA-VTAS-21
	VENTAS		
	SEGUIMIENTO DE VENTA		No. Operación: 21
	Revisión: 3	Fecha revisión: 24/Jun/14	Página 2 de 3

7.5 Se presenta propuesta sobre el requerimiento con cliente.
Ya sea por teléfono o en cita agendada, dependiendo de cada caso o como sea acordado.

7.6 ¿Le interesa?

Se pregunta al cliente si está interesado en la oferta.

En caso de SI, modificación de Contrato y de Operación.

En caso de NO, se identifican motivos y se registra en la base de datos.

7.7 Modificación de Contrato y de Operación.

Se notifica a Jurídico vía mail o de manera verbal para hacer el ajuste en el contrato, así como a Nóminas o R&S para ajustar el servicio en caso necesario. Es responsabilidad de cada área hacer el ajuste necesario.

7.8 Informar a atención a clientes y/o cliente del motivo.

En caso de no poder ajustar el servicio actual sobre los requerimientos del cliente, el responsable asignado se comunica con el cliente para explicarle el caso.

8. TIEMPO DE RETENCION


N/A

9. DISTRIBUCION

Este procedimiento se distribuye en forma controlada, con acuse de recibo al responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y a todos los responsables de área.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	5 / Sep / 13	Todas	Se modificó una responsabilidad. Se modificaron varias actividades.
2	31 / Oct / 13	Todas	Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.
3	24 / Jun / 14	Todas	Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó. Se eliminó sección "9. Distribución".

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	AREA COMERCIAL		Código: IT-AC-VTA-VTAS-21
	VENTAS		
	SEGUIMIENTO DE VENTA		No. Operación: 21
	Revisión: 3	Fecha revisión: 24/Jun/14	Página 3 de 3

11. ANEXOS

DIAGRAMA DE FLUJO

