

## OBJETIVO:

Obtener fuentes confiables e información clara para la prestación del servicio

## RESPONSABLE:

Director Comercial

REQUISITOS						
LEGALES	DE LA EMPRESA	DEL CLIENTE	ISO 9001:2008	OSHAS 18001:2007	ISO 28000	BASC V4
Decreto 356 y estatuto de Vigilancia y seguridad privada	Cumplir los presupuestos de ventas	Identificar las necesidades del cliente	7,2,1 / 7,2,2 / 4,1 / 4,2,1,a / 5,3 / 4,2,3 / 4,2,4 / 5,5,1 / 5,5,2 / 8,1 / 8,2,3 / 8,2,4 / 8,4 / 8,5,1 / 8,5,2 / 8,5,3	4.2/4.3.1/4.4.1.B/4.4.2/4.4.3.2/4.4.7/4.5.3.2	4.1/4.2/4.3.3/4.3.4/4.3.5/4.4.2/4.5.3	Norma 4.1/4.2/4.3.1/4.3.2/4.3.3/4.3.4/4.6.1/4.6.2 Estándar 3.4/5.1/6/7.1/7.2/1.1/1.2

Proveedor	Entrada	PLANEAR	HACER	Salida	Cliente
1-Cliente externo 2-Gerencia estratégica 3-Gestion Humana 4-Sistema de gestión 5-Gestion humana 6-Todos los procesos	1-Necesidades y requisitos del cliente 2-Objetivos e indicadores 3-Personal competente 4-Necesidad de verificación de asociados de negocio 5-Necesidad de preservación de la salud 6-Acciones correctivas y preventivas	Planear estrategias de mercadeo y ventas Identificar las actividades del programa de salud ocupacional	Recepcionar y analizar expectativas y necesidades del cliente Elaborar concepto operativo (cuando aplique) Elaborar oferta Solicitar y analizar los documentos del cliente Elaborar contrato Comunicar a las áreas Realizar las actividades propuestas en el programa de salud ocupacional Realizar las actividades propuestas por el jefe de seguridad de las instalaciones	1.Ficha para instalación de servicio 2-Clientes con acuerdos claros para prestación de servicio 3-Contrato 4-Cliente verificado 5-Programas de salud ocupacional 6-Acciones correctivas y preventivas	1-Areas involucradas 2-Cliente externo 3-Cliente externo 4-Gestion humana 5-GEstion humana 6-Todos los procesos
		ACTUAR	VERIFICAR		
		Tomar las acciones necesarias en caso de requerirse	Verificar viabilidad y capacidad para prestar el servicio Verificar tarifa (documento oferta) Verificar comunicación a procesos Verificar el cumplimiento del programa de salud ocupacional en el proceso		

RECURSOS			RIESGOS
CARGOS RELACIONADOS	INFRAESTRUCTURA	MEDIO AMBIENTE	SALUD OCUPACIONAL
Coordinador de licitaciones Coordinador comercial Secretaria comercial Ejecutivo de cuenta	Computador Recursos de comunicación Papelería Transporte	NA	Ergonómicos: posturas prolongadas, movimientos repetitivos Mecánico: Caídas al mismo nivel, a diferente nivel, golpes por o contra Sicolaboral: conflictos interpersonales, alto nivel de responsabilidad De tránsito: Choques en automóvil, etc Fisico químico: incendio, explosión

MEDICION			
INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Presupuesto de ventas	Ver presupuesto de ventas	Mensual	Director Comercial



## CARACTERIZACION PROCESO GESTION COMERCIAL

Código: IN-GC-002

Versión: 2

Fecha: 26-Sep-12

Página: 2 de 2

### DOCUMENTOS APLICADOS

Elaboración de licitaciones o cotización  
Elaboración, revisión y modificación del contrato  
Acciones correctivas y preventivas

### REGISTROS APLICADOS

Ficha para instalación de servicio	Solicitud de datos contrato de vigilancia
Concepto operativo	Registro visitas y llamadas semanal
Memorando	Formato de vinculación de clientes
Contrato para la prestación de servicio de vigilancia	

### DOCUMENTOS EXTERNOS APLICADOS

Decreto 356 y estatuto de vigilancia y seguridad privada