

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006 Rev.: 007

Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o 26-01-2018 Proceso: Ventas Dueño del Proceso: Operativo Actualización:

Sub-proceso:ColaboradoresCoordinador de Ventas, Supervisor de Ventas

del Proceso:

Propósito y Alcance: Garantizar la distribución y rotación de los productos del portafolio en el mercado para obtener liquidez. Aplica a todos productos del portafolio nacional desde la recepción de la solicitud de pedido hasta el cobro de la factura

| Proveedor | Entrada Requeridas | Actividades | | Salidas Previstas | Clientes |
|-------------------------------|---------------------------------|---|---|----------------------------|-----------------------------|
| | | Planificar (P) | Hacer (H) | Salidas Previstas | Clientes |
| Gerencia de unidad de negocio | 1 Fore cast de venta | Planificar comunicaciones y visitas a clientes y actividades de Trade | Ponderar cliente | 1 Productos del portafolio | 1 Clientes externos |
| 2 Cliente | 2 Solicitud de pedido | Marketing | Implementar el plan de visita a clientes y actividades de trade | | (Distribuidores) |
| Administración de Ventas | 3 Data del distribuidor | Presupuestar ventas | marketing | 2 Data Trade | |
| 1 Mercadeo | 4 Estrategia de Trade Marketing | Presupuestar gastos operativos de ventas | Recolectar información del mercado | | 2 Ventas (Administración de |
| 5 Gerencia Estratégica | 5 Plan Estratégico | Planificar la captación de nuevos clientes | Acompañar al vendedor (tercero) en la acción de venta | | Ventas) |
| S SIG | 6 No conformidades, Matriz de | Establecer objetivos y metas del proceso | Implementar estrategia de comunicación con clientes | | |
| | Riesgos | Diseñar Indicadores de Gestión | Ejecutar presupuesto de ventas | | |
| | | Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no | Ejecutar presupuesto de gastos operativos | | |
| | | conformidades | Elaborar Data Trade | | |
| | | | Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades | | |
| | | | Calcular y actualizar indicadores | | |
| | | Actuar (A) | Verificar (V) | | |
| | | Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no | Evaluar la ejecución de la venta por parte del distribuidor | | |
| | | conformidades, riesgos y oportunidades. | Verificar la calidad del servicio prestado por el distribuidor | | |
| | | Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. | estableciendo comunicación con el cliente final | | |
| | | (Distribuidores, Clientes, Fabricas, GUN, Logística) | Verificar el cumplimiento del plan de ventas | | |
| | | Presentar informe al distribuidor sobre las observaciones del proceso | Verificar el uso del presupuesto de gastos | | |
| | | de ventas | Verificar y analizar indicadores del proceso | | |
| | | Realizar ajustes al presupuesto de ventas | Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, | | |
| | | Solicitar re-impulso de la marca | oportunidades y no conformidades | | |
| | | Solicitar nuevos recursos | Comunicar resultados | | |
| | | Identificar y proponer mejoras al proceso. | | | |
| | | Consolidar información para una nueva planificación | | | |

| Recursos Necesarios | Información Documentada Relacionada | | Indicadores Claves | Frecuencia de Medición |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------|--------------------|------------------------|
| Oficina con mobiliario | Data Trade | | Volumen (Cajas) | Mensual |
| Equipo tecnológico y de comunicación | Data del Distribuidor | | anien (Cajas) | ivielisuai |
| Vehículos | Formato de Solicitud de Pedidos | | Clientes Actives | Moneyal |
| Personal con competencia en ventas | Informe de Acompañamiento | | Clientes Activos | Mensual |
| | Minutas | | | |
| | Recibos de Cobranzas | | Cobranza | Mensual |
| | Hojas Vendedora | as Vendedora | | |
| | Identificación de Riesgos | | Administración | Semanal |

Elaborado por: Jesús David Pinto Cargo: Especialista de SIG Firma: Revisado por: Yesenia Avendaño Cargo: Coordinadora de SIG Firma: Aprobado por: Juan Durán Cargo: Gerente de Ventas

Firma: