



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006

Rev.: 007

Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	26-01-2018	Proceso:	Ventas	Dueño del Proceso:	Gerente de Ventas	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Operación de Ventas		Colaboradores: Coordinador 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)		
		Actuar (A)	Verificar (V)		
1.- Gerencia de unidad de negocio 2.- Cliente 3.- Administración de Ventas 4.- Mercadeo 5.- Gerencia Estratégica 6.- SIG	1.- Fore cast de venta 2.- Solicitud de pedido 3.- Data del distribuidor 4.- Estrategia de Trade Marketing 5.- Plan Estratégico 6.- No conformidades, Matriz de Riesgos	- Planificar comunicaciones y visitas a clientes y actividades de Trade Marketing - Presupuestar ventas - Presupuestar gastos operativos de ventas - Planificar la captación de nuevos clientes - Establecer objetivos y metas del proceso - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Ponderar cliente - Implementar el plan de visita a clientes y actividades de trade marketing - Recolectar información del mercado - Acompañar al vendedor (tercero) en la acción de venta - Implementar estrategia de comunicación con clientes - Ejecutar presupuesto de ventas - Ejecutar presupuesto de gastos operativos - Elaborar Data Trade - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Productos del portafolio 2.- Data Trade	1.- Clientes externos (Distribuidores) 2.- Ventas (Administración de Ventas)

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