

Caracterización del Proceso	GESTIÓN COMERCIAL Y VENTAS		 GAS CONTROL S.A.S NIT 901.016.759-1
CP-GC-02	Versión No. 07	Fecha: 01 de febrero de 2020	

Descripción	<p>Buscar oportunidades en el mercado para ofrecer el producto y servicio, de acuerdo con el plan de ventas, para entregar productos y servicios acordes a las necesidades y requisitos de los clientes y a la normatividad legal vigente</p>	Requisitos	<p>Del cliente. CLIENTE EXTERNO: Información acertada y completa sobre los servicios ofrecidos.</p>
Responsable	Asistente Comercial y Administrativo		<p>Legales: Normas comerciales, Ley de Protección de Datos</p> <p>De la norma: 4.4.1, 7.5.3.2 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.1.3, 10.1, 10.2.1, 10.2.2, 10.3</p>

OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO	OBJETIVOS DE PROCESO	INDICADOR	META
1. Lograr el crecimiento de la empresa	1.2 Aumentar el promedio de ventas	Presupuesto de ventas asignado / Presupuesto de ventas ejecutado	80%
5. Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes y las relaciones con las partes interesadas	5.1 Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes	Promedio resultado encuesta de satisfacción a clientes	80%

INTERACCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Planeación Estratégica	Presupuesto de Ventas	Identificación de posibles usuarios	Cotización	Cliente
		Análisis de necesidades e históricos de demandas		
		Presentación de la empresa (ofrece los productos y servicios)		
		Diseño, Revisión y aprobación de propuestas		

Jefe de Planta	Visita tecnica FT-GC-78	Visita tecnica a las instaciones del cliente		
Coodinador Adminsitrativo	Cotizacion al cliente FT-GC-60	Elaborar y comunicar la cotizacion al cliente	Aprobacion de la cotizacion del cliente	
Coordinador Administrativo	Cotización aprobada	Formalización y programación, envío de orden de compra para la generación Orden de Trabajo.	Orden de Trabajo FT-GC-41	Proceso de Mantenimiento de cilindros /Proceso de Mantenimiento de tanques estacionarios y cisternas para GLP /Proceso de fabricación de tanques
	Orden de Trabajo FT-GC-41	Inicio de Producción o servicio según corresponda	Control de calidad	
		Entrega del trabajo al usuario mediante remisión	Entrega de obra o trabajo FT-GC-51	Cliente
Clientes	Entrega de obra o trabajo FT-GC-51	Medir el nivel de satisfacción de los clientes	Encuesta de Satisfacción FT-GC-01	Proceso de Mejoramiento Continuo
	Quejas y reclamos	Gestionar quejas y reclamos manifestados por los clientes	Registro de Quejas y Reclamos FT-GC-02	Coordinador Administrativo
	Registro de Quejas y Reclamos FT-GC-02	Análisis del estado del mercado	Alternativas de comercialización	Proceso de Planeación Estratégica
Procedimiento de Control de Documentos	Encuesta de Satisfacción FT-GC-01	Entrega documentos para ser utilizados en las encuestas	Análisis de Datos FT-MJ-30	Proceso de Mejoramiento Continuo
	Encuestas de Satisfacción FT-GC-01 Registro de Quejas y Reclamos FT-GC-02	Tomar acciones de mejora para incrementar la participación en el mercado	Solicitud acción de mejora FT-MJ-31	
		Identificar la proyección de crecimiento		
			Seguimiento a planes de acción	

Documentos	Riesgos y Oportunidades	Recursos
Ver Listado Maestro de Documentos	Ver Matriz de riesgos y Oportunidades	Software: Windows, Office. Hardware: Equipo de cómputo, impresora. Suministros: Papelería, equipos de oficina (teléfonos, escritorio,etc). Recurso Humano: Personal de la empresa.