

NOMBRE DE PROCESO		Gestión Comercial			
<b>OBJETIVO:</b>		Establecer las condiciones para la elaboración de ofertas o cotizaciones que cumplan con todos los requerimientos y expectativas de los clientes de manera oportuna, clara y precisa.			
<b>ALCANCE:</b>		Involucra las actividades necesarias para la presentación de ofertas comerciales a clientes, seguimiento y evaluación.			
<b>RESPONSABLE:</b>		Director Comercial			
INDICADORES		FÓRMULA DEL INDICADOR	METAS	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Venta Anual		Σ Ventas en el periodo/Meta comercial	100%	Anual	Potencializar la participación en el mercado
PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Entradas"	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Salidas"
Gestión Estratégica.	Misión y Visión Objetivos Estratégicos Política de calidad Planeación estratégica	Plan de gestión de acuerdo a la planeación estratégica, lineamientos estratégicos.		Proyección estratégica Plan anual de gestión Cumplimiento de lineamientos estratégicos aplicados al proceso y las partes interesadas	Gestión Estratégica
Gestión Estratégica.	Identificación de los riesgos y oportunidades.	Estudio de los riesgos, oportunidades del proceso y planificación de respuesta a los riesgos		Gestión de los riesgos y oportunidades.	Gestión Estratégica
Gestión de Calidad	Documentación de manuales, procedimientos e instructivos.	Revisión de documentos y políticas de calidad		Actualización de Procedimientos, Instructivos y Formatos.	Gestión de Calidad
Gestión Comercial	Necesidades o requerimientos por medio de términos de referencia, licitaciones, invitaciones, y/o requerimientos de servicio.	Analizar tendencias del mercado, seleccionar productos y servicios a ofertar		Portafolio de productos y servicios	Clientes
Clientes	Requerimiento de estudios de mercado y/o cotización de servicio/producto	Contacto con el cliente, revisión de requerimiento técnico, contacto con proveedores, contacto con otras partes interesadas, evaluación económica		Propuesta/oferta comercial de servicio/producto	Clientes Gestión Estratégica.
Cliente	Adjudicación del proyecto, Requerimiento de legalización de contrato	Hacer firmar el contrato de servicios por el representante adecuado de la empresa		Solicitud de pólizas para legalización de contratos y firma del mismo	Gestión financiera
Clientes	Atención a quejas ,reclamos Y SNC	Contacto con cliente, realizar aclaración de lo sucedido evidenciando los hechos en conjunto con servicio al cliente, coordinación y aplicación de acciones de mejora.		Comunicación felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos - FPQR a Calidad Y SAC	Gestión de calidad
Clientes	Especificaciones de personal técnico	Alistamiento y envío de información, reunión de aclaración, adjudicación de la oferta.		Formato de hoja de vida personal técnico, solicitud de personal	Gestión Humana
Gestión Estratégica	Aprobación Planes de capacitación y evaluaciones de desempeño	Realizar evaluación de desempeño al personal, cumplimiento requisitos de personal técnico.		Resultados de la evaluación de personal	Gestión Humana
Cliente	Especificaciones de personal técnico	Verificación de cumplimiento requisitos de personal técnico para la licitación		Hojas de vida personal técnico	Gestión Humana
Cliente	Especificaciones de cotización	Verificación de cumplimiento de requisitos de equipos/elementos y componentes de TI, envío de información, reunión de aclaración.		Cotización de equipos/elementos y componentes de TI	Gestión de Aprovechamiento
Gestión Financiera	Pólizas de seriedad de ofertas	Verificación de presentación pólizas de seriedad de ofertas		Pólizas de seriedad de ofertas	Gestión financiera
Gestión de Operaciones	Errores en propuesta/oferta comercial de servicios/productos	Correcciones a formatos y reunión de retroalimentación		Propuesta/oferta comercial de servicio/producto	Gestión de Operaciones
Todos los procesos del SGC	Lineamientos indicadores de gestión. Desempeño del proceso	Análisis de los datos del desempeño y cumplimiento de metas del proceso		Informe de indicadores.	Gestión Estratégica Gestión de Calidad
Gestión de Calidad	Incumplimiento de metas	Visitas comerciales, Definiciones de estrategias, Ajustes en evaluación económica		Estrategia comercial	Gestión de calidad
Gestión Estratégica	Directrices de mejora. Informe de indicadores seguimiento al desempeño.	Análisis de causas y planteamiento de acciones correctivas y de mejora.		Acciones correctivas y de mejora.	Gestión Estratégica Gestión de Calidad
Gestión de calidad	Acciones correctivas y de mejora.	Evaluación de acciones de mejora		Implementación acciones de mejora.	Gestión de calidad

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso)	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
4.4, 6.1.1, 6.3, 7.1.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1 y 10.2	Cientes y tolos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	Lineamientos para presentación de propuestas comerciales, formatos de seguimiento y control de envío de propuestas, solicitud de personal, entre otros relacionados en los listados maestros de la información documentada.
RECURSOS		PUNTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO
HUMANOS		Reunión de indicadores mensual
Director Comercial, Ejecutivos de cuenta, Ingeniero preventa		
TECNOLÓGICOS Y FÍSICOS		
Computadores, Impresora, línea telefónica, canal de internet, insumos de oficina.		
FINANCIEROS		
Recursos para el desempeño del proceso y aplicación a procesos comerciales		

CONTROL DE VERSIONES							
VERSIÓN	ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		NATURALEZA DEL CAMBIO
	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	
V 1	Julio Valderrama	26/03/2021	Jennifer Parra	27/03/2021	Diana Victoria Morales	27/03/2021	Actualización formato caracterización