

DR_POLÍTICA BUZÓN DE OPORTUNIDADES

Proceso	Gestión de Ventas	
Macro-Proceso	Gestión de Relaciones con el Cliente	
Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Maria Cecilia Jaramillo Gerente de Negocios	Ana Isabel Escobar Gerente Administrativo y Financiero	Fabio Pineda Callejas Gerente General
Fecha	Fecha	Fecha
2020/07/01	2020/07/01	2020/07/02

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
2020/01/21	01	Creación documento.
2020/02/26	02	Adición del numeral 6, se realiza una actualización en los numerales 11, 12, 13,14 y se ajusta el nombre de la actividad del flujo de trabajo "Gestionar el pago de la recompensa y solicitar firma del OtroSí". Inclusión de los ítems objetivo, alcance y glosario. Se elimina el lineamiento "Si un colaborador registra alguna oportunidad referente a un control de cambios no aplicará para recompensa".
2020/07/01	03	Ampliación vigencia de la política hasta el 31 de diciembre 2020. Inclusión del estado "Oportunidad inexistente" en el buzón de oportunidades.

1. Objetivo

Definir los lineamientos para el registro y seguimiento de las oportunidades de negocio e indicar los criterios para otorgar el incentivo ante una oportunidad cerrada (ganada).

2. Alcance

El registro de las oportunidades aplica para los colaboradores de PersonalSoft cuyo cargo es diferente a Gerente de Cuenta, Gerente de Área y Gerente General.

3. Glosario

- **Oportunidad de negocio:** Corresponde identificación de una necesidad por parte del colaborador en el cliente y que puede convertirse en una oportunidad de nuevo negocio para PersonalSoft.

4. Descripción de la política.

Las oportunidades de Personal Especializado y/o Proyectos pueden ser registradas por cualquier Colaborador de PersonalSoft y de ser efectivas (Se cierra el negocio con el cliente) el Colaborador que haya realizado el registro de la oportunidad recibirá una recompensa (Liquidada por nómina).

Esta política excluye a los Gerentes de Cuenta, quienes tienen la responsabilidad de recibir, hacer seguimiento y cerrar estas oportunidades. También están excluidos los Gerentes de Área y el Gerente General.

Las oportunidades que se hagan efectivas les cuenta para el cumplimiento presupuestal de los Gerentes de Cuenta.

Los Coordinadores de Personal Especializado registrarán las oportunidades que detecten a través del buzón de oportunidades y se acogerán al esquema de bonificaciones definido para dicho cargo, el cual es diferente al que se enuncia en este documento.

Las definiciones a tener en cuenta para este programa de referenciarían de oportunidades son las siguientes:

1. Si es personal especializado, se contará una oportunidad, por cada persona de personal especializado o de un proyecto que requiera el cliente.
2. Si lo que el cliente requiere es un reemplazo de un servicio actual, no cuenta como oportunidad.
3. Si el cliente hace recompra a través del Gerente de Cuenta asignado (es decir después de cerrado el negocio registrado por el colaborador, el cliente solicita más servicios al Gerente de Cuenta o comercial que lo atienda), estas recompras no aplica para nuevas recompensas.
4. Si un colaborador registra oportunidades de recompra, es decir el colaborador detecta las oportunidades donde el cliente y las registra; en este caso si habrá recompensa, siempre y cuando un Gerente de Cuenta encargado no haya detectado y registrado esta oportunidad previamente por cualquier medio.
5. Para determinar si la oportunidad fue registrada, se identificará por parte del área de Negocios, si se hace referencia a la misma oportunidad y se tendrá en cuenta la grabación del registro de la oportunidad con la fecha y hora, la cual quedará grabada de manera automática en el formulario de registro en la intranet.

6. Si más de un colaborador registra la misma oportunidad la recompensa será para el colaborador que primero la registre, lo que será sustentado con el respectivo registro.
7. Los Gerentes de Cuenta y el Gerente de Negocios, deberán registrar todas sus oportunidades inmediatamente después de detectarlas en CRM Sugar, para evitar que sean registradas de manera doble.
8. Los Gerentes de Cuenta deben validar el número de vacantes (posiciones) que el cliente requiere de acuerdo a la oportunidad (En caso de ser personal especializado) creada por el colaborador, y habilitarán el número de vacantes reales requeridas. El formulario de la intranet enviará un correo al colaborador indicando las vacantes creadas.
9. Un colaborador que registre en un semestre más de 10 oportunidades y que sean efectivas (ganadas), tendrá una recompensa de éxito adicional de \$400.000 (Colombia) y USD 150 (Panamá). El semestre será contado entre el 1 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020, ya que este programa podrá ser prorrogado o no, por PersonalSoft en Comité de Gerencia, de considerarse necesario. Estos pagos serán constitutivos de salario y se firmará el documento correspondiente a través del proceso de relaciones laborales.
10. Al finalizar cada semestre se iniciará un nuevo conteo de oportunidades ganadas para el cálculo de la recompensa de éxito.
11. La fecha de corte para efecto del pago de la recompensa por cada oportunidad cerrada (ganada) y asociada a cada colaborador en personal especializado, será la fecha de emisión de la primera factura, información que será reportada a quien registró la oportunidad desde el formulario de registro, por medio de correo electrónico.
12. El pago de la recompensa por cada oportunidad (posición) ganada en personal especializado, se hará en la primera quincena del mes siguiente a la fecha de emisión de la primera factura.
13. La fecha de corte para efecto del pago de la recompensa por cada oportunidad cerrada (ganada) y asociada a un proyecto será la fecha de emisión de la primera factura, información que será reportada a quien registró la oportunidad desde el formulario de registro, por medio de correo electrónico.
14. El pago de la recompensa por cada oportunidad ganada en proyectos, se hará en la primera quincena del mes siguiente a la fecha de emisión de la primera factura.
15. Para efectos del pago de la recompensa de éxito semestral, se enviará a los colaboradores que se hagan acreedores de dicho pago un correo electrónico con la información asociada a las oportunidades ganadas y se informará la fecha de pago de la recompensa, que será en el mes siguiente al corte de cada semestre.

16. Este programa de incentivos tendrá una duración inicial entre el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020. Según los resultados de la campaña se podrá extender o cambiar.

Las recompensas definidas para este programa de incentivos son:

Para Colombia:

- Para Personal Especializado: \$ 400.000 por cada persona (posición) en Personal Especializado que se cierre en el cliente.
- Para Proyectos:

Valor del Proyecto	Recompensa
De 0 a 50.999.999	\$100.000
De 51 millones a 99 millones	\$200.000
Más de 100 millones	\$400.000

Para Panamá:

- Para Personal Especializado: USD 150 por cada persona (posición) en Personal Especializado que se cierre en el cliente.
- Para Proyectos:

Valor del Proyecto	Recompensa
De 0 a USD 16.500	USD 30
De USD 16.501 a USD 33.000	USD 60
Más de USD 33.000	USD 150

Las oportunidades serán gestionadas por la Gerencia de Negocios (o una persona que se designe para esto), y de acuerdo al cliente deberá asignar un Gerente de Cuenta para que comience a trabajar esta oportunidad y quien debe actualizar en el sistema el estado de la oportunidad como asignada, esto con el fin de que pueda ser consultada por personas autorizadas, entre ellas quien haya grabado dicha oportunidad.

El Gerente de Cuenta, después de contactar al cliente, debe actualizar el estado de la oportunidad en el buzón de oportunidades y en CRM Sugar y de allí en adelante seguir actualizando los estados según el flujo de dicha oportunidad.

Los estados de las oportunidades serán:

- **Registrada:** se da en el momento en que el colaborador registra la oportunidad.
- **Asignada:** se da cuando la oportunidad es asignada a un Gerente de Cuenta.
- **Oportunidad ya registrada:** se da cuando una oportunidad estaba previamente registrada por otro colaborador o por el Gerente de Cuenta en Sugar. En este caso se entregará la evidencia del registro.
- **Propuesta presentada:** este estado aplica solo para las oportunidades que son proyectos. Se da cuando se entrega al cliente la propuesta comercial y técnica para una oportunidad de fábrica (proyecto). En este estado el Gerente de Cuenta debe asignar en el formulario de la intranet el rango del proyecto de acuerdo a su valor.
- **Cerrada (ganada):** se da cuando una oportunidad es ganada en el cliente. En el caso de personal especializado se debe reportar el nombre del colaborador que ingresa para el servicio y la fecha de inicio de labores. En el caso de proyecto se debe indicar la fecha de la primera facturación.
- **Cerrada (perdida):** se da cuando una oportunidad es perdida en el cliente. En este caso el Gerente de Cuenta deberá describir brevemente en el formulario de la intranet el motivo de pérdida.
- **Cerrada (reemplazo):** se da cuando una oportunidad registrada correspondía al reemplazo de un colaborador que se retira del servicio en el cliente (por renuncia, retiro o cambio). En este caso el Gerente de Cuenta deberá describir brevemente en el formulario de la intranet la situación y el nombre del colaborador que se está reemplazando.
- **Oportunidad Inexistente:** se da cuando el Gerente de Cuenta identifica que el registro hecho por el colaborador no es una oportunidad efectivamente. En este caso el Gerente de Cuenta podrá cerrar la oportunidad bajo este estado con su respectiva observación.
- **Pagada:** se da cuando la recompensa es pagada por nómina. En este caso el Analista de Relaciones Laborales debe pasar la oportunidad de estado y el formulario debe notificar mediante correo electrónico al colaborador el pago de la misma.

Las oportunidades que se encuentren en uno de los siguientes estados indicarán la finalización del ciclo de vida de una oportunidad, y no podrán pasar a otro estado:

- Oportunidad ya registrada.
- Cerrada (perdida).
- Cerrada (reemplazo).
- Oportunidad inexistente.
- Pagada.

El único estado posible que habilitará el estado “Pagada” será el de “Cerrada (ganada)”

Flujo de Trabajo.

