

COVITEC Protegemos con Seguridad	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL COVITEC Ltda	CÓDIGO	CSQ01
		EDICIÓN	2
		VIGENCIA	08/08/2012

**OBJETIVO:** Asegurar el crecimiento y participación en el mercado objetivo de la organización mediante la formulación y seguimiento de un plan de mercadeo y comercial, que de respuesta a las expectativas y requerimientos de la alta dirección y clientes.

<b>RESPONSABLE:</b> Director Comercial	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> 08 de enero de 2013	<b>CÓDIGO:</b> CCO01 <b>VERSIÓN:</b> 2
<b>Requisitos ISO9001:</b> 4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5	<b>Requisitos OSHAS 18001</b> 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4.3.1, 4.4.5, 4.4.6, 4.5.2, 4.5.3.2, 4.5.4.	<b>Norma:</b> 4.3.1, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.4.5, 4.4.6, 4.5.1, 4.5.3, 4.6.1, 4.6.2 <b>Estándares de Seguridad:</b> 1.1.1, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.11.

PROCESO / PROVEEDOR	INSUMOS /ENTRADAS	SUBPROCESOS / ACTIVIDADES (PHVA)	PRODUCTO / SERVICIO / SALIDAS	PROCESOS / CLIENTE
Grupos de interés: Cliente, usuarios y consumidores.	Solicitud de propuesta Convocatoria pública Información del cliente / Requerimientos	<pre> graph LR     A[Definir la estrategia de mercadeo] --&gt; B[Gestión del riesgo (capacidad y viabilidad)]     B --&gt; C[Comercializar servicios]     C --&gt; D[Servicio Postventa]     D --&gt; A </pre>	Cotización de servicios	Grupos de interés: Cliente, usuarios y consumidores.
Direccionamiento estratégico	Resultados de la gestión comercial año anterior, objetivos estratégicos, expectativas de crecimiento.		Plan de Mercadeo	Alta dirección. Grupos de interés: Propietarios, accionistas e inversores
Grupos de interés: Proveedores	Precios de materiales, equipos y herramientas.		Contrato comercial con el cliente	Operaciones
Grupos de interés: Estado	Leyes, decretos, resoluciones, otros.		Cumplimiento legal	Grupos de interés: Estado
Grupos de interés	PQR		Planes de acción de mejora	Grupos de interés.
			Registro de iniciación de servicio	Procesos internos

DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS	REGISTROS
<b>PCO01</b> Comercialización de los servicios, Plan táctico "Clientes y Consumidores".	Humano, económico, tecnológico	RCO01 Comercialización de los servicios, RCO05 Aceptación del servicio, RCO07 Iniciación de servicio fijo, Todos los relacionados en la matriz de control de documentos y registros.

CONTROLES DE OPERACIÓN	CONTROLES DEL OBJETIVO Y DE LA SALIDA
Oportunidad en la entrega de propuestas comerciales.	Crecimiento en ventas
Propuestas comerciales efectivas.	Cumplimiento plan de mercadeo
Identificación y valoración del riesgo.	Indicadores propios del proceso e indicadores estratégicos.