
			GESTION COMERCIAL VENTAS				GCM - PP - 01 VERSION 18	
			PLAN DE PROCESO					
PROPOSITO	Brindar a los clientes condiciones y ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar la posicion en el entorno economico, logrando un mayor incremento en los ingresos anuales.							
ALCANCE	El proceso va desde la visita al cliente hasta que se concreta la venta y el cliente queda satisfecho con la entrega de su mercancia y está dirigido a todo el personal de los procesos de; Gerencia General, Gestión comercial ventas, Gestión Logística, Gestión Compras y Gestión Financiera y contable (cartera).							
RESPONSABLE	JEFE DE VENTAS							
PROVEEDOR	ENTRADAS		TRANSFORMACION			SALIDAS	CLIENTE	
	ELEMENTO	PHVA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ELEMENTO		
Cliente	Segmentar mercado de clientes.	P	1	Generar listado de clientes prospectos que sean potenciales compradores.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de	Base de datos de clientes.	Gestion comercial ventas.	
Cliente	Contactar los clientes.	H	2	Realizar llamadas o enviar correos electronicos de acuerdo a la informacion inicial del prospecto.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de ventas.	Base de datos de clientes.	Gestion comercial ventas.	
Cliente	Programar visita a clientes activos e inactivos.	H	3	Concretar cita y horarios de atencion con cada uno de los clientes.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de ventas.	Base de datos de clientes.	Gestion comercial ventas.	
Cliente	Visitar a clientes.	H	4	Realizar la visita - Reunion con jefe de compras para determinar necesidades y concretar precios.	Representante de ventas y Jefe de ventas.	Programacion personal de visitas y actividades.	Gestion comercial ventas.	
Cliente	Solicitar documentacion para codificar cliente/ Actualizacion de documentos.	H	5	Enviar correos electronicos ó cartas según el caso, solicitando los documentos actualizados o pendientes. / autorizacion por parte del jefe de ventas para codificacion.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de ventas.	Correo electronico, carta de solicitud según el caso. Cronograma de actualización de documentos.	Gestion comercial ventas.	
Cliente	Devolver documentos al cliente.	H	6	Realizar y envio de correos electronicos al cliente solicitando que envíe la documentacion completa y actualizada.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de ventas.	Correo electronico, carta de solicitud según el caso.	Gestion comercial ventas y Gerencia General.	
Cliente	Radicar documentacion de cliente en cartera.	H	7	Entregar la documentacion completa en Gestion financiera y contable (cartera), donde despues del analisis se codifica. / Los documentos de los clientes codificados se suben scaneados al SITIE.	Representante de ventas, auxiliar de ventas, Jefe Gestion financiera y contable.	Respuesta Gestion financiera y contable (Cartera).	Cliente.	
Cliente	Enviar oferta al cliente.	H	8	Enviar oferta por medio de correo electronico, donde se definen las condiciones comerciales, venta directa o consignacion.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de ventas.	Correo electronico con propuesta comercial.	Cliente.	
Cliente	Definir condiciones de venta directa ó consignación.	V	9	Enviar oferta por medio de correo electronico, donde se definen las condiciones comerciales. Vigencias de productos, tiempos de entrega, formas de pago.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de ventas.	Correo electronico con propuesta comercial.	Cliente.	
Cliente	Analizar oferta enviada.	V	10	Validar la viabilidad del negocio.	Jefe de ventas	Realizar comparativos de precios, definir rentabilidad.	Cliente.	
Cliente	Enviar contra oferta al cliente.	A	11	Enviar oferta por medio de correo electronico, En la cual se han definido nuevos precios y las condiciones comerciales. Vigencias de productos, tiempos de entrega, formas de pago.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de ventas.	Correo electronico con propuesta comercial.	Cliente.	

		GESTION COMERCIAL VENTAS				GCM - PP - 01 VERSION 18	
		PLAN DE PROCESO					
Cliente	Recibir pedido de cliente.	V	12	Verificar que los productos, precios, marcas, ofertadas sean las que se cotizaron.	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Correo electronico con respuesta al cliente.	Cliente.
Cliente	Digitar el pedido en Dusofter	A	13	Digitar en el modulo pedidos clientes, crear cotización, identificar el tipo de negocio (CONTADO-CREDITO-CONSIGNACION).	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Pedido en dusofter	Gestion logistica.
Cliente	Aprobar pedido.	H	14	Solicitar autorizacion de la cotización a Gestion financiera y contable (Cartera).	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Pedido en dusofter	Gestion logistica.
Gestion financiera y contable (cartera).	Comunicar estado de cartera.	H	15	Solicitar informe de cartera a Gestion financiera y contable (cartera), enviarselo al cliente.	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Estado de cartera.	Cliente.
Gestion logistica.	Seguimiento despacho a clientes.	V	16	Verificar el informe de despachos para informar al cliente estado de pedido.	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Informe de despachos.	Cliente.
Cliente	Consultar el sistema para verificar si llegaron los pendientes.	H	17	Digitar el pedido en DUSOFT, Si el pendiente llega a otra sede, se legaliza y se radica la factura en bodega con el encargado de este tramite.	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Pedido en dusofter / factura de proveedor.	Cliente
Cliente	Programar fechas de corte para realizar inventarios en bodegas de clientes con tipo de negocio consignacion.	P	18	Realizar inventario minimo una vez al mes, para determinar los consumos del mes.	Representante de ventas.	Acta de visita, Documento de corte de inventario, que contiene: saldo inicial, cantidad a facturar, saldo de inventario y cantidad a reponer.	Gestion financiera y contable (cartera).
Gestion financiera y contable (cartera).	Solicitar factura de consumo productos en consignacion.	H	19	Legalizar productos despachados de la venta en consignacion, de acuerdo al listado de sistemas pendientes por facturar.	Representante de ventas, auxiliar de contabilidad y sistemas.	Factura	Cliente.
Gestion comercial ventas	Enviar encuesta de servicio al cliente	H	20	Enviar encuesta aleatoria a clientes.	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Encuesta	Cliente
Cliente	Recepcionar novedad del cliente.	H	21	Crear caso en mesa de ayuda PQRS.	Representante de ventas, auxiliar de ventas, auxiliar de logistica.	Radicar nota credito o debito, cambio mano a mano ó carta solucion de novedad.	Cliente
Cliente	Reportar pendientes a compras y definir donde será entregada la mercancia.	H	22	Diligenciar el formato GCO-FT-03 y radicarlo en compras.	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Correo electronico con respuesta al cliente.	Cliente.
Gestion comercial ventas	Políticas de devolucion.	V	23	Verificar cumplimiento de las políticas de devolucion para identificar si aplica y si es aceptada la devolucion.	Representante de ventas, auxiliar de ventas y Jefe de ventas.	Nota crédito o comunicado de NO aceptacion de la devolucion.	Cliente.
Cliente	Recibir reportes de no conformidades.	V	24	Reportar caso en modulo PQRS.	Representante de ventas, auxiliar de ventas.	Respuesta para cierre de caso según conformidad del cliente.	Cliente
Cliente	Revisar convocatorias para licitaciones publicas y privadas.	P	25	Revisar los diferentes portales para licitaciones y la plataforma de Bionexo.	Representante de ventas.	Listado de licitaciones a nivel nacional, definir en cual participar.	Gestion comercial ventas.
Cliente	Recibir pliegos de condiciones y terminos de referencia.	P	26	Planear las actividades que deben realizar las areas involucradas para presentar una licitacion.	Jefe de ventas	GCM-FT-20 Solicitud de documentos licitatorios.	Autoridades de procesos.

 <small>REPRESENTACIONES, CONSULTORIOS Y EQUIPOS DE OFICINA</small>		GESTION COMERCIAL VENTAS					GCM - PP - 01 VERSION 18	
		PLAN DE PROCESO						
Cliente	Recibir pliegos de condiciones y terminos de referencia.	H	27	Estudiar los requisitos para establecer la conveniencia para presentar propuestas.	Jefe de ventas y Gerente General.	Lista de chequeo firmada por el jefe de ventas.	Gestion comercial ventas.	
Cliente	Determinar Requisitos de pliegos y/o terminos de referencia.	H	28	Realizar y entregar la oferta economica.	Jefe de ventas ó Apoderado.	Propuesta.	Cliente.	
Cliente	Recibir Minuta del contrato.	H	29	Legalizar contrato y radicarlo en la entidad contratante, según terminos y condiciones.	Jefe de ventas ó Apoderado.	Contrato firmado, solicitud de polizas, pago de impuestos y constancia de recibido.	Cliente	
Cliente	Legalizar Contrato Adjudicado y propuesta presentada.	V	30	Verificar el cumplimiento de los requisitos pactados en el contrato.	Jefe de ventas	Firma del contrato por parte del representante legal.	Gestion comercial ventas y Gerencia General.	
Gestion comercial ventas	Retroalimentacion y directrices	A	31	Toma de acciones y ajustes para el cumplimiento de actividades planteadas.	Jefe de ventas	Acciones de mejora sobre el proceso afectado.	Gestion calidad.	
RECURSOS								
LOCATIVOS: OFICINA, PUESTOS DE TRABAJO, EQUIPOS DE COMPUTO, SOFTWARE, PAPELERIA Y ARCHIVO.					TECNICOS: EQUIPO DE COMPUTO Y SOFTWARE.	HUMANOS: JEFE DE VENTAS (GJV-DT-62), REPRESENTANTE COMERCIAL (RPV-OP-07), AUXILIARES DE VENTAS (AXV-OP-06).		
DOCUMENTOS								
PLAN DE PROCESO (GCM-PP-01), VENTAS A CLIENTES (GCM-PD-06), PRESENTACION DE LICITACIONES (GCM-PD-07). SOLICITUD DE DOCUMENTOS LICITATORIOS (GCM-FT-20), FICHA TECNICA DE CLIENTES (GCM-FT-21).								
REQUISITOS								
LEGALES: LEY 80/1993, LEY 1150/2007, CODIGO DE COMERCIO, LEY 1340/2009, RESOLUCION 1478/2006 DEL MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL.			DE LA NORMA: 8.2, 8.7, 9.1,9.1.3,10			CLIENTE: Especificados en cada contrato y ordenes de compra.		
RIESGOS Y OPOTUNIDADES								
MATRIZ EPO DEL PROCESO GCM-MR-01 ANALISIS DEL MODO EFECTO Y FALLA GGC-FT-14 CONTROL DEL MODO EFECTO Y FALLA GGC-FT-15 METODO AAF-IEC-31010 ANEXO B NUMERAL 14								
SEGUIMIENTO								
Realizar seguimiento de ventas mensuales, seguimiento a pendientes, seguimiento a pedidos, seguimiento a estado de cartera.								
MEDICIÓN								
1. Ventas mensuales 2. Fidelizacion de clientes 3. Devoluciones de clientes.								
Aprobado por: Jefe de ventas El día: 21-2-19								