

<b>EMPREVI</b>	Título: Caracterización Proceso Comercial.	Versión: 0 Fecha: 2005-09-29	Código :C-CO-01
	Proceso: Comercial	Revisión: 2 Fecha: 2010-09-20	Página 1 de 2

Proceso:	Comercial.									
Objetivo:	Desarrollar las estrategias y acciones necesarias para el logro de los objetivos de crecimiento y participación de la Empresa.									
Alcance:	Desde la identificación de los requisitos de las partes interesadas hasta el cumplimiento de los mismos.									
Responsable:	Director Comercial.									
Clientes		Entradas		Actividades		Salidas		Clientes		
Proveedores externos: ▲ Mercado ▲ Clientes ▲ Partes Interesadas.		▲ Expectativas ▲ Tendencias de crecimiento y participación.		P	▲ Análisis de mercado. ▲ Plan de mercadeo. ▲ Cronograma actividades comerciales. ▲ Presupuesto.		▲ Plan de Mercadeo. ▲ Cronograma actividades comerciales. ▲ Presupuesto del área. ▲ Solicitud de gestión de documentos.		Proveedores externos: ▲ Clientes ▲ Partes Interesadas.	
Sistemas de Gestión.		▲ Requisitos y estándares de Normalización. ▲ Documentos del Sistema de Gestión. ▲ Elaboración de Documentos. ▲ Control de Documentos y Registros. ▲ Auditorías Internas. ▲ Manejo de No Conformidades.			▲ Gestión Documental (Creación, Modificación, eliminación de documentos). ▲ Auditorías Internas de Calidad & Seguridad. ▲ Reporte (Seguimiento) de No Conformidades.		▲ Actualización de Documentos. ▲ Informe de Hallazgos de Auditorías. ▲ Informe y Seguimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora.		▲ Sistemas de Gestión.	
Gerencial  ▲ Gestión Humana		▲ Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad, Política y Objetivos de Seguridad y Objetivos estratégicos. ▲ Procedimientos aprobados. ▲ Recursos. ▲ Procedimiento para el Manejo de Novedades.  ▲ Personal competente. ▲ Programa de evaluación de personal. ▲ Directrices de Gestión Humana.		H	▲ Desarrollo materiales de promoción.  ▲ Despliegue de la estrategia de mercadeo y comercial. □ Servicio □ Precio □ Promoción  ▲ Visita al cliente para identificación de necesidades.  ▲ Pre-análisis de riesgo.  ▲ Demostración		▲ Propuestas comerciales. ▲ Nuevos clientes ▲ Mantenimiento clientes actuales. ▲ Informe de Novedades.		▲ Gerencial   ▲ Gestión Humana.	

<b>EMPREVI</b>	Título: Caracterización Proceso Comercial.	Versión: 0 Fecha: 2005-09-29	Código :C-CO-01
	Proceso: Comercial	Revisión: 2 Fecha: 2010-09-20	Página 2 de 2

<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Servicios Administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Suministro de equipos.</li> <li>↑ Gestión de Control y Mantenimiento de Equipos e Infraestructura</li> <li>↑ Proveedores Competentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Estructuración, presentación de la propuesta comercial</li> <li>↑ Cierre y negociación.</li> <li>↑ Manejo de Novedades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Servicios Administrativos</li> </ul>
---	--	---	---

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Control de la Mercancía</li> <li>↑ Control Electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Informes del servicios.</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Cumplimiento objetivo de crecimiento y participación.</li> <li>↑ Encuestas de satisfacción del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Informe Revisión SGC &amp; SGCS.</li> <li>↑ Indicadores de Gestión.</li> <li>↑ Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Control de la Mercancía</li> <li>↑ Control Electrónico.</li> </ul>
		A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Acciones correctivas y preventivas y de mejora de acuerdo con los resultados del proceso.</li> </ul>		

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	Jhon J. Hurtado Ruiz & Claudia F. Morales.	Jhon J. Hurtado Ruiz & Claudia F. Morales.	Mauricio Barberán C.
CARGO:	Comité de Calidad - Representante Gerencia SGCS	Comité de Calidad - Representante Gerencia SGCS	Gerente General

Requisitos	Documentos	Registros	Recursos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Norma NTC-ISO 9001:2008</li> <li>↑ Norma BASC.</li> <li>↑ Estatuto de Puertos Marítimos Ley 01 de 1991.</li> <li>↑ Estatuto de vigilancia y seguridad privada 356 de 1994.</li> <li>↑ Acuerdos con Clientes.</li> <li>↑ Código de Comercio</li> <li>↑ Código Régimen Colombiano de Impuesto a las Ventas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>v. Listado maestro de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>V. Maestro de Registros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Humano</li> <li>↑ Hardware, Software</li> <li>↑ Físicos (infraestructura)</li> <li>↑ Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Participación de mercado.</li> <li>↑ Cumplimiento Plan de Acción.</li> <li>↑ Satisfacción del Cliente.</li> </ul>