

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Fecha de Elaboración o Actualización:	30/01/2019	Proceso:	Ventas	Dueño del Proceso:	Gerente de Administración de Ventas	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Administración de Ventas	Colaboradores del Proceso:	Gerente de Tráfico Internacional Estratégico Venfruca, Gerente de Unidad de Negocio, Coordinador de Adm. de Ventas, Supervisor de Adm. de Ventas, Analista de Adm. de Ventas y Asistente de Adm. de Ventas.				
Propósito y Alcance:	Validar el cumplimiento del ciclo comercial. Aplica a las ventas corporativas Venfruca C.A., Industrias El Caimán S.A. y Frutech S.A., desde la recepción de un pedido hasta la confirmación de su entrega						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Clientes externos 2.- Fuerza de Ventas 3.- GUN 4.- Costos y Presupuesto 5.- Proveedor de investigación de mercado 6.- Operaciones Logística 7.- Gerencia Estratégica 8.- SIG	1.- Requerimientos, Quejas y Reclamos del Cliente 2.- Documentación del cliente 3.- Forecast de ventas 4.- Costo de los productos 5.- Información sobre análisis del mercado 6.- Nivel de inventario 7.- Plan Estratégico 8.- No Conformidades, Matriz de riesgos	- Planificación del proceso de administración de ventas - Planificación de la medición de la satisfacción del cliente - Establecimiento de objetivos y metas del proceso en el periodo fiscal - Diseño de Indicadores de Gestión - Planificación de la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Registrar clientes en el sistemas - Registrar y comunicar pedidos - Estudiar información: (quejas y reclamos de clientes, comportamiento de ventas, precios del mercado propios y competencia, costos de los productos, presencia de los productos en el mercado) - Elaborar lista de precios - Coordinar la ejecución de encuestas de satisfacción del cliente - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Datos analizados sobre requerimientos y nivel de satisfacción de los clientes 2.- Información sobre productos. Gestión de los requerimientos, quejas y reclamos	1.- Operaciones Logísticas, Ventas 2.- Clientes externos
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		- Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades - Elaborar plan de acción en caso de quejas, reclamos - Proponer planes de efectividad - Proponer ajuste de precios de acuerdo al mercado - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso - Identificar y proponer mejoras al proceso - Consolidar información para una nueva planificación	- Verificar y analizar indicadores del proceso - Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades - Comunicar resultados		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Oficina y mobiliario. - Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular - Medio de transporte - Papelería e insumos de oficina - Recursos económicos - Profesionales con conocimiento y experiencia en ventas, gestión comercial, administración o afín.	- P-DV-001: Creación de Clientes - P-DV-002: Modificación de Clientes - P-DV-003: Desactivación de Clientes - P-DV-004: Gestión de Quejas y Reclamos de Clientes - P-DV-005: Evaluar Satisfacción del Cliente - P-DV-006: Retiro de Productos del Mercado - P-DV-007: Devoluciones de Productos - P-DV-008 Administración de Ventas - Identificación de Riesgos	F-DV-001 Ficha de Registro de Clientes F-DV-002 Gestión de quejas y reclamos F-DV-003 Listado Maestro de Clientes	Satisfacción del cliente Quejas y Reclamos	Semestral Mensual

Elaborado por: Betsy Ramos
Cargo: Analista de SIG
Firma:

Revisado por: Anthony Albarracin
Cargo: Supervisor de SIG
Firma:

Aprobado por: Milagros Sanchez
Cargo: Gte de Administración de Ventas
Firma: