

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

<b>Objetivo:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alcanzar el volumen (m2) de venta proyectado anualmente, para dar rentabilidad a la empresa.</li> <li>2) Mantener una rotación de cartera menor o igual a 15 días naturales mensualmente, para mantener el flujo económico.</li> <li>3) Mantener el precio promedio mensual (con una tolerancia de -10%) de acuerdo a lo proyectado anualmente, para dar rentabilidad a la empresa.</li> </ol>	<b>Responsable del Proceso:</b> Director Comercial
---	---

INDICADORES:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tabla y/o Gráfica.</li> <li>2) Tabla y/o Gráfica.</li> <li>3) Tabla y/o Gráfica.</li> </ol>

<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez	<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves	<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas	<b>Fecha:</b> 01/04/2017 Página 1 de 13
---	--	---	--

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

<b>Etapas</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Puntos de Control</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
<b>1. Ventas</b>	<p>Jefe de Marketing</p> <p>Cientes Soporte Técnico</p> <p>Director Comercial</p>	<p>Muestras Fichas Técnicas</p> <p>Planos Especificaciones Listado de cantidades solicitadas</p> <p>Registro de confirmación de medidas de portones para cotización y/o producción MCF-DCO-07</p> <p>Listas de Precios actualizados</p>	<p>1. El equipo comercial y los comercializadores buscan negocios y clientes potenciales.</p> <p>2. El equipo comercial realiza un primer contacto con el cliente para dar a conocer los productos.</p> <p>3. De acuerdo al tipo de negocio o cliente el Jefe Comercial decide si lo maneja directamente o se traslada el dato a un comercializador registrando el traslado en el formato Relación de Clientes Referidos a Comercializadores MCF-DCO-01.</p> <p><b>Cotización:</b></p> <p>1. El cliente solicita una cotización para lo cual entrega planos o listado de cantidades solicitadas, cuando se requiera.</p> <p>En caso de que el requerimiento sea de portones, el cliente debe remitir debidamente diligenciado el Registro de Confirmación de Medidas y Accesorios de Portones para Cotización y/o Producción MCF-DCO-07.</p> <p>2. El Jefe Comercial solicita al Dpto Técnico la realización del despiece para cotizar adjuntando el formato MCF-SOT-24 Solicitud de Despiece, en el cual aclara que producto va a cotizar, escribe las observaciones o aclaraciones que le haya dado el cliente para tener en cuenta en el despiece, especifica si va a cotizar instalación y que información se está adjuntando, cuando se requiera.</p> <p>3. El Jefe Comercial realiza la cotización MCF-DCO-04 con base en la lista de precios vigente</p>	<p>Relación de cliente referidos a comercializadores MCF-DCO-01</p> <p>Registro de Confirmación de Medidas y Accesorios de Portones para Cotización y/o Producción MCF-DCO-07</p> <p>Solicitud de Despiece MCF-SOT-24 con documentación adjunta</p>	<p>Cierre de Negocios</p> <p>Solicitud de Despiece MCF-SOT-24</p>	<p>Clientes Metecno Comercializadores</p> <p>Soporte Técnico</p> <p>Cliente</p>
<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez		<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves		<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas		
				Fecha: 01/04/2017 Página 2 de 13		

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

Etapa	Proveedores	Entradas	Actividades	Puntos de Control	Salidas	Clientes
		Documentos	<p>(Lista de Precios Nacional MCF-DCO-02 y Lista de Precios Internacional MCF-DCO-03) y de acuerdo con la Tabla de Autorización de Descuentos que se encuentra en el Procedimiento de Ventas MCP-DCO-01. En caso de superar el rango autorizado, el Jefe Comercial deberá solicitar autorización verbal a la Dirección Comercial y/o Dirección General, dependiendo del caso. Esta autorización se confirma por medio de las aprobaciones de los pedidos de venta valorizados.</p> <p>Para la cotización de puertas se utiliza el formato MCF-DCO-12 Cotización Puertas.</p> <p>4. El Jefe Comercial presenta la cotización en el formato MCF-DCO-04 para cotización a clientes nacionales y el MCF-DCO-05 Pro-forma Invoice para clientes internacionales.</p> <p>5. En caso de que el cliente solicite un producto que no se encuentra en la lista de precios, el Jefe Comercial debe consultar con el Director Comercial antes de presentar la cotización.</p> <p><b>Verificación antecedentes:</b></p> <p>1. Luego de ser aprobada la cotización, se le debe solicitar al cliente los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de existencia y representación legal, con una vigencia inferior a 30 días.</li> <li>- Fotocopia del RUT o documento equivalente en cada país.</li> <li>- Fotocopia de la cédula del representante legal.</li> <li>- Formato diligenciado de Actualización Datos</li> </ul>	<p>Lista de Precios Nacional MCF-DCO-02</p> <p>Lista de Precios Internacional MCF-DCO-03</p> <p>Procedimiento de Ventas MCP-DCO-01</p> <p>Cotizaciones presentadas</p> <p>Cotizaciones aprobadas</p>	<p>Cotización MCF-DCO-04</p> <p>Pro-forma Invoice MCF-DCO-05</p> <p>Cotización Puertas MCF-DCO-12</p>	
<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez		<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves		<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas		Fecha: 01/04/2017 Página 3 de 13

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

<b>Etapa</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Puntos de Control</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
	Cliente Director Administrativo y Financiero	Documentación del cliente y verificaciones	<p>Clientes (MCF-DCO-15).</p> <p>2. La Asistente Comercial verifica en la página web de la Policía los antecedentes judiciales del representante legal e imprime una constancia del resultado obtenido.</p> <p>3. La Asistente o el Jefe Comercial, envían todos los documentos a la Asistente Administrativa, junto con el formato (MCF-DAF-02 Verificación Lista Clinton).</p> <p>4. La Asistente Administrativa, verifica los antecedentes de la lista Clinton de la empresa y el representante legal (máximo un día).</p> <p>5. En los casos que la verificación, arroje una desviación, se debe comunicar de forma inmediata a la Dirección General y solicitar instrucciones a seguir.</p> <p>6. En caso que no se presente una desviación, la Asistente Administrativa remitirá los documentos a la Asistente de Facturación, quien procederá a crear al cliente en el sistema (máximo un día) y simultáneamente informará por escrito a la Asistente o Jefe Comercial, que puede continuar con el proceso de venta con este cliente.</p> <p>7. Anualmente se actualizarán los documentos de aquellos clientes frecuentes que se identifican en la Matriz de Asociados de Negocios – Clientes MCF-DCO-18 de acuerdo a información suministrada por la Dirección Comercial.</p>	<p>Formato MCF-DCO-15 Actualización de Datos diligenciado</p> <p>Constancia de verificación de antecedentes judiciales y de lista Clinton</p> <p>Actualización anual de documentos de clientes identificados en la Matriz</p>	Creación del cliente en el sistema	<p>Asistente Administrativa</p> <p>Área Comercial</p> <p>Clientes</p>
<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez		<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves		<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas		Fecha: 01/04/2017 Página 4 de 13

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

<b>Etapas</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Puntos de Control</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
	Cientes	Documentación	<b><u>Aprobación cupo de crédito:</u></b> 1. En los casos que el cliente requiera cupo de crédito, el Jefe Comercial le solicitará los documentos necesarios para realizar el estudio de crédito y asignarle un cupo. 2. El Jefe Comercial envía los documentos al Director Administrativo y Financiero quien realiza el estudio pertinente y la asignación de cupo.	Cupo de crédito aprobado por el Director Administrativo y Financiero  MCF-DCO-11 Oferta Mercantil de Suministro y Entrega de Bienes	Aprobación de Cupo de crédito	DAF  Clientes
	Cliente	Orden de Compra, Contrato u Oferta Mercantil	<b><u>Pedido:</u></b> 1. El cliente notifica al personal del Área Comercial su orden de compra (verbal o escrita). Nota: En algunos casos remite contrato u oferta mercantil, los cuales se remiten al Director Administrativo y Financiero para su revisión, aprobación, firma y emisión de pólizas. 2. La Asistente Comercial realiza el pedido de venta valorizado y lo envía para firma del cliente junto con el formato Registro de Cuenta de Cobro MCF-CNT-07 preparado por la Asistente de Facturación, cuando aplique. 3. En caso que la instalación sea ejecutada por Metecno, el Área Comercial solicitará los despieces de producción, los cuales deben estar firmados por el Asesor Técnico correspondiente y los pedidos no requerirán firma del cliente. 4. Una vez recibido el pedido de venta valorizado se firma por parte del Área Comercial de acuerdo a la Tabla de Autorización de Descuentos que se encuentra en el procedimiento de ventas MCP-DCO-01.	MCF-DCO-19 Oferta Mercantil de Suministro y Servicio de Construcción  Firma de aprobación de las pólizas  Pedido firmado por el cliente y por el Área Comercial de acuerdo a Tabla de Autorización de Descuentos	Pedido de Venta Valorizado	Cliente
	Cliente Soporte Técnico	Despieces de Producción				
<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez		<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves		<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas		
				Fecha: 01/04/2017 Página 5 de 13		

Etapa	Proveedores	Entradas	Actividades	Puntos de Control	Salidas	Clientes
			5. La Asistente Comercial remite la Nota de Venta al departamento de cartera para su posterior autorización.			Cartera
	Cliente	Carta de autorización de entrega de material	6. En caso que el cliente solicite Asesoría Técnica o Servicio de Construcción, se dará traslado al proceso de Soporte Técnico para que continúe con el procedimiento MCP-SOT-03 Proyectos de Instalación.	Envío de Recomendaciones de Descargue y Almacenamiento MCT-LOG-08		Soporte Técnico
	Programación y Logística	Información actualizada del estado de pedidos (Data)	7. Durante el proceso de negociación y antes del momento del despacho, la Asistente o Jefe Comercial debe enviar al cliente el documento MCT-LOG-08 Recomendaciones de Descargue y Almacenamiento.			Cliente
	Cliente	Pago	<b>Seguimiento:</b> 1. Las Asistentes Comerciales realizan seguimiento al estado de los pedidos de venta valorizados consultando el archivo MCF-LOG-05 DATA MES, el cual es compartido por parte del Jefe de Programación y Logística a través de Google Drive. Este documento se actualiza dos veces al día.			Cliente
		Carta de Autorización	2. Las Asistentes Comerciales notifican al cliente la culminación de la producción y solicitan el pago del saldo, en caso de existir.	Solicitud de Despacho MCF-LOG-08 o carta de autorización del cliente	Pago del saldo	Cartera
			3. Las Asistentes Comerciales notifican a Cartera para la liberación del embarque, adjuntando el formato de MCF-LOG-08 Solicitud de Despacho, cuando el transporte corre por cuenta de Metecno o la Carta de Autorización para el retiro del material, cuando el transporte corre por	Nota de venta autorizada por Cartera	Liberación del pedido	
<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez		<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves		<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas		
				Fecha: 01/04/2017 Página 6 de 13		

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

<b>Etapa</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Puntos de Control</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
			cuenta del cliente. 4. Las Asistentes Comerciales reservaran el cupo de despacho con 24 horas de anticipación, diligenciando el archivo Programador Diario de Vehículos, el cual es compartido por medio de Google Drive. En caso de no existir cupo disponible para el día siguiente, deberá buscar la siguiente fecha más próxima. Esto aplica para todos los pedidos (Metecno envía o cliente recoge).	Programación de Cargue de Vehículos		Programación y Logística
<b>2. Modificaciones</b>	Cliente	Solicitud de modificación  Planos o especificaciones        Pedido en estatus "Abierto"	Para realizar modificaciones a un pedido se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones: 1. Si el cliente realiza un cambio a los planos o especificaciones antes de digitado el pedido de venta valorizado, el Jefe Comercial modifica y presenta una nueva cotización. 2. Si el cambio es solicitado por el cliente cuando está realizado el pedido valorizado pero no se ha producido el material: - La Asistente Comercial confirma por escrito con el Jefe de Programación y Logística el estado del pedido, en caso de no estar producido, él solicita a la Asistente de Cartera que coloque el pedido en status "Abierto". Cuando esto se realiza, le informa a la Asistente Comercial para que lo modifique y lo genere nuevamente en el sistema siguiendo los pasos descritos en el punto 1- Pedido. 3. En caso que el cliente solicite la anulación total del pedido, La Asistente Comercial confirma	Cotización modificada        Nueva pedido valorizado con las firmas correspondientes	Pedido de Venta	Cliente       Programación y Logística  Cartera  Cliente

<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez	<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves	<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas	<b>Fecha:</b> 01/04/2017 <b>Página</b> 7 de 13
---	--	---	---

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

Etapa	Proveedores	Entradas	Actividades	Puntos de Control	Salidas	Clientes
			<p>por escrito con el Jefe de Programación y Logística el estado del pedido con copia a Jefe de Costos, Asistente de Cartera y Analista de Facturación. En caso no de no estar producido, el Jefe de Programación y Logística solicita a la Asistente de Cartera que coloque el pedido en status "Abierto". Cuando esto se realiza, le informa a la Asistente Comercial para que elimine todas las líneas de información que contienen los productos y cantidades solicitadas, dejando el pedido vacío (en blanco).</p> <p>4. Si el cliente modifica su solicitud pero ya está producido el material, no se acepta la modificación.</p>			
<b>3. Comunicación con el cliente</b>	Marketing          Cliente	Resultados de las Encuestas de satisfacción    Queja o Reclamo	<p>1. El Jefe de Marketing presenta a la Dirección Comercial los resultados de las encuestas de satisfacción para su retroalimentación y toma de acciones necesarias.</p> <p>2. Cuando se presente una reclamación por parte del cliente, el equipo comercial o técnico diligencia la ficha de atención de reclamos en el Master Web para iniciar el trámite de acuerdo al procedimiento MCP-LCQ-07 Atención de Reclamaciones.</p> <p>Nota: La comunicación con el cliente se maneja siempre por intermedio del equipo comercial.</p> <p><u>SERVICIO POST VENTA:</u></p> <p>1. Trimestralmente (Febrero – Mayo – Agosto -</p>	Resultados de encuestas          Reclamos atendidos          Listado de clientes validado por la	Seguimiento a encuestas de satisfacción Reclamo	Ventas Cliente          Control de Calidad
<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez	<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves	<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas	Fecha: 01/04/2017 Página 8 de 13			



	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

Etapa	Proveedores	Entradas	Actividades	Puntos de Control	Salidas	Clientes
	Cliente	Información	<p>Noviembre) la Dirección Comercial entrega al Jefe de Marketing el listado de los clientes para que seleccione una muestra de los clientes a quienes se les realizó entrega del suministro y /o instalación dentro del último trimestre. La muestra se obtiene utilizando la misma fórmula empleada para determinar el número de clientes a quienes se les aplica la encuesta de satisfacción.</p> <p>2. La Asistente de Marketing y/o las Asistentes Comerciales contactan telefónicamente a los clientes para preguntarles el concepto sobre el producto y servicio que recibieron y solicitarles si tienen alguna recomendación, diligenciando el formato MCF-MKT-15 Encuesta de Servicio Post Venta.</p> <p>3. Los resultados serán entregados al Jefe de Marketing, quien los organizará y presentará en Comité a la Dirección Comercial y a la Jefatura Técnica, a fin de evaluar y tomar acciones, en caso de ser necesario.</p>	<p>Dirección Comercial</p> <p>Encuesta realizada al número de clientes determinados por la muestra.</p> <p>Acciones tomadas</p>	<p>Encuesta Servicio Post Venta MCF-MKT-15</p> <p>Resultados y Calificaciones de las encuestas.</p>	<p>Dirección Comercial</p> <p>Jefe Técnico</p> <p>Cliente</p>
<b>4. Elaboración informe mensual de actividades</b>	Jefe Comercial	Informe mensual de actividades	Durante los cinco primeros días de cada mes, cada Jefe Comercial debe enviar a la Dirección Comercial el Informe Comercial MCF-DCO-14, con la información de las cotizaciones realizadas en el mes anterior, cotizaciones ganadas y pérdidas, incluyendo la causa.	Informe diligenciado	Informe diligenciado MCF-DCO-14	Director Comercial
<b>5. Elaboración de informes y presupuesto</b>	Jefe Comercial	Informes de ventas mensuales	<p><b><u>Previsión de ventas:</u></b></p> <p>1. Los Jefes Comerciales dentro de los primeros 5 días de cada mes remiten al Director Comercial la</p>	Registro y seguimiento a la Previsión Mensual	Cumplimiento del presupuesto	Jefes Comerciales

<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez	<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves	<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas	<b>Fecha:</b> 01/04/2017 Página 9 de 13
---	--	---	--

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

<b>Etapa</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Puntos de Control</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
		Previsiones mensuales	<p>información sobre la previsión de ventas mensuales de cada uno.</p> <p>2. El Director Comercial elabora la Previsión Mensual de Ventas por zonas MCF-DCO-08 y la Previsión Mensual de Ventas por Portones MCF-DCO-09, los cuales sirven como soportes del alistamiento de materias primas y la programación de producción.</p> <p>3. El Director Comercial realiza control semanal de ventas y a principios de cada mes analiza y verifica las ventas reales por zona contra la previsión mensual y el presupuesto real de ventas (indicador).</p> <p><b><u>Presupuesto anual:</u></b></p> <p>1. El Director Comercial realiza el presupuesto anual de ventas y lo remite al Director Administrativo y Financiero para incluirlo en el presupuesto General.</p> <p>2. El Director Comercial divulga el presupuesto aprobado dentro de su área.</p> <p>3. El Director Comercial realiza seguimiento mensual a los resultados de las ventas mensuales VS el presupuesto (Indicadores de gestión).</p>	<p>de Ventas por zonas MCF-DCO-08 y Previsión Mensual de Ventas por Portones MCF-DCO-09</p> <p>Control semanal de ventas</p> <p>Registro y seguimiento al Presupuesto de ventas</p> <p>Seguimiento a indicadores de gestión MCF-DCO-10</p>		<p>Director General</p> <p>Producción Compras</p> <p>Dirección Administrativa y Financiera</p> <p>Personal Área Comercial</p> <p>Jefe Sistemas de Gestión</p>
<b>6. Elaboración de la matriz de asociados de negocio - clientes</b>	Director Comercial	Cantidad de pedidos realizados por cada cliente en el año anterior	<p>1. Durante el primer mes de cada año, se revisará la cantidad de números de pedidos que cada cliente realizó en el año anterior.</p> <p>2. Todos los clientes que hayan realizado más de diez (10) pedidos, serán incluidos en la Matriz de</p>	Matriz diligenciada MCF-DCO-18	Matriz de asociados de negocio – clientes	Dirección comercial

<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez	<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves	<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas	<b>Fecha:</b> 01/04/2017 Página 10 de 13
---	--	---	---

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

<b>Etapa</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Puntos de Control</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
			<p>Asociados de Negocio – Clientes, diligenciando el formato MCF-DCO-18.</p> <p>3. La Dirección Comercial tomará la decisión si desea incluir algunos clientes adicionales, teniendo en cuenta si se tiene una previsión importante en compras para ese año.</p> <p>4. De acuerdo al puntaje obtenido en la matriz, los clientes se clasificaran como riesgo bajo, medio y alto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo: Menor a 234 puntos</li> <li>• Medio: Entre 235 y 367 puntos</li> <li>• Alto: Mayor a 368 puntos</li> </ul> <p>En caso de que un cliente sea clasificado como Riesgo Alto se informará al Director General para definir las nuevas condiciones de manejo y se le realizará revisión semestral de la calificación.</p> <p>5. Todos los cliente incluidos en la matriz, serán visitados anualmente por el Jefe Comercial. Esta visita quedará registrada en el formato MCF-DCO-17 Informe visita de vinculación y seguimiento. Adicionalmente, se actualizará la documentación, incluida la Manifestación Suscrita.</p>	<p>Informe de visitas MCF-DCO-17 diligenciado</p> <p>Documentación actualizada</p> <p>Manifestación Suscrita</p>	Visitas a clientes	

<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez	<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves	<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas	<b>Fecha:</b> 01/04/2017 Página 11 de 13
---	--	---	---

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

RECURSOS:		
HUMANOS:	FÍSICOS:	FINANCIEROS:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Comercial</li> <li>• Jefes Comerciales</li> <li>• Especificadores</li> <li>• Asistentes Comerciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores</li> <li>• Teléfonos</li> <li>• Internet</li> <li>• Papelería</li> <li>• Ipad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos para la ejecución de las actividades el proceso de ventas</li> </ul>

#### CONTROL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES

No. Revisión	Fecha	Elaboró	Cambio
05	22/09/2011	Juanita Báez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambió la estructura de acuerdo a los lineamientos del Metecno Way.</li> <li>• Cambió la codificación de C004 a MCMP-DCO-01</li> <li>• Se independizó el Proceso de Ventas y el Proceso de Marketing</li> </ul>
06	20/01/2012	Juanita Báez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se eliminó el cargo de Jefe de Marketing de la búsqueda de negocios.</li> <li>• Se eliminaron las actividades relacionadas con el pedido de muestras.</li> <li>• Se cambió el cargo de Director Comercial por el Jefe Comercial para decidir si se remite un cliente a un comercializador.</li> <li>• Se elimina la firma del cliente en la cotización, porque el cliente firma la Nota de Venta o Pedido.</li> <li>• El cliente entrega planos o lista de cantidades solicitadas para realizar la cotización y no despieces.</li> <li>• Se elimina el formato MCF-DCO-06 Cuenta de Cobro Anticipo y se reemplaza por el formato MCF-CNT-07 Cuenta de Cobro, el cual es diligenciado por facturación.</li> <li>• El seguimiento a los pedidos se realiza vía telefónica o correo electrónico con información de la fecha de producción suministrada por el Jefe de Programación y Logística y no con la revisión del Data Mes.</li> <li>• Se incluyó que las Asistentes Comerciales notifican al cliente la fecha de culminación de la producción y solicitan el pago del saldo, en caso de existir y notifican a Cartera para la liberación del embarque, adjuntando el formato de MCF-LOG-08 Solicitud de Despacho, cuando el transporte corre por cuenta de Metecno o, la Carta de Autorizando de Entrega de Material a su transportador, cuando el transporte corre por cuenta del cliente.</li> <li>• En la etapa de modificación de pedidos se aclara que cuando se ha realizado la Nota de Venta pero no se ha producido el material: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Asistente Comercial solicita por correo electrónico al Director Comercial la autorización para la anulación de los ítems o Nota de Venta completa, según el caso, explicando las razones para dicha anulación.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez	<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves	<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas	<b>Fecha:</b> 01/04/2017 <b>Página</b> 12 de 13
---	--	---	--

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS</b>	<b>Código:</b> MCMP-DCO-01	<b>Revisión :</b> 11
---	--	-------------------------------	-------------------------

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Director Comercial envía correo electrónico a Cartera con la autorización de la anulación.</li> <li>- La Asistente Comercial realiza una nueva Nota de Venta especificando los ítems y la nota de venta modificada. Esta nueva Nota de Venta debe llevar la firma del cliente y la del personal comercial de acuerdo con la Tabla de Autorización de Descuentos que se encuentra en el Procedimiento de Ventas MCP-DCO-01 para ser remitida a Cartera, siguiendo el mismo procedimiento descrito en la etapa anterior.</li> <li>• Se incluyó el control semanal de ventas por parte del Director Comercial para poder tomar las acciones necesarias para el cumplimiento del presupuesto definido.</li> </ul>
07	26/02/2013	Juanita Báez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluyó la verificación de antecedentes de los clientes.</li> <li>• Se incluyó la remisión de las Recomendaciones de Descargue y Almacenamiento MCT-LOG-08 al cliente, durante la negociación y antes del despacho por parte de Asistentes o Jefes Comerciales.</li> <li>• Se incluyó la etapa de elaboración de Informe mensual de actividades.</li> </ul>
08	07/11/2013	Juanita Báez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la Etapa Ventas – Cotización se incluye: En caso de superar el rango autorizado, el Jefe Comercial deberá solicitar autorización verbal a la Dirección Comercial y/o Dirección General, dependiendo del caso. Esta autorización se confirma por medio de las aprobaciones de las notas de venta.</li> <li>• Se incluye el diligenciamiento por parte del Cliente del formato MCF-DCO-15 Actualización de Datos.</li> <li>• En la Etapa Comunicación con Clientes se incluye el servicio post venta.</li> </ul>
09	15/07/2014	Juanita Báez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifica el Informe Comercial mensual de ventas MCF-DCO-14. Ahora se incluirá la información de las cotizaciones realizadas en el mes anterior. Listar cuales fueron ganadas, cuales fueron pedidas y cuál fue la causa.</li> <li>• Se incluyó la Etapa 6 Elaboración Matriz de Asociados de Negocios y el diligenciamiento del formato MCF-DCO-18 Matriz de Asociados de Negocio – Clientes.</li> <li>• Se incluyó el nuevo formato Informe Visita de Vinculación y Seguimiento de Clientes MCF –DCO-17.</li> <li>• Se incluyó el diligenciamiento del formato MCF-DCO-16 Solicitud Anulación de Pedidos.</li> </ul>
10	01/09/2015	Juanita Báez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye el diligenciamiento del formato MCF-SOT-24 cuando solicitan despieces de cotización.</li> <li>• Se elimina el formato MCF-LCQ-29 Atención de Quejas porque se manejan por el formato de Atención de Reclamos.</li> </ul>
11	01/04/2017	Juanita Báez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye la verificación de Antecedentes Judiciales por parte de las Asistentes Comerciales.</li> <li>• Se cambia Nota de Venta por Pedido de Venta Valorizado.</li> <li>• Se incluye en el seguimiento la revisión del estado de los pedidos a través del Data Mes y la programación de cupos para el cargue de vehículos.</li> <li>• Se actualiza la forma de realizar las modificaciones y cancelaciones de los pedidos en el Sistema Navision.</li> <li>• Se actualizan las fechas de realización de la encuesta de servicio post venta para febrero, mayo, agosto y noviembre.</li> <li>• Se incluye la calificación de la Matriz de Asociados de Negocios, la actualización anual de la información, incluida la Manifestación Suscrita y el tratamiento en caso de que un cliente se clasifique con riesgo alto.</li> </ul>

<b>Elaboró:</b> Director Comercial, Juanita Báez	<b>Revisó:</b> Jefe Sistemas de Gestión, María Alejandra Chaves	<b>Aprobó:</b> Director General, Mario López Rojas	<b>Fecha:</b> 01/04/2017 Página 13 de 13
---	--	---	---