	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	2 de 18

- Aplicar la FO-ESC-01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente a los clientes determinados por el Gerente de Ventas.

### 3.4 Ingeniería de Producto.

- Elaborar y enviar al Asesor de Proyecto la FO-PVN-01 Cotización.
- Elaborar FO-PVN-03 Orden de Producción, FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Prerensa (OTP)
- Mantener informado al Asesor de Proyecto la información relevante sobre la elaboración del proyecto.

### 3.5 Prerensa.

- Elaborar FO-ANU-01 Ficha Técnica de Arte o FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga y FO-ANU-02 Línea de Suaje.

### 3.6 Producción Manga Termoencogible.

- Elaborar FO-PMT-01 Plano Mecánico y Dummys solicitados por parte del Asesor de Proyecto.

### 3.7 Cliente.

- Proporcionar la documentación e información solicitada por el Asesor de Proyecto.
- Revisar y autorizar FO-PVN-01 Cotización, FO-ANU-01 Ficha Técnica de Arte o FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga y FO-ANU-02 Línea de Suaje.

### 3.8 Gerente de Ventas.

- Determinar el número de clientes a quienes les será aplicada la FO-ESC-01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.
- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de la FO-ESC-01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.
- Solicitar al Gerente de Calidad el levantamiento de la No conformidad derivada del resultado del nivel de satisfacción del cliente en caso de ser un porcentaje negativo.

### 3.9 Gerente de Calidad.

- Elaborar y dar seguimiento al levantamiento de la No conformidad en conjunto con el Gerente de Ventas, derivada del resultado negativo de la satisfacción del cliente y compartir los resultados con los Asesores de Proyecto.


### 3.10 Contabilidad y Cuentas por Pagar.

- Cargar la información del cliente y producto en el sistema Label Traxx.


## 4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.

Para los efectos del presente documento se utilizan más no se limitan a las siguientes definiciones y abreviaturas:

**4.1. Medida al eje:** Es la medida vertical en mm del producto (comúnmente llamado ancho).


	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	3 de 18

- 4.2. Medida al desarrollo:** Es la medida horizontal en mm del producto (comúnmente llamado largo).
- 4.3. CRM:** Es un software para la gestión de las relaciones con los clientes, para Etival es el Sales Up.
- 4.4. Suaje:** El suaje o troquel es un instrumento con bordes cortantes para recortar y/o dar forma con precisión a la etiqueta (puede ser corte completo y/o medio corte, magnético o solido).
- 4.5. Label Traxx.** ERP/MIS, método formal para recopilar datos, analizarlos y proporcionar información útil para ayudar en la toma de decisiones.
- 4.6. SalesUp:** Es el nombre del CRM Software y es un sistema de control de ventas
- 4.7. Cliente:** Cliente: Persona que forma parte de nuestra cartera de clientes por comprar regularmente en la compañía.
- 4.8. Prospección en frío:** Técnica de ventas directa donde se identifican y contactan posibles clientes que no han mostrado interés previo en los productos o servicios de la empresa saliendo de la red de contactos existente y dirigiéndose a un mercado más amplio se realiza a través de llamadas telefónicas, requiriendo habilidades específicas del vendedor como generar interés, resistir al rechazo y perseverar ante negativas iniciales.
- 4.9. Cotización:** Esta palabra es usada para referirse al documento que indica el valor real del producto y/o servicio que ofrecemos y que se pretende llegar a un acuerdo comercial.
- 4.10. Sustrato:** Material sobre el cual se va a realizar la impresión, puede ser papel, película y/o tela.
- 4.11. Viable:** Prospecto con el cual se puede establecer una relación comercial.
- 4.12. Clientes Potenciales:** Corresponde a aquellos clientes que la compañía ha seleccionado para la realización de transacciones comerciales y es de su interés incorporarlos a su cartera de clientes cautivos.
- 4.13. Orden de Trabajo para Pre-Prensa (OTP):** Documento con Información general del proyecto a trabajar, tales como: Tipo de Impresión, Medidas de Suaje, Sustrato a imprimir, Acabados, Número de Tintas, Metros a imprimir, etc.
- 4.14. Prospección:** Es la primera etapa del proceso y tiene la finalidad de seleccionar a los prospectos potenciales para entrar en contacto y ofrecer nuestros productos y/o servicios (tipos de prospección leads, campo, en frío, cartera).
- 4.15. Cliengo:** Chatbot impulsado con IA (Inteligencia Artificial)
- 4.16. Formulario:** Sección en la Landing page donde se le solicita información al usuario o donde el usuario vacía su información.
- 4.17. Directorios Industriales:** Portal en internet donde varias empresas suben sus productos a ofrecer.
- 4.18. Callpicker:** Conmutador virtual en donde se reciben las llamas de la publicidad y se graba la conversación del asesor con el usuario.


	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	4 de 18

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.


No.	Responsable	Actividades	Registros y/o documentación de referencia
5.1	Asesor de Proyecto	<b>Prospección en frío.</b> Realiza la búsqueda de prospectos que consuman y/o compren etiquetas autoadheribles impresas o mangas termoencogibles a través de internet y tiendas en físico, para obtener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de la empresa.</li> <li>Dirección.</li> <li>Teléfono.</li> </ul>	N/A
5.2	Asesor de Proyecto	<b>Realiza el alta del prospecto en CRM.</b> Registra en el sistema CRM: Nombre y teléfono del prospecto para iniciar con el contacto.	N/A
5.3	Asesor de Proyecto	<b>¿Se realiza de manera correcta el alta del prospecto?</b> <b>Si:</b> Realiza el primer contacto con el prospecto. Continúa con la <b>actividad 5.16</b> <b>No:</b> Envía al área de Marketing Digital por medio de WhatsApp, la captura de pantalla del aviso de CRM donde se notifica que el cliente ya pertenece a otro Asesor de Proyecto. Continúa en la <b>actividad 5.4</b>	N/A
5.4	Marketing Digital	<b>Validación del alta del prospecto en CRM.</b> Valida que el prospecto que el Asesor de Proyecto requiere dar de alta en CRM no haya tenido seguimiento dentro de los últimos 90 días por parte del anterior Asesor de Proyecto.	N/A
5.5	Marketing Digital	<b>¿Se dio seguimiento al prospecto?</b> <b>Si:</b> Se define con el anterior Asesor de Proyecto si continuara dándole seguimiento al cliente. Continúa en la <b>actividad 5.6.</b> <b>No:</b> Notifica por medio de correo electrónico al anterior Asesor de Proyecto con copia al Líder de Desarrollo Organizacional, Asistente de Dirección y al Asesor de Proyecto actual, el motivo del porque se reasigna y se anexa evidencia (captura de pantalla del último seguimiento). Continúa en la <b>actividad 5.16.</b>	N/A

	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	5 de 18


<b>5.6</b>	<b>Marketing Digital</b>	<p><b>¿El anterior Asesor de Proyecto continúa dando seguimiento?</b></p> <p><b>Si:</b> Notifica al Asesor de Proyecto actual de manera verbal y/o por medio de WhatsApp que no le será reasignado el prospecto. Continúa en la <b>actividad 5.1.</b></p> <p><b>No:</b> Se notifica de manera verbal y/o WhatsApp al Asesor de Proyecto que el cliente le será reasignado. Continúa en la <b>actividad 5.16</b></p>	N/A
<b>5.7</b>	<b>Marketing Digital</b>	<p><b>Prospección en Digital.</b></p> <p>Elabora publicidad en buscadores o directorios industriales, para ofrecer los servicios que brinda la organización.</p>	N/A
<b>5.8</b>	<b>Cliente</b>	<p><b>Localización por distintos medios.</b></p> <p>Se pone en contacto con la empresa a través de los diversos canales, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada telefónica.</li> <li>• WhatsApp directo.</li> <li>• Cliengo (chatbot y whatsapp) el cliente ingresa directamente al CRM, el cual se asigna de manera aleatoria entre los Asesores de Proyectos disponibles.</li> <li>• Formulario.</li> <li>• Email.</li> <li>• Directorios Industriales.</li> </ul>	N/A
<b>5.9</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Llamadas telefónicas (callpicker).</b></p> <p>Recibe la llamada, mantiene la conversación hasta contar con la información del producto que requiere el prospecto y concluye la llamada.</p>	N/A
<b>5.9.1</b>	<b>Marketing Digital</b>	<p><b>¿El cliente es viable?</b></p> <p>Escucha la grabación y determina si el cliente es viable o no.</p> <p><b>Si:</b> Realiza el llenado de información que se generó durante la llamada en el CRM (Sales Up) y asigna al Asesor de Proyecto que respondió la llamada. Continúa en la <b>actividad 5.9.2</b></p> <p><b>No:</b> Descarta al prospecto en CRM, en el apartado de nombre se coloca la razón de descarte e informa al cliente la razón por la cual su solicitud no puede ser atendida. Continúa con la <b>actividad 5.8.</b></p>	N/A

	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	6 de 18

<b>5.9.2</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<b>Revisión de CRM.</b> Al ingresar al Sistema CRM recibe la notificación de un nuevo prospecto para su seguimiento. Continúa en la <b>actividad 5.19</b>	N/A
<b>5.10</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Contacto por WhatsApp directo.</b> Responde el mensaje dando la bienvenida y solicita al prospecto la siguiente información: El tipo de etiqueta que requiere, cantidad y correo electrónico.	N/A
<b>5.10.1</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Registro en CRM.</b> Registra en CRM los datos del prospecto (nombre y teléfono).	N/A
<b>5.10.2</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>¿El cliente es viable?</b> <b>Si:</b> Proporciona captura de pantalla de la información del cliente por medio de WhatsApp al Asesor de Proyecto asignado e informa que cuenta con un nuevo prospecto para su seguimiento. <b>No:</b> Indica al prospecto la razón por la que su solicitud no puede ser atendida. <b>Nota:</b> Si la solicitud técnica es detallada o especial se le asigna al Asesor de Proyecto que tenga mayor conocimiento en la industria, si es una solicitud cotidiana (etiquetas que no sean de especialidad) se asigna aleatoriamente entre los Asesores de Proyecto disponibles.	N/A
<b>5.10.3</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<b>Revisión de CRM.</b> Al ingresar al Sistema CRM recibe la notificación de un nuevo prospecto para su seguimiento. Continúa en la <b>actividad 5.19</b>	N/A
<b>5.11</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Cliengo (chatbot y whatsapp)</b> Responde el mensaje dando la bienvenida y solicita al prospecto la siguiente información: el tipo de etiqueta que requiere, cantidad y correo electrónico.	N/A
<b>5.11.1</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Validación de información en CRM.</b> Verifica que la información del prospecto se haya registrado automáticamente en CRM.	N/A


	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	7 de 18

<b>5.11.2</b>	<b>Marketing Digital</b>	<p><b>¿La información se registró en CRM?</b></p> <p><b>Si:</b> Indica por chat al prospecto el nombre del Asesor de Proyecto por quien estará siendo atendido, el cual es asignado desde CRM.</p> <p><b>No:</b> Solicita por medio de chat al prospecto el diseño del producto, medidas, cantidad, fotografía, PDF, video, plano mecánico (si aplica).</p>	N/A
<b>5.11.3</b>	<b>Marketing Digital</b>	<p><b>¿El prospecto es viable?</b></p> <p><b>Si:</b> Proporciona captura de pantalla de la información del prospecto por medio de WhatsApp e informa al Asesor de Proyecto asignado que cuenta con nuevo prospecto para su seguimiento. Continúa en la <b>actividad 5.11.4</b></p> <p><b>No:</b> Indica al prospecto que su solicitud no puede ser atendida.</p>	N/A
<b>5.11.4</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Revisión de CRM.</b></p> <p>Al ingresar al Sistema CRM recibe la notificación de un nuevo prospecto para su seguimiento. Continúa en la <b>actividad 5.19</b></p>	N/A
<b>5.12</b>	<b>Marketing Digital</b>	<p><b>Contacto por Formularios.</b></p> <p>Da de alta en CRM los datos del prospecto que se registraron en el formulario.</p>	N/A
<b>5.12.1</b>	<b>Marketing Digital</b>	<p><b>Asignación de Asesor de Proyectos.</b></p> <p>La asignación del Asesor de Proyectos se determina de acuerdo a las características del producto que requiere el prospecto, a la experiencia de los Asesores de Proyecto y a la disponibilidad de los mismos.</p> <p>Informa de manera verbal al Asesor de Proyecto la asignación de un nuevo prospecto.</p>	N/A
<b>5.12.2</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Revisión de CRM.</b></p> <p>Al ingresar al Sistema CRM recibe la notificación de un nuevo prospecto para dar inicio con el seguimiento. Continúa en la <b>actividad 5.19</b></p>	N/A


	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	8 de 18

<b>5.13</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Contacto por Email.</b> Responde el email con un agradecimiento a nombre de la empresa, solicita número telefónico y facilita el nombre del Asesor de Proyecto que le fue asignado.  <b>Nota:</b> La asignación del Asesor de Proyecto se determina de acuerdo a las características del producto que requiere el prospecto, a la experiencia de los Asesores de Proyecto y a la disponibilidad de los mismos.	N/A
<b>5.13.1</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Registro en CRM.</b> Registra los datos del prospecto en el CRM (nombre y teléfono) y el nombre del Asesor de Proyecto que se indicó en el email, informa verbalmente al Asesor de Proyecto la asignación de nuevo prospecto.	N/A
<b>5.13.2</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<b>Revisión de CRM.</b> Al ingresar al Sistema CRM recibe la notificación de un nuevo prospecto para dar inicio con el seguimiento. Continúa en la <b>actividad 5.19</b>	N/A
<b>5.14</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Directorios industriales.</b> Recibe la solicitud del prospecto por email e ingresa al portal cosmos y/o quiminet para responder la solicitud dentro de estos portales.	N/A
<b>5.14.1</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Registro de información en CRM.</b> Toma los datos que estén visibles en los portales para registrarlos en CRM, asigna al Asesor de Proyecto (de manera aleatoria) y notifica de manera verbal al Asesor de Proyecto para el seguimiento con el prospecto.	N/A
<b>5.14.2</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<b>Revisión del CRM.</b> Al ingresar al Sistema CRM recibe la notificación de un nuevo prospecto para dar inicio con el seguimiento. Continúa en la <b>actividad 5.19</b>	N/A
<b>5.15</b>	<b>Marketing Digital</b>	<b>Reporte de indicadores.</b> Comparte por correo electrónico a los Asesores de Proyecto sus indicadores, el cual contempla las actividades diarias y monto vendido, si detecta un monto bajo o nulo, brinda la	N/A




	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	9 de 18


		<p>apertura para solicitar apoyo, colocando copia al área de Desarrollo Organizacional y Capital Humano.</p> <p>Comparte a los Asesores de Proyecto el reporte de ventas registrado en Label Traxx para que suban la información en el Sales UP.</p> <p>Semanalmente comparte los indicadores de los Asesores de Proyecto al área de Dirección (monto y porcentaje alcanzado de actividades diarias).</p>	
<b>5.16</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Llamada telefónica.</b></p> <p>Se comunica con el prospecto para obtener el nombre del contacto del área de compras y/o del encargado de la adquisición de etiquetas autoadheribles y/o mangas termoencogibles.</p>	N/A
<b>5.17</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Contacto con el prospecto.</b></p> <p>Realiza la presentación formal de la empresa mencionando los productos que se ofrecen y las intenciones de formar parte de sus proveedores.</p>	N/A
<b>5.18</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>¿El prospecto acepta la interacción?</b></p> <p><b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 5.19</b></p> <p><b>No:</b> Termina contacto con el prospecto. Continúa con la <b>actividad 5.1</b></p>	FO-PVE-02 Carta de Presentación Corporativa
<b>5.19</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Solicitud de información para la elaboración del proyecto.</b></p> <p>Solicita al prospecto las características del proyecto que requiere, las cuáles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustratos a utilizar.</li> <li>• Cantidad de tintas.</li> <li>• Acabados.</li> <li>• Medidas.</li> <li>• Muestras y/o diseños.</li> <li>• Volúmenes de compra.</li> <li>• Si la etiqueta será sometida a uso rudo, refrigeración y/o altas temperaturas.</li> <li>• Si el etiquetado es manual o automático.</li> <li>• Domicilio de entrega.</li> </ul>	N/A

	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	10 de 18


<b>5.20</b>	<b>Cliente</b>	<b>Facilita características del producto.</b> El prospecto indica al Asesor de Proyectos las características del producto que se le solicitaron.	N/A
<b>5.21</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<b>¿El prospecto es viable?</b> <b>Si:</b> Elabora el formato FO-PVE-04 Alta de Cliente y envía por correo electrónico al área de Contabilidad y Cuentas por Pagar para que realice el alta del prospecto en el sistema Label Traxx. Continúa en la <b>actividad 5.22.</b> <b>Nota:</b> En caso de requerir apoyo para determinar si el proyecto se puede elaborar dentro de la organización, solicita llevar a cabo una reunión con las áreas involucradas para que en conjunto se determine si se podrá realizar el proyecto. <b>No:</b> Se descarta en CRM. Continúa en la <b>actividad 5.1</b>	FO-PVE-04 Alta de Cliente
<b>5.22</b>	<b>Contabilidad y Cuentas por Pagar</b>	<b>Alta de prospecto en Label Traxx.</b> Da de alta en el sistema Label Traxx con los datos básicos del prospecto: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del contacto.</li> <li>Teléfono.</li> <li>Empresa.</li> <li>Estado de la república.</li> </ul> Una vez dado de alta se obtiene un numero de prospecto. Informa por correo electrónico al Asesor de Proyecto que el alta del cliente esta realizada y el numero de prospecto.	N/A
<b>5.23</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<b>Solicitud de cotización.</b> Solicita por medio de correo electrónico al área de Ingeniería de Producto elaborar la cotización a través del FO-PVE-06 Orden de Cotización donde se coloca la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>Número del prospecto.</li> <li>Nombre de identificación del producto a cotizar.</li> <li>Tipo de sustrato que se debe utilizar.</li> <li>En el caso de etiquetas colocar medidas al eje y al desarrollo.</li> <li>Forma de la etiqueta.</li> <li>Si es suaje nuevo (se solicita línea de suaje)</li> <li>Si es de repetición</li> <li>En caso de ser de repetición el número de suaje</li> <li>Salida de la etiqueta</li> <li>Cantidad de tintas</li> </ul>	FO-PVE-06 Orden de Cotización

	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	11 de 18


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acabados</li> <li>• Imagen de referencia</li> <li>• Medida de centros</li> <li>• Cantidad de etiquetas</li> <li>• Requerimientos de rollo</li> <li>• Especificaciones de empaque (bolsas, cajas)</li> <li>• Tipo de distribución (local o foráneo)</li> <li>• En el apartado de comentarios (precio meta, porcentaje de utilidad, etc.)</li> <li>• Presentación del producto (bobina, fajilla, etc.).</li> </ul>	
5.24	Ingeniería de Producto	<b>Envío de cotización.</b> Elabora y envía por correo electrónico al Asesor de Proyecto la cotización generada a través del formato FO-PVN-01 Cotización indicando el porcentaje de utilidad al cual fue realizada la propuesta.	FO-PVN-01 Cotización
5.25	Asesor de Proyecto	<b>Registro de Cotización en CRM.</b> En el apartado de prospecto carga en el concepto de oportunidad el nombre de identificación del producto a cotizar, monto total de cotización y estatus de cotización enviada.	N/A
5.26	Asesor de Proyecto	<b>Envío de cotización al prospecto.</b> Envía la FO-PVN-01 Cotización vía correo electrónico y/o whatsapp al prospecto para su revisión y/o autorización.	FO-PVN-01 Cotización
5.27	Asesor de Proyecto	<b>Seguimiento a la cotización.</b> En un lapso de 12 a 48 horas después de haber enviado la FO-PVN-01 Cotización se realiza llamada telefónica, mensaje o correo electrónico de seguimiento para confirmar la correcta recepción y los comentarios al respecto de la propuesta.	FO-PVN-01 Cotización
5.28	Cliente	<b>¿El prospecto autoriza la cotización?</b> <b>Si:</b> Envía la FO-PVN-01 Cotización firmada al Asesor de Proyecto. Continúa con la <b>actividad 5.29.</b> <b>Nota:</b> En ocasiones la firma puede ser sustituida por la asignación de la orden de compra y/o pago (anticipo) del pedido del cliente. <b>No:</b> Da observaciones sobre precio, cantidades, tiempos de entrega etc., el Asesor de Proyecto renegocia de acuerdo a los requerimientos del cliente, los criterios de utilidad y tiempos de entrega de la empresa. Continúa con la <b>actividad 5.23</b>	FO-PVN-01 Cotización

	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	12 de 18


<b>5.29</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Solicitud de documentación e información.</b></p> <p>Solicita al prospecto la siguiente documentación e información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de situación fiscal.</li> <li>• Cotización firmada (autorizada) por el cliente.</li> <li>• Contacto del responsable de compras.</li> <li>• Contacto del responsable de cuentas por pagar (si aplica).</li> <li>• Contacto del responsable del almacén (si aplica).</li> <li>• Si la dirección fiscal es igual a la dirección de entrega.</li> <li>• Si se requiere cita para realizar la entrega.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se coordina a través de las áreas de Planeación y Distribución para dar cumplimiento con los horarios definidos, así como la documentación y requerimientos que defina el cliente de acuerdo al procedimiento PR-PLA-01 Proceso de Planeación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra de etiqueta y/o manga termoencogible (envases, en caso de que el cliente los proporcione).</li> <li>• Diseño editable (en caso de contar con el mismo).</li> <li>• Documentación que requiere al momento de la entrega (si aplica).</li> <li>• Si requiere visto bueno a pie de máquina, liberación virtual, liberación a muestra y/o liberación interna.</li> <li>• En caso de no contar con crédito, solicita comprobante del 50% de anticipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de ser manga termoencogible se solicita el plano mecánico y se continua con las <b>actividades del punto 5.30 al punto 5.38</b>, a partir del mismo las actividades son lineales para todos los proyectos.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el cliente no proporcione toda la información el desarrollo del proyecto puede realizarse desde cero con información de un proyecto similar.</p>	PR-PLA-01 Proceso de Planeación
<b>5.30</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>¿El cliente proporciona el plano mecánico?</b></p> <p><b>Si:</b> Corroborar las medidas con el área de Producción Manga Termoencogible y solicita la elaboración de los respectivos dummies.</p> <p><b>No:</b> Solicita al área de Producción Manga Termoencogible la elaboración del FO-PMT-01 Plano Mecánico y los respectivos dummies</p>	FO-PMT-01 Plano Mecánico

	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	13 de 18


<b>5.31</b>	<b>Producción Manga Termoencogible</b>	<b>Elaboración de plano mecánico y dummies.</b> Elabora el FO-PMT-01 Plano Mecánico y dummies solicitados por parte del Asesor de Proyecto.	FO-PMT-01 Plano Mecánico
<b>5.32</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<b>Envío de Dummies a cliente.</b> Envía los dummies solicitados al cliente para que realice las pruebas pertinentes. <b>Nota:</b> Lo anterior aplica en caso de que el cliente lo solicite.	N/A
<b>5.33</b>	<b>Asesor de Proyecto</b>	<b>¿Los dummies son funcionales?</b> <b>Si:</b> El cliente envía aceptación de los dummies al Asesor de Proyecto. Envía correo electrónico al área de Contabilidad y Cuentas por Pagar para que proceda con la carga de información en Label Traxx anexando nuevamente el formato FO-PVE-04 Alta de Cliente. Continúa en la <b>actividad 5.34.</b> <b>No:</b> Solicita las correcciones de los dummies al área de mangas. Continúa en la <b>actividad 5.30.</b>	FO-PVE-04 Alta de Cliente
<b>5.34</b>	<b>Contabilidad y Cuentas por Pagar</b>	<b>Carga de información en sistema Label Traxx.</b> Carga la información mencionada en el formato FO-PVE-04 Alta de Cliente, para que el prospecto pase a ser llamado cliente y descarga la información completa para facturación y distribución. Informa por correo electrónico al Asesor de Proyecto que se ha realizado la carga de información en Label Traxx.	N/A

	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	14 de 18

5.35	Asesor de Proyecto	<p><b>Solicitud de Orden de Producción y Orden de Trabajo de Prerensa.</b></p> <p>Solicita por medio de correo electrónico al área de Ingeniería de Producto la generación de la FO-PVN-03 Orden de Producción, en caso de ser un proyecto nuevo y/o de repetición con cambios se solicita la FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Prerensa (OTP) y FO-ANU-02 Línea de Suaje, adjuntando la FO-PVN-01 Cotización, orden de compra (en caso de aplicar), comprobante de anticipo (si aplica), diseño y/o muestra, constancia de situación fiscal (si aplica), fecha de entrega pactada con el cliente, cantidad de millares a fabricar, FO-PMT-01 Plano Mecánico (si aplica) y aceptación del cliente de la prueba de los dummies (si aplica).</p> <p><b>Nota:</b> Ver política PO-PVE-01 Política de Ventas - Requerimiento de Plotter.</p>	FO-PVN-03 Orden de Producción  FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Prerensa (OTP)  FO-ANU-02 Línea de Suaje  FO-PVN-01 Cotización  FO-PMT-01 Plano Mecánico  PO-PVE-01 Política de Ventas - Requerimiento de Plotter
5.36	Ingeniería del Producto	<p><b>Elaboración de orden de producción y/o orden de trabajo de prerensa.</b></p> <p>Elabora FO-PVN-03 Orden de Producción y FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Prerensa (OTP) en caso de ser nuevo a través del sistema Label Traxx.</p>	FO-PVN-03 Orden de Producción  FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Prerensa (OTP)  FO-ANU-02 Línea de Suaje
5.37	Asesor de Proyecto	<p><b>¿Proporciono la información correcta para iniciar con la elaboración del proyecto?</b></p> <p><b>Si:</b> El área de Ingeniería de Producto continua con el proceso interno de operación. Continua con la <b>actividad 5.38.</b></p> <p><b>No:</b> Envía por correo electrónico al área de Ingeniería de Producto las observaciones del cliente para su corrección. Continua con la <b>actividad 5.35</b></p>	N/A
5.38	Ingeniería de Producto	<p><b>Elaboración de orden de trabajo de prerensa</b></p> <p>Elabora FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Prerensa (OTP) en el Sistema Label Traxx y envía por correo electrónico al área de Prerensa.</p>	FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Prerensa (OTP)


	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	15 de 18

5.39	Preprensa	<b>Elaboración de Ficha Técnica de Arte y/o Ficha Técnica de Manga y Línea de suaje.</b>  Elabora la FO-ANU-01 Ficha Técnica de Arte o FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga y FO-ANU-02 Línea de Suaje (si aplica) de acuerdo al procedimiento PR-DPP-01 Procedimiento Preprensa y envía por correo electrónico a Ingeniería de Producto con copia al Asesor de Proyecto.	FO-ANU-01 Ficha Técnica de Arte  FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga  FO-ANU-02 Línea de Suaje  PR-DPP-01 Procedimiento Preprensa
5.40	Asesor de Proyecto	<b>Envío de Ficha Técnica de Arte y/o Ficha Técnica de Manga y Línea de Suaje al cliente.</b>  Envía al cliente la FO-ANU-01 Ficha Técnica de Arte o FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga y FO-ANU-02 Línea de Suaje (si aplica) por correo electrónico y/o Whatsapp para su revisión.	FO-ANU-01 Ficha Técnica de Arte  FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga  FO-ANU-02 Línea de Suaje
5.41	Asesor de Proyecto	<b>¿El cliente autoriza la Ficha Técnica de Arte o Ficha Técnica de Manga y Línea de suaje?</b>  <b>Si:</b> El cliente confirma la autorización y envía la FO-ANU-01 Ficha Técnica de Arte o FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga y FO-ANU-02 Línea de Suaje (si aplica) firmada. Continúa con la <b>actividad 5.42.</b>  <b>No:</b> Solicita a Ingeniería de Producto por medio de correo electrónico las correcciones de las observaciones del cliente. Continúa con la <b>actividad 5.36.</b>	FO-ANU-01 Ficha Técnica de Arte  FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga  FO-ANU-02 Línea de Suaje
5.42	Asesor de Proyecto	<b>Validación de alta del cliente en CRM.</b>  Verifica en la carpeta compartida el número de FO-PVN-03 Orden de Producción y FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Preprensa (OTP) para dar de alta la venta en CRM.	FO-PVN-03 Orden de Producción  FO-PVN-02 Orden de Trabajo de Preprensa (OTP)
5.43	Ingeniería del producto	<b>Actualización del proceso interno de fabricación.</b>  Mantiene informado al Asesor de Proyecto con los detalles del desarrollo del proceso de producción, en caso de que el cliente requiera liberación a pie de maquina se informa fecha y hora para que a su vez de aviso al cliente.	N/A


	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	16 de 18

5.44	<b>Facturación y Cobranza / Distribución</b>	<p><b>Solicitud de pago.</b></p> <p>El área de Facturación y Cobranza solicita al cliente el pago total a cubrir del proyecto.</p> <p>El área de Distribución deposita el material a enviar en la paquetería definida. Comparte el número de guía al área de Facturación y Cobranza y Asesor de Proyecto para que tengan ubicada la fecha de la posible llegada del material.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el Asesor de Proyecto requiera la confirmación de algún dato del envío del material contacta al área de Facturación.</p>	N/A
5.45	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Seguimiento Posventa.</b></p> <p>Se comunican mediante correo electrónico, llamada o Whatsapp para confirmar que la recepción del material se haya realizado de forma correcta y asegurar la constante comunicación para próximos proyectos.</p> <p><b>Nota:</b> En el caso de que el cliente presente una queja o reclamo de un producto no conforme o definitivamente este notificando un rechazo de material esta información la comparte vía email al Asesor de Proyecto.</p>	N/A
5.46	<b>Asesor de Proyecto</b>	<p><b>Investigación de queja o no conformidad.</b></p> <p>Comparte la información al Gerente de Calidad el cual se encarga de realizar la trazabilidad e investigación correspondiente para definir si procede o no el reporte del cliente, con base al procedimiento PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades.</p>	<p>PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades</p> <p>FO-MNC-01 Análisis y Solución a Quejas y No Conformidades</p>
5.47	<b>Gerente de Ventas</b>	<p><b>Selección de clientes a encuestar.</b></p> <p>De acuerdo al comportamiento de ventas que observe a través del Historial de venta el cual se obtiene por medio de Label Traxx, de manera bimestral elige el número de clientes a quienes les será aplicada la FO-ESC-01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente y proporciona los nombres al Jefe de Marketing para les sea aplicadas.</p>	FO-ESC-01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente
5.48	<b>Marketing Digital</b>	<p><b>Evaluación de la Satisfacción del Cliente.</b></p> <p>Se pone en contacto con el cliente por medio de llamada telefónica o envía por correo electrónico o Whatsapp para aplicar la FO-ESC-01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.</p>	FO-ESC-01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente



	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	17 de 18

		Realiza el concentrado de las evaluaciones y comparte los resultados al Gerente de Ventas para su análisis.	
<b>5.49</b>	<b>Gerente de Ventas</b>	<b>Revisión del cumplimiento del nivel de satisfacción.</b> Verifica el nivel de cumplimiento obtenido y lo dictamina de acuerdo a la siguiente ponderación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% a 100% Excelente</li> <li>• 90% a 94% Muy Buena</li> <li>• 80% a 89% Buena</li> <li>• 70% a 79% Regular</li> <li>• 60% a 69% Mala</li> </ul>	N/A
<b>5.50</b>	<b>Gerente de Ventas</b>	<b>¿El nivel de satisfacción de los clientes es igual o mayor al 81%?</b>  <b>Si:</b> Informa a los Asesores de Venta el nivel de satisfacción obtenido para que continúen con el seguimiento y atención al cliente.  <b>No:</b> Solicita al Gerente de Calidad la generación de la no conformidad con base al procedimiento PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades. Continúa en la <b>actividad 7.51</b> .	PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades
<b>5.51</b>	<b>Gerente de Calidad</b>	<b>Levantamiento de No conformidad.</b>  Genera la No conformidad respectiva con base al procedimiento PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades y le da seguimiento hasta el cierre de la misma en conjunto con el Gerente de Ventas y el Asesor de Proyecto.	PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades

	<b>PROCESO DE VENTAS</b>				<b>PR-VEN-01</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	DICIEMBRE 2024	03	DICIEMBRE 2026	DICIEMBRE 2026	18 de 18

## 6. Control de Cambios

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO GENERADO</b>	<b>SECCIÓN</b>	<b>NUMERO DE EDICIÓN</b>
31-diciembre-22	Documento de nueva creación para establecer los lineamientos, responsabilidades y la metodología para realizar el proceso de ventas en la compañía.	Ventas	1
17-septiembre-24	Se modifica la estructura del formato de Procedimientos y se realizan cambios en las actividades y responsabilidades.	Ventas	2
24-diciembre-2024	Se agrega el formato FO-ANU-04 Ficha Técnica de Manga.  Se referencia la política PO-PVE-01 Política de Ventas - Requerimiento de Plotter en la actividad 5.35. Se agrega el apartado 5.46, Investigación de queja o no conformidad.  Se agrega responsabilidad del área de Contabilidad y Cuentas por Pagar.	Ventas	3