

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL		LÍDER DEL PROCESO	GERENTE REGIONAL
OBJETIVO	Establecer los lineamientos para impulsar la gestión comercial de la empresa, desde la solicitud del servicio, la prestación del mismo y la satisfacción del cliente.			
RECURSOS	Medios de comunicación, software, Internet, portafolio de servicios y personal directivo y operativo.			
ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			SALIDAS
<div>✓ Necesidades y requerimientos del servicio.</div> <div>✓ Cotizaciones</div>	<div><div>INICIO</div><div>↓</div><div>Contacto con el cliente</div><div>↓</div><div>Verificación de necesidades</div><div>↓</div><div>Verificación de capacidad de prestación de servicio</div><div>↓</div><div>Realizar Cotización</div><div>↓</div><div>Realizar Estudio del Cliente</div><div>↓</div><div>Formalización del Acuerdo de Operaciones</div><div>↓</div><div>A</div></div> <div><div>A</div><div>↓</div><div>Prestacion del Servicio</div><div>↓</div><div>Servicio Posventa</div><div>↓</div><div>FIN</div></div>			<div>✓ Satisfacción del cliente.</div>
PROVEEDORES				CLIENTES
<div>✓ Clientes</div>				<div>✓ Procesos del sistema de Gestión.</div> <div>✓ Clientes.</div>
DOCUMENTOS	PD-GC-001 "Gestión Comercial" PD-GC-002 "Gestión Satisfacción del cliente, Quejas y Reclamos"			
REQUISITOS ISO	9001:2008			
ESTANDARES BASC	4- 2012			
INDICADORES	Cotizaciones efectivas, Crecimiento en Facturación, Crecimiento en Clientes.			
METODO DE CONTROL	Seguimiento permanente a la prestación del servicio y la percepción del cliente.			
Versión 3				