

de Régimen Franco.

PROCESO GESTION COMERCIAL - PC4

Formato GQ-F143-M01 Vigencia: V05- 01/11/2011

	RE	_
/		_

A)

OBJETIVO: Orientar la gestión de promoción y vinculación de nuevos clientes a la Zona Franca del Pacífico, de acuerdo a disposiciones Gerenciales y a las políticas y propósitos organizacionales desarrollando estrategias y actividades comerciales que permitan el mantenimiento y posicionamiento de la imagen del parque industrial dentro del mercado actual.

RESPONSABLES DEL PROCESO: DIRECTOR(A) COMERCIAL - ASISTENTE COMERCIAL

ACTIVIDADES PROVEEDORES: (crít.*) ENTRADAS: SALIDAS: CLIENTES: PLANEAR: Usuarios de la Z.F.P Todos los procesos. Información Control base de datos y valor * Elaborar el plan operativo comercial Litografía. Tarietería agregado. Todos los procesos Audiovisuales. Videos promocionales. Promoción física Z.F.P. Empresas exportadoras e Prov. Sky Line Material de publicidad Planeación de nuevos importadoras. Prov. Artículos de publicidad institucional. proyectos. Inversionistas HACER: y promoción. Material de promoción. Cotizaciones. Junta Directiva Fotografía. Actualización de planos. Fotógrafo. Copropiedad - Mantener Bases de Datos Portal Web. Alianzas estratégicas. Dibujante. Diseñar las estrategias comerciales. Interventoría de construcción. Requerimientos de Solicitud de Mantenimiento * Apoyar en el diseño y consecución de estartegias Copropiedad. seguridad en la captación Promoción virtual Z.F.P * Promocionar la imagen de la Z.F.P. en el mercado Usuarios de clientes identificado como potencial. Terceros para eventos. Requerimientos de Captar clientes potenciales. Junta Directiva Calidad * Mantener clientes en proceso de vinculación. - Fidelizar Clientes Prov. Base de datos Oferta Comercial ZFE Prov. Portal Web Simulador VERIFICAR: - Contactos de seguimiento porcentaje de cumplimiento en Act. comprometidas - Contactos mensuales **RECURSOS** Computadores Hardware ACTUAR: Software Espacio * Implementar acciones correctivas y preventivas que Material de promoción e aseguren la efectividad de la gestión comercial. información REQUERIMIENTOS **INDICADORES MECANISMOS DE SEGUIMIENTO** Legales o normativos de otra índole: Ingresos (Ventas) Aditorías Internas y externas de Calidad y Seguridad Decretos 2233/96, 4271/05, 2685/99, Ley Cliente Externo: Cliente Interno: QyR Reunión Comité de Gerencia 1004/05, Circular 170/02, NTC ISO Contactos Ejecutados Reuniones Grupo Primario Información y promoción Información, promoción y 9001:2008, Norma iSO28000, D4051 Desestimientos Control Gerencial de la Z.F.P bajo el marc generación de ingresos.

Indicadores de Seguridad

DOCUMENTOS (Subrayados de GC)

de Octubre 23 de 2007, Res. 6613

de 23 Julio/08, Dec 2101 13 Jun/08, Res 5424 20 Jun/08, Dec 1530 9 May/08, Res 7941-42 26 ago/08.

Procedimiento de Captación y fidelización de clientes, Presentación de la Z.F.P., Instructivo de Cartilla de calificación, Procedimiento de vinculación de Usuarios, Procedimiento de desvinculación de Usuarios, Política de calidad. Política de seguridad, Política de Seguridad Informática, Plan Operativo, Procedimiento de Compras, Procedimiento de Control de documentos, Procedimiento de Control de Registros, Plan de comunicación Interna, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Acciones Correctivas, Procedimiento de Acciones Preventivas, Procedimiento de Producto No Conforme Manual de convivencia y Servicio al Cliente, Procedimiento de Requisición de Cargo y Personal, Procedimiento de Selección de Personal, Procedimiento de Inducción de Personal, Procedimiento de Vinculación de Personal Temporal, Procedimiento de control y admon de llaves, Procedimiento de control y uso del carnet, SIPLA., Presentación de los beneficios del regimen franco.

REGISTROS (Sub. GC)

Quejas y reclamos

Acciones Correctivas y Preventivas

Base de datos conglomerada, Base de datos mensual, Tarifas Zona Franca del Pacífico, Seguimiento de clientes. Anexos del Instructivo Cartilla de Calificación. Selección de Proyeedores. Evaluación de Proveedores, Plan Operativo, Reporte de acciones correctivas y preventivas, estadísticas operacionales. Actas de reunión. Tratamiento Queias y reclamos. Simulador, Hoja de vida del cliente.