

1. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento contiene información confidencial perteneciente a ARQUITECSOFT S.A.S, la misma constituye un secreto de industria, y está siendo entregada bajo el entendimiento de que será manejada en la más estricta confidencialidad; por lo tanto, no deberá ser revelada, duplicada o usada en su totalidad ni en parte de ella, para ningún propósito que no sea la evaluación de este material. De ninguna manera los asuntos descritos en este documento pueden ser revelados a otras personas, sólo a aquellas que sean aprobadas por los directivos de ARQUITECSOFT S.A.S.

2. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo definir las actividades que permiten establecer las actividades necesarias para el desarrollo de la gestión comercial de la empresa. Para la realización de estas actividades se tienen en cuenta los siguientes objetivos del proceso:

- ✓ Realizar la gestión comercial que se ejecuta tanto a clientes existentes como potenciales, para identificar oportunidades de negocios y desarrollar el proceso necesario para que estos accedan a nuestras soluciones tecnológicas.
- ✓ Identificar y conocer las necesidades del cliente, sus sistemas de información actual y su grado de satisfacción.
- ✓ Analizar e identificar cual de nuestras soluciones tecnológicas satisfacen la necesidad del cliente.
- ✓ Realizar presentaciones al cliente de nuestras soluciones tecnológicas, ilustrando los beneficios que agregarán valor a su organización.
- ✓ Realizar un proceso de gestión comercial ordenado con el cliente, de acuerdo con una agenda consensuada por ambas partes.
- ✓ Identificar la trazabilidad de cada gestión comercial desde su inicio a su finalización y resultado de esta.
- ✓ Asegurar a través de un claro análisis, evaluación del proyecto y asesoramiento que nuestra empresa tiene la capacidad, y está en condiciones de cumplir con los requerimientos ofrecidos.
- ✓ Impulsar el crecimiento y la expansión del negocio.

3. ALCANCE

Establece las actividades comerciales para llevar al mercado objetivo las soluciones tecnológicas y servicios prestados por la empresa. Inicia con la generación de un contacto con un cliente actual o potencial, y finaliza con el pago respectivo por parte del cliente.

4. DEFINICIONES

- ✓ **CRM HubSpot:** Es una plataforma de Software externa la cual se utiliza para ayudar a la parte comercial de la empresa a gestionar y mejorar sus relaciones con los clientes. Esta plataforma combina herramientas de ventas, marketing y servicios para proporcionar una vista panorámica de los clientes y sus interacciones con la empresa.

- ✓ **SharePoint:** Es una plataforma de colaboración y gestión de contenido desarrollada por Microsoft. Permite a las organizaciones crear sitios web internos para almacenar, organizar y compartir información de manera segura dentro de la empresa o con usuarios externos. SharePoint se utiliza ampliamente como una intranet empresarial y un sistema de gestión de documentos.
- ✓ **Negocios:** Son los proyectos con cada cliente que se gestionan desde la plataforma HubSpot y el detalle de propuesta comercial, estimación económica para cada uno; queda registrado en el SharePoint corporativo del proceso de Gestión comercial.
- ✓ **Demo:** Abreviatura de "demostración" o "demonstración", se refiere a una presentación o exhibición de un producto, servicio o software con el propósito de mostrar su funcionalidad, características y beneficios a un público objetivo. Un demo es una forma de mostrar cómo funciona algo en la práctica y permite a los espectadores tener una experiencia interactiva con el producto o servicio.
- ✓ **Contrato, orden de compra, pedido:** Son los documentos con los cuales el cliente y ArquitecSOFT legaliza la contratación del proyecto.
- ✓ **Plataforma Gestión Contratos:** Es una plataforma de Software interna, por la cual se registran y gestionan los contratos, orden de compra y/o pedidos celebrados con los clientes de la empresa. También las propuestas aprobadas según sea el caso con previa autorización del CEO de ArquitecSOFT.

5. RESPONSABLES

Para la ejecución del procedimiento de gestión comercial, se deberán tener en cuenta los siguientes roles y responsabilidades:

ROLES	RESPONSABILIDADES
CEO	<ul style="list-style-type: none">• Lidera al equipo comercial en todo lo concerniente a su gestión.• Define los prospectos que se van a abordar.• Analiza las necesidades.• Instruye a su equipo de trabajo sobre la construcción de la base de clientes a trabajar.• Socializa con su equipo de trabajo.• Evalúa las oportunidades comerciales que trae su equipo de trabajo.• Revisa con el equipo de trabajo si la oportunidad traída se puede desarrollar.• Se reúne con el equipo de trabajo para ampliar los requerimientos.

- Revisa la estimación económica del proyecto.
- Revisa la propuesta comercial.
- Participa en procesos de negociación con los clientes.
- Participa en las reuniones de inicio e implementación del proyecto, junto con el líder de proyecto asignado.
- Garantiza la ejecución del proyecto junto con el líder asignado.
- Participa y evalúa la ejecución de actividades de mercadeo para traer nuevos clientes.
- Identificar alianzas con partners para el cubrimiento de nuevos mercados.

**PROFESIONAL
ADMINISTRATIVO**

- Ingresa la información de los clientes y negocios a gestionar en el CRM HubSpot. <https://app.hubspot.com/login/>
- Ingresa la información de los clientes y negocios a gestionar en el Sharepoint. https://arquitecsoft.sharepoint.com/sites/ARQUITECSOFT2/GCO/GCO_REG
- Gestiona comercialmente los clientes y prospectos: llama, visita, reunión.
- Realiza el registro por la plataforma HubSpot de lunes a viernes de 1:30 a 2:30 pm, de la gestión realizada a cada negocio. <https://app.hubspot.com/login/>
- Agenda citas para presentar propuestas virtuales y presenciales.
- Elabora la estimación económica del proyecto, junto con los líderes de proyecto y CEO.
- Elabora la propuesta comercial y su alcance, junto con los líderes de proyecto y CEO.
- Coordina la entrega de demos a clientes potenciales interesados en el producto o servicio.
- Estudia las licitaciones, invitaciones y estudios de mercado que se reciben de los clientes (actuales y potenciales), para la elaboración de la propuesta comercial y envío de información requerida en los pliegos.
- Cierre de la negociación junto con el CEO.
- El profesional administrativo enviará al cliente nuevo el formato GAF-FOR-001_Formato Creación de Proveedores y Clientes, para que este diligencie y envíe por correo electrónico; el cual debe traer anexos las firmas de autorización de tratamiento de datos personales ley 1581 del 2012 y reporte a centrales de riesgos ley 1266 del 2008. Revisar que los anexos que describe el formato de creación de proveedores y/o clientes estén completos (RUT, Cámara de comercio, cédula del representante legal); este requisito no aplica para los clientes nuevos que pertenezcan a las empresas estatales, para ello se tendrá y trabajará únicamente con la información que se tenga en el contrato, pedido u orden de compra que se celebre con dichas entidades.
- En lo referido al perfeccionamiento del contrato, es responsabilidad del líder comercial solicitar la documentación legal al cliente y al área administrativa para la legalización y firma del contrato.
- Una vez formalizado el contrato se crea la carpeta en el sharepoint con el contrato orden de compra o pedido, póliza y acta de inicio (si se tiene) por cada cliente y contrato. https://arquitecsoft.sharepoint.com/sites/ARQUITECSOFT2/GCO/GCO_REG
- El profesional administrativo crea al cliente nuevo y/o el contrato por la

	<p>herramienta de gestión contratos, digitando la forma de pago negociada y adjuntando la información de contrato, póliza y acta de inicio (si se tiene). https://gestion-contratos-arquitecsoft.is.arqbs.com/login</p> <ul style="list-style-type: none">• El profesional administrativo entrega de forma física los documentos adjuntos en la plataforma de gestión contrato, y envía por correo notificando al auxiliar administrativo la creación de ese nuevo cliente y/o contrato; para el archivo físico.• El profesional administrativo envía por correo electrónico contrato y propuesta comercial al líder de proyecto asignando para su implementación.• Mensualmente genera el informe de lo estimado a facturar en el presente mes de acuerdo con las formas de pago negociada en cada contrato, y envía por correo electrónico al CEO y a la directora administrativa y financiera, para el seguimiento de los valores a facturar durante el mes.• Los primeros 10 días de cada mes realiza seguimiento a la implementación de los proyectos con los líderes de proyecto, para la elaboración de actas de cobro al cliente de acuerdo con la forma de pago contratada. https://arquitecsoft.sharepoint.com/sites/ARQUITECSOFT2/GCO/GCO_REG• Envía mensualmente por correo al cliente (administrador del contrato) el acta con la relación del concepto y valor a facturar, de acuerdo con la forma de pago negociada en el contrato.• Envía correo con la información necesaria al área administrativa para la generación de la factura para cada cliente y/o proyecto, de acuerdo con la forma de pago contratada.• Solicita al área administrativa la documentación legal para el envío al cliente, para la legalización de las facturas, y que el pago de las mismas sea emitido correctamente.• Elabora y envía informes del servicio prestado, los cuales soportan la factura generada al cliente, junto con la documentación legal de la empresa.
--	--

	<ul style="list-style-type: none">Realiza el cruce de la factura generada Vs. La forma de pago estimada en la plataforma de gestión contratos.Una vez se realice la facturación mensual, genera el informe de lo estimado a facturar Vs. Lo facturado, y envía por correo electrónico al CEO y a la directora administrativa y financiera, para el seguimiento de los ingresos por mes de la compañía, detallando una observación sobre los valores que no se facturaron y estaban estimados para el mes.Actualiza la información de cada cliente y/o contrato, cuando se genere modificación al contrato vigente, esta tarea la realiza tanto en el sharepoint como en la plataforma de gestión contratos.Realiza seguimiento a los contratos con los clientes para identificar los próximos a vencer y enviar la propuesta de renovación de servicio para la nueva vigencia.Durante los meses de enero a marzo de cada año, elabora los certificados comerciales de los contratos finalizados a diciembre del año anterior, para el envío al cliente para firma; documento necesario para la actualización de la experiencia de la empresa en el RUP.Una vez se tengan todos los certificados de los contratos finalizados que se presentarán para el RUP, se notifica a la directora administrativa y financiera, para que ella proceda con la actualización ante la carama de comercio.Realiza apoyo en la gestión de cartera, para las facturas con edad de mora superior a 60 días.
--	---

6. CONSIDERACIONES GENERALES

- ✓ Se debe almacenar todos los documentos del cliente en el Sharepoint.
- ✓ Se debe almacenar toda oportunidad de negocio con cada cliente, en el Sharepoint y en la plataforma HubSpot.
- ✓ Se debe almacenar todos los documentos con la trazabilidad del proceso comercial por cada negocio con el cliente, en el Sharepoint y en la plataforma HubSpot.
- ✓ Una vez sea adjudicado el negocio, se debe registrar el cliente en la plataforma de Gestión Contratos. Para el caso de las propuestas aprobadas o que tengan una intención de contratación previa información y aprobación del CEO, se debe igualmente registrar el cliente en dicha plataforma.
- ✓ Todo contrato, orden de compra y/o pedido con los clientes, debe quedar registrado en la plataforma de Gestión Contratos. Así como las propuestas que hayan sido aprobadas por parte del CEO para registrar en dicha plataforma.
- ✓ Se debe realizar la gestión de cada proyecto en la plataforma de Gestión de Contratos, relacionando según sea el caso la propuesta, contrato, orden de compra y/o pedido con la facturación generada para el mismo.
- ✓ El formato GAF-FOR-001_Formato Creación de Proveedores y Clientes, solo se hará

llegar al cliente nuevo y solicitará junto con la documentación legal requerida (cámara de comercio, RUT y cédula de representante legal).

7. CONTENIDO

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos y/o registros soporte
1. Preparación de la actividad comercial	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los clientes a gestionar, bien sea los que nos contactan por las redes sociales, la base de datos recopilada de algún evento en especial y/o cliente actuales. Crear al cliente en la plataforma HubSpot; dejar en este repositorio toda la gestión realizada con el contacto; llamadas, reuniones de presentación de producto, correos electrónicos, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> CEO Profesional administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma HubSpot
2. Primer contacto con cliente	<ul style="list-style-type: none"> Presentación Institucional de nuestra empresa, se debe mencionar, experiencia, actividad principal, número de empleados, clientes actuales del ecosistema ARQ Business Suite y los de IT, cobertura nacional y extranjera, nuestro valor agregado, y la presentación del ecosistema. Análisis del cliente. Diagnóstico y análisis de las necesidades y clasificación de nivel de interés. Tratamiento de las objeciones. Iniciar creando una carpeta del cliente en el Sharepoint 	<ul style="list-style-type: none"> CEO Profesional administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación enPowerPoint Sharepoint Corporativo

3. Desarrollo de la gestión comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Identificada la necesidad del cliente en ese primer contacto, se crea la oportunidad del negocio en la plataforma HubSpot. • Con el nombre del negocio se crea una carpeta para el cliente en el SharePoint Corporativo destinado para el proceso de gestión comercial; con la propuesta y estimación. • Elaboración y estimación económica de la propuesta comercial. • Realizar el envío por correo o físico de la propuesta comercial, dejando el registro y trazabilidad en el Sharepoint y HubSpot, desde el inicio hasta el cierre del negocio. • Una vez que el proyecto sea adjudicado, o la propuesta comercial sea aprobada, o haya intención de contratación; el profesional administrativo enviará al cliente nuevo el formato GAF-FOR-001_Formato Creación de Proveedores y Clientes, para que este diligencie y envíe por correo electrónico; el cual debe traer anexos las firmas de autorización de tratamiento de datos personales ley 1581 del 2012 y reporte a centrales de riesgos ley 1266 del 2008. Revisar que los anexos que describe el formato de creación de proveedores y/o clientes estén completos (RUT, Cámara de comercio, cédula del representante legal). • Una vez que el proyecto sea adjudicado o la propuesta comercial sea aprobada o haya intención de contratación, se deberá legalizar el contrato con el cliente, solicitando al área administrativa los documentos legales y póliza si es el caso. • Una vez que el proyecto sea adjudicado o la propuesta comercial sea aprobada o haya intención de contratación, se determina con el CEO si se asignará a un líder de proyecto o al líder de la mesa de servicio, según corresponda, para que de inicio con la planeación. Si esta designación no ocurre en este punto, se realizará en el momento de la firma del contrato o al recibir el documento de orden de compra, los cuales serán guardados en el SharePoint. 	<ul style="list-style-type: none"> • CEO • Profesional administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma HubSpot • SharePoint Corporativo • Estimación de alcance • Propuesta comercial • Plataforma Gestión contratos • GAF-FOR-001_Formato Creación de Proveedores y Clientes • Contrato
--	---	---	--

	<p>corporativo y en la plataforma de gestión contratos. Se notificará al líder de proyecto por correo electrónico donde se adjuntará el contrato y la propuesta comercial aprobada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una vez formalizado el contrato, se realiza el registro y cargue del contrato en la plataforma de gestión contrato, digitando la forma de pago negociada. En la plataforma se adjunta contrato, póliza si la hay y acta de inicio. Luego se enviará correo y entrega física al auxiliar administrativo para su archivo en físico, de dichos documentos. Si el negocio no es adjudicado o aprobado se registra en la plataforma HubSpot como negocio perdido. 		
--	---	--	--

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos y/o registros soporte
4. Implementación y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Mensualmente se genera el informe de estimación mensual de ingresos, el cual contiene las formas de pago ingresadas en la plataforma de gestión contrato, y se envía al CEO y la directora administrativa y financiera; con el fin de identificar el flujo de caja esperado para el mes. De acuerdo con la forma de pago negociada y aprobada por el cliente, se realiza seguimiento mensual a los líderes de proyecto, para la elaboración de actas y/o informe de actividades. Una vez elaborada el acta y/o informes de actividades con el cobro correspondiente al periodo, se procede con el envío al cliente para su firma, aprobación y/o generación de órdenes para el pago del servicio prestado. Una vez recibida la información necesaria para la elaboración de la factura o cuenta de cobro por la prestación del servicio, envía al área administrativa correo con la información requerida para que esta elabore y envíe la factura al cliente. 	• Profesional administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Sharepoint Corporativo Plataforma de gestión contratos Informe EMI (Estimación Mensual de Ingresos) Actas y/o informes de actividades Factura y/o cuenta de cobro Documentos modificatorios a los contratos Propuestas de renovación de servicios

	<ul style="list-style-type: none">• Una vez recibida la factura, se reenvía al administrador del contrato de parte del cliente junto con la documentación legal requerida para el pago de la factura generada.• Una vez facturado se ingresa a la plataforma de gestión contrato a realizar el cruce de la factura Vs. La forma de pago por cada contrato.• Cuando se genere alguna modificación al contrato, se debe legalizar, gestionar pólizas; una vez se tengan los documentos se actualiza el contrato en el SharePoint y en la plataforma de gestión contratos.• Una vez actualizado el contrato con el cliente, se envía correo al auxiliar administrativo notificando la novedad y entrega en físico los documentos, para su archivo físico.• Seguimiento a los contratos con los clientes para identificar los próximos a vencer y enviar la propuesta de renovación de servicio para la nueva vigencia.• Seguimiento y control a las propuestas, contratos y/o órdenes de compra.• El profesional contable envía los primeros 5 días de cada mes el informe de la cartera de los clientes, el profesional administrativo realiza apoyo en la gestión de cartera a las facturas con edad de mora mayor a 60 días; enviando correo o realizando llamada de gestión de cobro.		<ul style="list-style-type: none">• Correos electrónicos• Informe de cartera
--	--	--	---

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
1.0	2023-06-28	Creación de la plantilla Procedimiento – Gestión Comercial	Maryuri Zapata / Líder comercial	Maryuri Zapata / Líder comercial	Rubén Darío Díaz L / Líder de Gestión de Mejora Continua
2.0	2023-11-24	Cambio de logo	Juan Pablo Navarro / Coordinador Gestión de Mejora continua	José Alfredo Montaño / Líder Gestión de Mejora Continua	José Alfredo Montaño / Líder Gestión de Mejora Continua
3.0	2024-09-05	Cambio en el proceso comercial, ya no es responsabilidad del área elaborar la facturación para los clientes	Maryuri Zapata / Líder comercial	José Alfredo Montaño / Líder Gestión de Mejora Continua	José Alfredo Montaño / Líder Gestión de Mejora Continua
4.0	2025-11-25	Se adiciona en el punto 4 definiciones y el nombre y descripción del CRM HubSpot . se realiza una descripción más detallada de las responsabilidades del profesional administrativo	Maryuri Zapata / Profesional Administrativo	José Alfredo Montaño / Líder Gestión de Mejora Continua	José Alfredo Montaño / Líder Gestión de Mejora Continua