

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

| Código | M-CA-01 |
|---------|------------|
| Versión | 05 |
| Fecha | 13/03/2018 |

NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO Y VENTAS

OBJETO DEL PROCESO: Mercadear los servicios que presta la organización a sus clientes y dar soporte en los aspectos comerciales y contractuales requeridos para la formalización de los contratos.

Comprende todas las actividades comerciales requeridas para la correcta definición de los contratos de servicios que se suscriben con los clientes.

INICIA: identificación de las necesidades y requisitos de los clientes.

TERMINA: Entrega de los contratos para la aprobación por la dirección.

RESPONSABLE(S): Gerente General

APOYA (LÍDER): Coordinadora Financiera y de Adquisiciones

| | | | | CONTEXTO DE | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------|-------------------|
| PROVEEDOR (Proceso/Entidad) | ENTRADA(S) | | | PROCESO (Actividades principale | | | SALIDA(S) | - | eso/Entidad) |
| | ternos | | | | | | Internos | (1.100 | COO/Entidad) |
| | nteresadas identificadas y alcance | | Identificar posibles frentes de ejecución de obras. Establecer un portafolio de servicios. | | Base de da | Base de datos de clientes | | | |
| Directrices organizacionales, política y objetivos de la calidad. | | Elaboración de propuestas para ejecución de obras. | | | Contratos | Contratos definidos con los clientes | | | |
| | responsabilidades, funciones de los | | Evaluar el éxito en la aceptación de la propuestas. Establecer planes y acciones de mejoramiento. | | Requisitos | Requisitos de los clientes | | | |
| | Recursos para el funcionamiento de los procesos. Personal competente. | | Realizar acciones de mejora. | | Necesidade | Necesidades de recursos (Humanos y físicos) | | Dirección | |
| Manual Integrado de Gestión. Matriz Integrada de comunicaciones. Informes de auditoría y de revisión por la dirección. Necesidades de acciones de mejoramiento. Informes de la evaluación del desempeño. Aprobación de planes y programas de mercadeo. | | | | | Necesidade | es de formación | | | |
| | | | | | Planes de l Reportes d | nejoramiento. e gestión. | | | |
| | | s de | | | | | eficacia de las acciones para el de riesgos y oportunidades. | | |
| | | n del | | | | | s contractuales específicas para el to de estándares. | Ejecu | ción de obras |
| | | | | | | e las acciones realizadas para la e los requerimientos de los clientes. | Servicio al c | cliente y garantía obra | |
| | Contratos para aprobació Dirección. | | | | | mantenimie | es de infraestructura y de su ento y de su mantenimiento. | Logística | e infraestructura |
| ervicio al cliente y garantía de obra | Solicitudes de atención de requerimientos de los clientes. Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente. | | | | Necesidades de mantenimiento de las competencias del personal. | | Gestión Humana | | |
| Logística e infraestructura | Recursos de infraestructura y | | | | | Necesidades en temas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo. | | | |
| | Evaluaciones de desemp Personal idóneo. | | | | | | | | |
| Gestión Humana | Evaluación eficacia capacitación. | | | | | | | | |
| | Atenciones en temas amb de Seguridad y Salud en | | | | | | | | |
| Ejecución de obras | Realimentación sobre el r las relaciones contractual | | | | | | | | |
| Externos | | | | | | Externos | | | |
| Clientes | Necesidades y requisitos prestación de servicios. | de | | | | Propuestas de prestación de servicios | | , | Clientes |
| | | | P | ARÁMETROS DE CON | TROL DEL PROCES | 60 | | | |
| ASPECTO O ACTIVID | AD CRÍTICA | М | ÉTODO DE CONTROL CRITERIO DE AC | | PTACIÓN RESPONSABLE | | | REGISTRO | |
| | | miento ai cumplimiento de kigidos en la solicitud | | Propuestas presenta cumplimiento al 100º requisitos exigidos | | | | Propuestas | |
| | | | IDE | NTIFICACIÓN DE REQ | UISITOS DEL PROCI | ESO | | | |
| RE | QUISITOS LEGALES/REG | GLAMENTA | RIOS | | Capítulos 9 v 10 Nu | | QUISITOS NORMA ISO 9001:201: 1, 6.2, 7.4, 8.2, 8.6, 8.7 | 5 | |
| | | | IN | DICADORES (Ver Cua | - | | .,,,,, | | |
| | INDICADOR | | | | | | ОВЈЕТО | | |
| eptación de propuestas | | | | Medir el éxito en la pre | sentación de propues | tas | | | |
| | 5000 | | | RIESGOS (Ver m | apa de riesgos) | DECOS | οριόν | | |
| RIESGO N/A | | | | | | DESCRI | CION | | |



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

| Código | M-CA-01 |
|---------|------------|
| Versión | 05 |
| Fecha | 13/03/2018 |

| DOCUMENTOS RELACIONADOS | | |
|-------------------------|-------------------------|--|
| Identificación | Descripción | |
| M-DG-01 | Portafolio de servicios | |
| Provinces | | |

| RECURSOS | | | | |
|----------------|----------------------------------|---|--|--|
| TALENTO HUMANO | INFRAESTRUCTURA Y OTROS RECURSOS | AMBIENTE DE TRABAJO | | |
| | | Ambiente de oficina libre de contaminación auditiva, con adecuada iluminación en los puestos de trabajo y temperatura entre 20 y 26 | | |
| | | grados centígrados. | | |

OBSERVACIONES: