

PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

PROPÓSITO:

Establecer las herramientas requeridas para las campañas de marketing y ventas que nos permitan proyectar y posicionar la marca en el mercado nacional e internacional, con la finalidad de incrementar las ventas en el año 2024 con nuevos clientes así como retener los clientes actuales

DUEÑO DEL PROCESO

Dirección de Comercialización y ventas

EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Gerencia de Comercialización y Ventas
Auxiliar de Comercialización y ventas
Jefe de Facturación y Cobranza
Dirección / Gerente de sorteo
Jefe de servicio al cliente
Jefe de Gestión de calidad

CLAUSULAS ISO

5.1.2 Enfoque al cliente
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
9.1.3 Análisis y evaluación
10.2 No conformidad y acción correctiva

RECURSOS INFRAESTRUCTURA

1. Servicio de internet y electricidad.
2. Insumos de papelería.
3. Computadora o laptop, celular
4. Software QB
5. Vehículos

RIESGOS

SOCIALES
GEOGRAFICOS
POLÍTICOS
TECNOLÓGICOS / SERVICIOS
COMPETIDORES
CAMBIO CLIMÁTICO
OTROS
(Ver POAM)

OPORTUNIDADES

COMPETITIVA
FINANCIERA
TECNOLÓGICA / SERVICIOS
TALENTO HUMANO
CULTURAL / VALORES
(Ver PCI)

ENTRADAS

PROVEEDOR

ENTRADAS/ INSUMOS

ACTIVIDAD

1.- Ventas

Identificar clientes potenciales.

Prospectar
Enviar correo de presentación
al cliente potencial

Asistir a reunión y realizar la
presentación forma

SALIDAS

SALIDAS/ INSUMOS

Primer contacto de usuarios, y
para clientes actuales estratégicos,
apoyarnos en la relación de
clientes.

Aceptación de reunión

Contactos de usuarios
Solicitud de cotización
Solicitud de primer servicio

CLIENTE

Proceso de
comercialización y
ventas

Proceso de
comercialización y
ventas

Proceso de
comercialización y
ventas

EVIDENCIA

QB-FR-A-09-04 Lista seguimiento a clientes
potenciales

QB-FR-A-09-04 Lista seguimiento a clientes
potenciales

Presentación de QB
Correos

C	Proceso de comercialización y ventas	Contactos de usuarios Solicitud de cotización Solicitud de primer servicio	Documentar en correo o minuta conclusiones de la reunión	Información del cliente documentada y archivada Ventas nuevas e incremento de las actuales	Cliente potencial	QB-FR-A-09-03-E/I Orden de nuevo servicio Correo electrónico
A	Proceso de comercialización y ventas Clientes potenciales	Información del cliente documentada y archivada	Recabar la información completa del cliente	Datos del Cliente Usuario que autoriza, contactos Datos Servicio (numero, nombre, rate, inventario, incidente) Planta del servicio (Contacto) dirección de planta, datos de facturación, etc.) Instrucción de trabajo y Ayudas Visuales	Proceso de planeación del servicio	QB-FR-A-09-03-E/I Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-02 Relación de clientes
2.- Contratos y Acuerdos Comerciales						
P	Proceso de planeación del servicio	Alta de información de clientes nuevos	Clientes nuevos	Datos del cliente documentados	Proceso de comercialización y ventas	SYS QB QB-FR-A-09-02 Relación de clientes
D	Cliente	Contrato , acuerdos comerciales	Recibir cláusulas o políticas del cliente	Información recibida	Proceso de comercialización y ventas, y Planeación del servicio	Contactos Correo electrónico
C	Proceso de comercialización y ventas	Información recibida	Analizar y revisar el contrato y/o acuerdos comerciales.	Aceptar o rechazar contrato y/o acuerdos comerciales.	Cliente Proceso de comercialización y ventas, y Planeación del servicio	Correo electrónico, Contrato
A	Proceso de comercialización y ventas	Aceptar o rechazar contrato y/o acuerdos comerciales.	Acciones o ajustes a contratos o acuerdos comerciales.	Ajustes o acciones notificadas a cliente	Cliente	Correo electrónico, Contrato
3.-Evaluación del nivel de satisfacción						
P	Servicio al cliente	Servicios realizados a clientes activos	Seguimiento a la satisfacción de los clientes activos.	Clientes activos Servicios con mínimo 50 horas Rango de tres meses anteriores al mes de aplicación de encuesta.	Proceso de comercialización y ventas	SYS QB
D	Proceso de comercialización y ventas Servicio al cliente	Servicios con mínimo 50 horas Rango de tres meses anteriores al mes de aplicación de encuesta.	Filtrar información de clientes.	Clientes activos aplicables para envío de encuesta de satisfacción	Proceso de comercialización y ventas	SYS QB

C	Proceso de comercialización y ventas	Cientes activos aplicables para envío de encuesta de satisfacción	Enviar encuesta de satisfacción del cliente.	Encuesta enviada dentro de los primeros diez días del mes, cada trimestre.	Cliente	Correo electrónico QB-FI-A-02-E/I Encuesta de satisfacción del cliente
C	Cliente	Encuesta contestada por parte del cliente	Analizar respuestas de encuestas recibidas.	Agradecimiento al cliente. Comunicar resultado	Proceso de comercialización y ventas	QB-FI-A-02-E/I Encuesta de satisfacción del cliente, correo
C	Proceso de comercialización y ventas	Resultado de las encuestas recibidas	Retroalimentar a procesos involucrados.	Comentarios, análisis y acciones correctivas (en caso necesario) a respuesta del cliente.	Procesos involucrados	QB-FI-A-02-E/I Encuesta de satisfacción del cliente, correo
A	Procesos involucrados	Comentarios, análisis y acciones correctivas para respuesta del cliente.	Realizar y documentar plan de acción.	Acciones documentadas Notificación al cliente	Cliente	Plan de acción, correo
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE		REGISTROS		DESEMPEÑO DEL PROCESO		
QB-PR-A-09 Ventas QB-IT-A-05 Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente		QB-FR-A-09-03-E/I Orden de Nuevo Servicio QB-FR-A-09-02 Relación de clientes QB-FR-A-09-04 Lista de seguimiento a clientes potenciales QB-FI-A-02-E/I Encuesta de satisfacción del cliente.		Incrementar la facturación acumulada anual vs 2023 15% anual Generar clientes nuevos con servicio autorizado 20 trimestrales Implementar mejoras de ahorro tangible en QB ≥3 anuales		
Elaboró: FIRMA _____ Gerencia de Comercialización y Ventas		Revisó: FIRMA _____ Dirección de Comercialización y Ventas		Aprobó: FIRMA _____ Dirección de Comercialización y Ventas		



MATRIZ DE INFORMACIÓN MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: QB-MI-A-10
Rev.: 05
Fecha de emisión: 30-01-2023
Fecha de revisión: 08-07-2024

COMUNICACIÓN INTERNA				
Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	A quién se comunica?	En qué momento?	Cómo comunicar? (estrategias y medios)
Resultados de KPI	Gerente de Comercialización y ventas	Alta Dirección	De manera semanal/mensual	Juntas y correo electrónico
Objetivos de Calidad	Gerente de Comercialización y ventas	Alta Dirección	De manera semanal/mensual	Juntas y correo electrónico
Orden de Nuevo Servicio	Gerente de comercializacion y ventas/Analista de servicio al cliente	Equipo Multidisciplinario de Planeación de Servicio	Cuando un cliente solicita un nuevo servicio	Juntas y correo electrónico
Requerimientos para nuevos servicios	Gerente de comercializacion y ventas/Analista de servicio al cliente	Equipo Multidisciplinario de Planeación de Servicio	Cuando un cliente solicita un nuevo servicio	Juntas y correo electrónico
Resultados de las encuestas de Satisfacción	Analista de servicio al cliente	Proceso de calidad y a los involucrados en las respuestas.	De manera trimestral	Junta de Revisión por la Dirección y correos
COMUNICACIÓN EXTERNA				
Cotizaciones y requerimientos	Gerente de comercializacion y ventas/Analista de servicio al cliente	A todos los clientes externos	Al inicio de cada servicio	A través de la orden de compra y correo electrónico cuando sea necesario
Encuestas de Satisfacción	Analista de servicio al cliente	A todos los clientes externos	De manera Trimestral	A través de correo electrónico

MATRIZ DE INFORMACIÓN ANÁLISIS DE CONTEXTO COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

Análisis de contexto - Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio - POAM

Factores	Calificación			Grado			Impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios	Acciones para abordar amenazas y oportunidades	Responsable de la acción	Frecuencia o fecha de termino	Parte interesada relacionada	Procesos relacionados
	Amenazas			Oportunidades								
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
SOCIALES												
FAMILIAR												
Ausentismos laborales relacionados con horarios y días de trabajo			X				IB	1.- Colaborador multidisciplinario 2.- Celular con internet, SYSQB o Laptop	Gerencia de Comercialización y ventas	Permanente	Organización	Comercialización y ventas
RELIGIOSO												
Limitación para disponer de personal en ciertos días de trabajo por que su religión lo prohíba			X				IN	1. Detección oportuna desde el proceso de contratación.	Capital Humano	Permanente	Organización	Comercialización y ventas Capital Humano
GEOGRÁFICOS												
UBICACION												
Asistir a las instalaciones del cliente				X			IS	Conocer previamente todos los requisitos de ingreso a planta y políticas internas con el fin de acceder sin ningun problema.	Gerencia de comercialización y ventas, Auxiliar de comercialización y ventas, y Analista de servicio al cliente	Por evento	Organización, Cliente	Comercialización y ventas Capital Humano
Cobertura de servicios en gran parte del país				X			IS	1. Actualizar a los clientes respecto a la prestación de los servicios y cobertura ofrecida por QB con el propósito de mantener, difundir y en la medida de lo posible incrementarla.	Gerencia / Auxiliar de Comercialización y ventas, Analista de servicio al cliente	Permanente	Organización, Cliente	Ejecución del servicio Comercialización y Venta
CLIMA												
Ausentismo por clima extremo (Lluvias, frio)			X				IB	1.- Contratación de personal que tenga coche propio. 2.- Detección en el proceso de contratación el área donde vive y en qué se mueve. 3.- Colaborador multidisciplinario.	Capital Humano	Permanente	Organización, Cliente	Capital Humano
Incremento en la solicitud de servicios en temporadas de lluvia para piezas metálicas					X		IB	1. Buscar oportunidades de servicio con clientes metal-mecánicos	Auxiliar de comercializacion y ventas, y Analista de servicio al cliente	Permanente	Organización, Cliente	Comercialización y venta
POLÍTICOS												
NORMATIVIDAD Y LEGISLACION												
Cambios o reformas a las leyes y Normas aplicables (STPS)	X						IS	1.- Reforzar la estrategia de venta con argumentos claros y precios de la necesidad de incrementar las tarifas a clientes asiduos y potenciales por encima del porcentaje de la inflación anual.	Gerencia de Comercialización y ventas	Permanente	1.Organización, Dependencias de Gobierno . 2. STPS	Comercialización y ventas
NOM-035-STPS-2018	X						IS	1. Participación en cursos y talleres para manejo de estrés e integración de equipos y diagnostico psicosociales	Gerencia de Comercialización y ventas	Por evento	Organización	Comercialización y Venta Capital Humano
TECNOLOGÍOS / SERVICIOS												
SERVICIOS												
Fallas eléctricas en instalaciones		X					IM	1. Activar el autoguardar en memorias o nube.	Gerencia / Auxiliar de Comercialización y ventas	Permanente	Organización	Comercialización y venta
TECNOLOGÍOS												
Fallas en el servicio de internet o poca cobertura	X						IS	1. Compartir datos móviles en caso de falla con ambos proveedores	Gerencia / Auxiliar de Comercialización y ventas	Permanente	Organización	Comercialización y venta
Crecimiento o auge de redes sociales a nivel global					X		IB	1. Habilitar el uso de las diferentes redes sociales para posicionamiento de la marca (Branding y engagement)	Gerencia / Auxiliar de Comercialización y ventas	Permanente	Organización	Comercialización y venta
COMPETIDORES												
MERCADO												
Tendencia de crecimiento en el sector automotriz				X			IS	1. Impulsar el crecimiento en region bajo (Ags, Gto, Qro, SLP)	Dirección / Gerencia de Comercialización y ventas	Permanente	Organización, Cliente	Comercialización y venta
Posicionamiento de la marca QB en el mercado				X			IS	2. Habilitar campañas publicitarias de MKT.	Dirección / Gerencia de Comercialización y ventas	Permanente	Organización, Cliente	Comercialización y venta
COMPETENCIA												
Alto grado de competencia en el giro	X						IS	Presentación por commodities Presentar al cliente slides profesionales (software o app profesionales) Seguimiento eficaz a clientes potenciales Difusión de ventajas competitivas	Gerencia / Auxiliar de Comercialización y ventas	Permanente	Organización, Cliente	Comercialización y ventas
Certificación ISO 9001-2015				X			IS	1. Cumplimiento a todo lo aplicable a la norma ISO 9001:2015 Sistema y proceso	Gerencia / Auxiliar de Comercialización y ventas	Permanente	Organización, Cliente	Comercialización y ventas Gestión de la calidad
CAMBIO CLIMÁTICO												
DEFORESTACIÓN												
Consumo excesivo de papel a la hora de imprimir cotizaciones y aperturas.		X					IM	1. Implementar carpetas digitales con el fin de tener el control de cotizaciones y aperturas para evitar la impresión de estos documentos. 2. Implementacion de un software (Sysqb) para la creación y almacenamiento de las cotizaciones y aperturas.	Gerencia de comercialización y ventas, Auxiliar de comercialización y ventas, y Analista de servicio al cliente	Permanente	Organización, Cliente	Comercialización y ventas, planeación de servicio.
Otros												
PANDEMIA												
COVID-19	X						IS	Seguimiento puntual al protocolo QUALITY BOLCA de prevención de contagio por COVID-19	Dirección / Gerencia / Auxiliar de comercialización y ventas	Por evento	Organización, cliente	Comercialización y ventas Capital Humano
Afeccion	X						IS	1.-Colaborador multidisciplinario 2.-Deteccion oportuna desde el momento de la contratación.	Capital Humano	Por evento	Organización	Capital Humano
OTROS REQ.												
Requisitos especiales de cliente		X					IM	1. Documentar las especificaciones solicitadas por el cliente y gestionar al departamento correspondiente.	Gerencia / Auxiliar de Comercialización y ventas	Por evento	Organización, cliente	Comercialización y ventas Planeación del servicio
Seguridad en la zona de nuestros clientes	X						IS	1. Establecer reuniones remotas con el cliente.	Gerencia / Auxiliar de Comercialización y ventas	Por evento	Organización, cliente	Comercialización y ventas

MATRIZ DE INFORMACION ANALISIS DE CONTEXTO COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

ANÁLISIS DE CONTEXTO - ACCIONES PARA ABORDAR RIEGOS Y OPORTUNIDADES

Perfil de Capacidad Interna - PCI												
Calificación	Grado			Grado			Impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios	Acciones para abordar debilidades y fortalezas	Responsable de la acción	Frecuencia o fecha de término	Parte interesada Relacionada	Proceso(S) Relacionado
	Debilidades			Fortalezas								
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
Capacidad												
COMPETITIVA												
Tener empresa filial a QB donde se ofrecen servicios de maquinado					X		IM	1. Promover en los servicios de inspección y/o re trabajo el apoyo de servicios de maquinado	Gerente / Auxiliar de Comercialización y Ventas/ Analista de servicio al cliente	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas, Ejecución del servicio, Comercialización y Ventas, Logística
Bajo Impacto con cliente para cierre de negocios	X						IS	1.- Presupuesto acorde a las actividades planificadas de ventas.	Dirección de comercialización y ventas	Permanente	Organización	Administración y finanzas Comercialización y ventas
FINANCIERA												
Solidez financiera (liquidez)					X		IS	1. Negociar con los clientes de acuerdo a sus necesidades y políticas de crédito.	Gerente / Auxiliar de Comercialización y Ventas/ Analista de servicio al cliente	De acuerdo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización, cliente	Administración y finanzas Comercialización y ventas
Presupuesto limitado						X	IB	1. Establecer reuniones remotas con el cliente para mitigar gastos	Gerente / Auxiliar de Comercialización y Ventas/ Analista de servicio al cliente	Mensual	Organización	Administración y finanzas Comercialización y ventas
TECNOLOGICA / SERVICIOS												
Proporcionar herramientas y aplicaciones tecnológicas necesarias para el desarrollo adecuado de las actividades (Hardware y software)					X		IS	1. Contemplar y gestionar los recursos necesarios 2. Software prezi, renderforest 3. Plataformas para la comunicación remota	Dirección de Comercialización y Ventas	Permanente	Organización	Tecnologías, Comercialización y ventas, Administración y finanzas
TALENTO HUMANO												
Personal clave, con experiencia suficiente en la operación	X						IS	1. Comunicar lecciones aprendidas 2. Capacitación en diferentes commodities 3. Expertis en los procesos de QB 4. Webinars de ventas	Dirección / Gerencia de comercialización y ventas	Permanente	Organización	Capital Humano, Comercialización y ventas, Ejecución del servicio y Gestión de la calidad
CULTURAL / VALORES												
Resistencia al cambio respecto a las mejoras de la organización			X				IB	1. Participación continua y abierta a todas las actividades e implementaciones que la empresa genere	Dirección / Gerencia / Auxiliar de Comercialización y Ventas/ Analista de servicio al cliente.	Permanente	Organización	Comercialización y ventas
Concientización al personal en cuanto a los cambios climaticos, las consecuencias y causas de la importancia de este suceso.					X		IM	1.-Platicas con el personal. 2.-Informacion digital en grupos de whats de la organización. 3.-Actividades y tareas dentro del trabajo y fuera de este.	Dirección y Gerencia de comercialización y ventas.	Permanente	Organización	Comercialización y ventas.

EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IMPACTO			
Probabilidad	Grado		
	Bajo	Medio	Alto
Muy Probable	IB	IM	IS
Probable	IB	IM	IS
Poco Probable	IN	IB	IM

PRIORIDAD DE ATENCIÓN	
Rojo	Impacto Significativo (IS)
Naranja	Impacto Moderado (IM)
Verde	Impacto Bajo (IB)
Azul	Impacto casi Nulo (IN)

Impacto = Probabilidad de Ocurrencia x Grado (Nivel de riesgo u oportunidad)

GRADO	
Alto	Daño importante en la Imagen de la Organización hacia el exterior, lesiones de gravedad en personas, pérdida de la capacidad de producción, pérdidas financieras importantes y de clientes, asuntos penales, multas Ganancias económicas altas, incremento de operaciones de manera considerable, entregas de producción y servicio en cumplimiento con las expectativas, posicionamiento alto de imagen comercial, incremento de empleos, alta oportunidad de desarrollo profesional/laboral en el personal, incremento alto de clientes
Medio	Daño moderado en la Imagen de la Organización hacia el exterior, medianas pérdidas financieras, asuntos legales de empleados, lesiones, multas, retrasos en producción Ganancias económicas, incremento moderado de operaciones, entregas de producción y servicio en cumplimiento con las necesidades y algunas expectativas, posicionamiento medio de imagen comercial, incremento de empleos de una manera moderada, oportunidad media de desarrollo profesional/laboral en el personal, incremento medio y mantenimiento de clientes
Bajo	No genera daño en la Imagen de la Organización hacia el exterior, conflictos laborales no deseables, retrasos de operación, quejas, multas, mínimas pérdidas financieras, necesidad de cambios en procedimientos Pocas ganancias económicas, incremento mínimo en operaciones, entregas de producción y servicio para cumplir con las necesidades, poco posicionamiento de imagen comercial, incremento mínimo de empleos, oportunidad mínima de desarrollo profesional/laboral en el personal, poco incremento de clientes

PROBABILIDAD	
Muy Probable	Puede ocurrir con frecuencia en muchas de las circunstancias
Probable	Es posible que ocurra algunas veces
Poco Probable	Podría ocurrir en ocasiones particulares

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción	Fecha	Originador
'00	Emisión del documento	30/01/2023	Goreti Arias
'01	Cambio de logotipo de la compañía	28/02/2023	Nancy Reyes Torres
'02	Se actualizan las actividades	09/03/2023	Goreti Arias
'03	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Se agrega la matriz de comunicación del proceso. 2. Se agrega el análisis de contexto del proceso	15/05/2023	Nancy Reyes Torres
'04	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Propósito. 2. Recursos Infraestructura. 3. Actividad, Salidas y Evidencias 4. Desempeño del proceso. 5. Matriz de comunicación. 6. POAM y PCI 7. Se actualiza cuadro de control de cambios	04/03/2024	Gabriel Hong
'05	Se modifica lo siguiente, esto como resultado de la actualización de la norma ISO 9001:2015 referente a la enmienda "Cambio climático": 1. Se agrega al POAM cambio climático (el factor deforestación) 2. Se agrega al PCI "concientización al personal en cuanto a los cambios climáticos, las consecuencias y causas de la importancia de este suceso" en el apartado de cultura y valores	08/07/2024	Gabriel Hong

POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)			IS (12)		IM (3)		IB (4)		IN (1)	
			AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
20 CUESTIONES EXTERNAS	SOCIAL	FAMILIAR (1)					1			
		RELIGIOSO (1)							1	
	GEOGRAFICOS	UBICACIÓN (2)		2						
		CLIMA (2)						2		
	POLITICOS	NORMATIVIDAD Y LEGISLACION (2)	2							
	TECNOLOGICOS/S ERVICIOS	SERVICIOS (1)			1					
		TECNOLOGICOS (2)	1					1		
	COMPETIDORES	MERCADO (2)	1	1						
		COMPETENCIA (2)	1	1						
	CAMBIO CLIMÁTICO	DEFORESTACION(1)			1					
OTROS			PANDEMIA (2)	2						
			OTROS REQ. (2)	1		1				
20 CUESTIONES EXTERNAS										

PCI (Perfil de Capacidad Interna)		IS (4)		IM (2)		IB (2)		IN (0)	
		DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS
8 CUESTIONES EXTERNAS	COMPETITIVA (2)	1			1				
	FINANCIERA (2)		1				1		
	TECNOLOGICA/SERVICIOS (1)		1						
	TALENTO HUMANO (1)	1							
	CULTURAL / VALORES (2)				1	1			
8 CUESTIONES INTERNAS									