	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		No. Operación: NA
	Revisión: 11	Fecha revisión: 26/Jul/16	Página 1 de 9

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos necesarios para asegurar una venta.

## 2. ALCANCE

- Jurídico
- Operaciones y Finanzas
- Desarrollo Humano
- Administración

## 3. POLÍTICAS

### FILTRO DE PROSPECTOS

Al recibir la llamada, correo o cualquier otro medio de algún prospecto en busca de información sobre nuestros servicios se deberá solicitar la siguiente información:

- Nombre de la empresa\*
- Nombre del contacto\*
- Puesto
- Mail y teléfono\*
- Dirección de la empresa
- Giro\*
- Personal administrativo u operativo
- Registro ante el IMSS

La información filtrada se deberá enviar al Área Comercial y esta a su vez, o el Director General y/o el contacto serán responsables de dar seguimiento a la petición del prospecto.

\*Información Mínima Requerida


### RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DEL PROSPECTO PARA COTIZAR

Ventas o la persona que establezca el contacto con el prospecto es encargada de enviar los formatos necesarios para elaborar la cotización de acuerdo al servicio requerido. En caso de que el cliente envíe su información en cualquier otro formato será recibida de igual manera. El Área Comercial es responsable de verificar que contenga la mínima información para poder hacer una cotización.

En el caso del servicio de Nómina, se enviará la información recibida al departamento de nóminas con el formato definido o con el formato enviado por el cliente, siempre y cuando contenga el mínimo de información para poder cotizar y sea editable.

El mínimo de información requerida para cotizar el servicio de nómina es:

- Número de personas y salario diario, semanal, catorcenal, quincenal o mensual.
- Giro de la empresa registrado ante el SAT

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		No. Operación: NA
	Revisión: 11	Fecha revisión: 26/Jul/16	Página 2 de 9

Las Presidencias, Dirección General, Director Comercial, Gerente de Ventas y Director de Operaciones son las únicas responsables autorizadas para definir el porcentaje de comisión a negociar con el cliente.

#### LEVANTAMIENTO DE BASES OPERATIVAS EN CIERRE DE VENTA

El Área Comercial y/o Dirección General es responsable de dar seguimiento al cierre de la venta, y de enviar las Bases Operativas\* vía correo a todos los Gerentes del Área responsable y/o Jefes del Departamento involucrados; así como de enviar el formato de FO-AC-VA-VTAS-20 Arranque de Servicio al Departamento de Atención al Cliente. Es responsabilidad de cada Gerente y/o Jefe enviar dicha información a los departamentos o personal involucrado en el proceso.


\*En caso de que cualquier documento o información sea entregada en papel, se deberá enviar un correo informando sobre su entrega para que quede como evidencia.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MGC	Manual de calidad.
FO-AC-VTA-VTAS-07-01	Cotización nómina.
FO-DH-DEH-COPI-01	Requisición de personal.
FO-AC-VTA-VTAS-18-01	Levantamiento de bases operativas de nómina.
FO-AC-VTA-VTAS-18-02	Checklist contratos.
FO-AC-VTA-VTAS-20	Arranque de servicio.
MRP	Manual de Reclutamiento y Selección

#### 5. DEFINICIONES

- **Prospecto:**  
Aquel consumidor o empresa que tiene interés en adquirir alguno de nuestros servicios.
- **Cliente:**  
Empresa o persona física a la que se le brinda algún servicio a cambio de una remuneración económica.

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		No. Operación: NA
	Revisión: 11	Fecha revisión: 26/Jul/16	Página 3 de 9

## 6. RESPONSABILIDADES

### PRESIDENCIA, DIRECCIÓN, OPERACIONES Y COMERCIAL

La decisión del porcentaje de comisión a cobrar será determinada por la Presidencia, Dirección, Gerente de Operaciones y/o el Gerente del área Comercial de acuerdo a la negociación con el cliente.

### JURÍDICO

Jurídico es responsable de la elaboración, revisión y, en su caso modificación del contrato de Prestación de Servicios e Individual de Trabajo. Debe asegurarse de que cada contrato esté completo y firmado para la adquisición de nuestros servicios.

Igualmente es responsable de informar el seguimiento y cierre de venta al Área Comercial.

### OPERACIONES

El Área de Operaciones es responsable de elaborar la cotización en referencia al servicio de Administración de Nómina. Deberá realizar la cotización de acuerdo a la información enviada por el Área Comercial.

### RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Reclutamiento y selección es responsable de elaborar la cotización correspondiente y puede dirigirla al prospecto directamente o por medio del área comercial.

Igualmente es responsable de informar el seguimiento y cierre de venta al Área Comercial.

## 7. DESARROLLO


### 7.1 Recibir información de prospecto.

Existen dos medios:

- Se recibe la información a través de alguna fuente como: teléfono, a través de un contacto interno, correo directo, página web, evento, etc.
- Por trabajo de prospección en diferentes medios.

Por cualquier fuente que ingrese el prospecto, se deberá recabar la mayor información posible (ver política de filtro de prospectos) antes de agendar una cita. Es decir:

- Nombre de la empresa
- Nombre del contacto
- Puesto
- Mail y teléfono
- Dirección de la empresa
- Giro
- Empleados administrativos u operativos?
- Registros ante el IMSS
- Si es posible, solicitar el envío de nómina para proceder a una cotización o pedir la siguiente información:
  - Número de empleados
  - Sueldos por empleado
  - Pago semanal, catorcenal quincenal o mensual

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		No. Operación: NA
	Revisión: 11	Fecha revisión: 26/Jul/16	Página 4 de 9

A partir de la información filtrada, se deberá enviar al área comercial para generar una cita. El área comercial se encargará de llenar la Base de Datos.

Nota: cualquier empleado de la empresa podrá recibir la solicitud o la información de algún prospecto. El área comercial es responsable de recibir la información completa y dar inicio al proceso de venta.

#### 7.2 Solicitar cita.

Se hace la comunicación vía telefónica o mail con el prospecto para concertar una cita. Cuando es un prospecto que se contacta por primera vez se asegura de complementar la información requerida de acuerdo al Filtro de Prospectos.

#### 7.3 ¿Acepta?

Este paso es una toma de decisiones, se pregunta al prospecto si podemos concertar una cita.

En caso de SI, se hace presentación de servicios en cita.

En caso de NO, registro en Base de Datos.

#### 7.4 Presentación de Servicios.

Se presenta al prospecto los servicios en la cita acordada, se recaba información sobre las necesidades y se atiende a las dudas.

#### 7.5 ¿Interesado en la contratación del servicio?

En caso de SI, se definen los servicios que el prospecto va a cotizar.

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

#### 7.6 Identificar motivos.

El ejecutivo de ventas identifica las razones por las cuales el cliente no está convencido de contratar el servicio.

#### 7.7 Determinar servicio a contratar.

Se determina junto con el cliente los servicios a cotizar. Se solicita al cliente que nos envíe la información necesaria para poder realizar la cotización del servicio.


La información requerida deberá registrarse de acuerdo a los siguientes formatos por servicio:

- Nómina: FO-AC-VTA-VTAS-07-01
- Reclutamiento y Selección: FO-DH-DEH-COPI-01. Y otros servicios relacionados con el Área de Reclutamiento y Selección de acuerdo al Manual.
- Jurídico: FO-AC-VTA-VTAS-18-02

#### 7.8 Verificar Información Recibida.

Ventas revisa que la información recibida del prospecto sea correcta y sea lo que nosotros requerimos para poder crear la cotización.

#### 7.9 ¿Se recibió la información correctamente?

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		<b>Código:</b> PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		<b>No. Operación:</b> NA
	<b>Revisión:</b> 11	<b>Fecha revisión:</b> 26/Jul/16	

En caso de SI, se le envía la información a los jefes de las áreas involucradas (esto depende de los servicios contratados) para que nos puedan hacer una cotización.

En caso de NO, Solicitar Corrección.

#### 7.10 Solicitar corrección.

Si la información recibida no es la suficiente para cotizar nos volvemos a comunicar con el cliente vía telefónica o vía mail para solicitarle la información completa o corregida.

#### 7.11 Solicitar cotización al Departamento de Nóminas.

Con la información recibida del cliente, el Área Comercial se comunica con el ejecutivo de proyectos para que se realice la cotización correspondiente.

Una vez recibida la cotización completa se agenda otra cita para presentarla. Será enviada por mail, sólo en caso que el cliente lo especifique o solicite.

Todo archivo debe de ser enviado en PDF o protegido para edición al cliente/prospecto, sobre todo las propuestas.

#### 7.12 Se revisa cotización con Cliente.

Se revisa la cotización con cliente para que pueda obtener un mayor entendimiento de nuestro servicio y se atiendan las dudas.

#### 7.13 ¿Cliente acepta cotización?

En caso de SI, se levantan las bases operativas.

En caso de NO, identificar motivos y renegociar si es posible.

#### 7.14 Identificar motivos y renegociar.

El Área Comercial analiza las razones junto con las áreas correspondientes por las cuales el cliente no está convencido de contratar el servicio, se revisa si la oferta se puede mejorar y podemos seguir negociando con el cliente.

#### 7.15 ¿Es necesario re-cotizar?

En caso de SI, se envía la información a las áreas involucradas (esto depende de los servicios contratados) para re-cotizar.

En caso de NO, se le explican los motivos al cliente por las cuales no se puede re-cotizar.


#### 7.16 Explicar motivos al prospecto.

Se le explican al prospecto los motivos por los cuales no es posible re-cotizar. En este punto el prospecto puede tomar la decisión de aceptar la primera cotización.

#### 7.17 ¿Acepta Oferta?

En caso de SI, se hace levantamiento de bases operativas

En caso de NO, registramos la información en nuestra Base de datos.

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		No. Operación: NA
	Revisión: 11	Fecha revisión: 26/Jul/16	

#### 7.18 Levantamiento de bases operativas.

El Área Comercial solicita al prospecto la información requerida por cada área para iniciar con el servicio de acuerdo a los formatos correspondientes y de acuerdo al servicio a contratar.

Administración de Nóminas:

- Jurídico: FO-AC-VTA-VTAS-18-02
- Nóminas: FO-AC-VTA-VTAS-18-01
- Documentación de trabajadores (Copia de: RFC, IFE o pasaporte, Acta de Nacimientos, comprobante de domicilio, numero de seguridad social, CURP, Retención INFONAVIT –en caso de tener crédito-). Dicha documentación podrá entregarse después del arranque.

Reclutamiento y Selección:

- Sólo informar el inicio del servicio. INARI Reclutamiento y selección le dará seguimiento al servicio y es responsable de hacerle llegar la factura al cliente.

El Área Comercial (Director Comercial, Gerente de Ventas, Jefe de Ventas o Ejecutivo de Ventas) una vez que tenga la información necesaria envía vía mail los documentos a cada una de las áreas involucradas dependiendo los servicios contratados, para que pueda empezar la operación.

Cada área es responsable de dar seguimiento al levantamiento de las bases operativas hasta iniciar con el servicio o hacerse el primer pago.

Jurídico se encargará de recabar la firma para el contrato de Servicios, contratos individuales y /o contrato colectivo y/o convenio de confidencialidad. Jurídico es responsable de resguardar los contratos firmados, así como la información legal requerida para el Alta de un cliente.

Ventas es responsable de dar seguimiento al cierre de la venta.

#### 7.19 Registro en Base de Datos.

Registrar status, cambios, cierres o ventas, según sea el caso en la base de datos ubicada en intranet Ventas se encarga de completar la base de datos. Se haya cerrado la negociación con el prospecto o no.

#### 7.20 Arranque de Servicio de Nóminas.

Se llena el formato de arranque de servicio (FO-AC-VTA-VTAS-20) con la información del cliente. Se envía junto con el Levantamiento de las Bases Operativa a cada departamento correspondiente. La información puede ser enviada vía email o entregada físicamente:


Jurídico: FO-AC-VTA-VTAS-18-02 y documentos requeridos dentro del formato.

Nóminas: FO-AC-VTA-VTAS-18-01.

Tesorería: FO-AC-VTA-VTAS-18-02 y cédula fiscal.

#### 7.21 Seguimiento de venta.

Se le da seguimiento a la venta.


	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		<b>Código:</b> PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		<b>No. Operación:</b> NA
	<b>Revisión:</b> 11	<b>Fecha revisión:</b> 26/Jul/16	

## 5. TIEMPO DE RETENCION

Código	Nombre del documento	Retención	Medio	Recuperación
FO-AC-VTA-VTAS-07-01	Cotización de Nóminas	N/A	Electrónico	Proyectos
FO-AC-VTA-VTAS-18-01	Levantamiento de Empleados para Administración de Nómina	N/A	Electrónico	Ventas/ Nóminas
FO-AC-VTA-VTAS-18-02	Checklist contratos	N/A	Electrónico	Ventas/ Jurídico
FO-AC-VTA-VTAS-20	Arranque de servicio	Semestral	Electrónico	Ventas


## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	5 / Sep / 13	Todas	Se modificó una política y se agregó otra. Se modificó una responsabilidad. Se agregó la actividad 7.2. Se agregó el formato FO-AC-VTA-VTAS-20 Arranque de servicio.
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".
4	20 / Abr / 15	1	Se anexo el último párrafo al punto 7.11
5	21 / May / 15	2	Se agregaron nuevas políticas en el apartado de levantamiento de Bases Operativas en Cierre de Ventas. Además de modificar el tiempo de retención para los formatos.
6	17 / Jun / 15	7	Se agregaron los apartados de "Medio" y "Recuperación" a la sección No. 8 Tiempo de Retención.
7	14 / Ago / 15	3-4	Se modificó un punto en cuanto a las responsabilidades. El departamento de reclutamiento y selección es el responsable de realizar las cotizaciones

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		<b>Código:</b> PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		<b>No. Operación:</b> NA
	<b>Revisión:</b> 11	<b>Fecha revisión:</b> 26/Jul/16	

			en relación a la venta de servicios de reclutamiento. Se modificó el punto 7.18 dejando como responsable de recabar las firmas de los contrato a Jurídico.
8	24/Nov/15	3	Se agregó una nueva responsabilidad el cual involucra a Presidencia, Dirección, Operaciones y Comercial.
9	29/Ene/16	Todas	Se modificó todo el documento adaptándose a las necesidades del departamento, se realizaron cambios referentes a la redacción y codificación de los documentos ligados.
10	15/Jun/16	Todas	Se cambió la redacción del procedimiento. Actualización del logo de la empresa. Se elimina un formato.
11	26/Jul/16	2	Se eliminaron formatos de la parte de documentos de referencia.



	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-VTA-VTAS
	VENTAS		
	VENTAS		No. Operación: NA
	Revisión: 11	Fecha revisión: 26/Jul/16	Página 9 de 9

## 7. ANEXOS

### DIAGRAMA DE FLUJO

