

CARACTERIZACION DE PROCESO

Fecha de vigencia:

12/03/2019

VERSION 1 GM-DC-001 Pagina 1 de 1

Objetivo: Planear, promover, la sostenibilidad de la empresa manteniendo e identificando nuevos clientes, brindando de manera continua soporte continuo en cada uno de los productos o servicios adquiridos.

Alcance: desde la identificación de nuevos clientes mantener la calidad de productos y servicios y porveer con soporte oportuno las oportunidades de mejora detectadas.

PROCESO	ENTRADAS
CLIENTE 1,2 PROCESO MARKETING 3,4 PROCESO RIESGOS 5,6,7,8	Interesado en servicios Contrato de servicios S. Base de datos de interesados pagina web Información del cliente F. Riesgos por procesos C. Planificacion de cambios Servicios y/o productos no conformes Toma de acciones



RIESGOS DEL PROCESO

Riesgos de procesos (GR-FR-011)

DOCUMENTOS

Listado de información documentada (GM-FR-001)

REGISTROS

Listado maestro de registros (GM-FR-002)

DOCUMENTOS EXTERNOS

Listado documentos de origen externos (GM-FR-003)

2. Planifical el cierre del negocio
Planificar llamada a interesados por pagina web
Planificar nuevas campañas comerciales
Planificar la identificacion de los riesgos por procesos
Planificar las actividades de los cambios
Planificar el tratamiento del servicio no conforme
Planificar las acciones

1. Planificar e identificación de necesidades del cliente

PLANIFICAR

HACER

- Enviar portafolio de servicio acorde a las necesidades del cliente
 Realizar la orden de servicio entre las partes para iniciar negociación.
- 3. Realizar llamada a interesados en servicios
- 4. Adecuar portafolio de acuerdo a las necesidades del cliente
- 5.Identificar los riesgos por procesos y establecer los controles
- 6.Describir las actividades de cambios y evaluar.
- 7.Desarollar el tratamiento del servicio no conforme
- 8. Ejecutar las acciones requeridas

VERIFICACIÓN

- 1. Verificar que el portafolio fue recibido a satisfacció
- 2. Verificar orden de servicios firmado entre las partes.
- 3. Realizar seguimiento al prospecto para cierre de negocio
- 4. Verificar cumplimiento de campaña
- 5. Cumplimiento de los actividades para abordar los riesgos
- 6. Verificacion de las actividades del cambio y sus riesgos
- 7. Seguimiento al tratamietno del servicio no conforme 8. Seguimiento de las acciones tomadas

ACTUAR

Verificar la eficacia de las acciones tomadas por los clientes Verificacion de cumplimiento de las actividades para abordar los riesgos

Verificacion de la eficacia de las acciones



RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABLE
Recursos economicos Equipo tecnologico Infraestructura	Dependencia Jerarquica: Junta de socios Supervision de Personas tecnologico y Asistente comercial.	Director de proyectos

REQUISITOS GENERALES

ISO 9001- 2015 4,4 - 8 - 8,1- 8,2 - 8,2,1 - 8,2,2 - 8,2,3 - 8,2,4- 8,7 - 9,1,1-10,1- 10,2

MEDICION - INDICADORES

Numero de contratos efectivos % Eficacia de soporte