

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL	TIPO DE PROCESO		FECHA
		ESTRATÉGICO		ENERO 12 2012
		OPERATIVO	X	VERSIÓN
		APOYO		1

OBJETIVO DEL PROCESO	Crear acuerdos con los asociados de negocios que garanticen un beneficio para la Compañía, siempre en busca del mejoramiento continuo de condiciones, excediendo sus expectativas en cuanto a servicio y seguridad.
-----------------------------	---

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Directrices para la implementación de la Norma S.G.C.S. Necesidades de los asociados de negocios.	Búsqueda y contacto de los asociados de negocio	Asociados de negocios nuevos y antiguos satisfechos cumpliendo con los requisitos exigidos por la empresa. Clientes atendidos. Quejas solucionadas. Clientes satisfechos.
	Presentación de la Compañía y sus condiciones comerciales, visita, solicitud de documentos, verificaciones de seguridad, aprobación y registro del cliente.	
	Seguimiento, visitas, encuesta de satisfacción, recepción de quejas, solución a inconvenientes, nuevas propuestas al cliente.	
	Definir criterios para seleccionar y controlar los proveedores críticos, y realizar acuerdos de seguridad y confidencialidad.	
	Seleccionar, aprobar, solicitar documentos, realizar las verificaciones de seguridad, y registrar nuevos proveedores	

RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	PROCESOS INTERRELACIONADOS	OBJETIVOS	INDICADOR DE GESTIÓN
Gerente General, Encargado de Gestión logística y seguridad y Encargada de Gestión documental.	Gestión Gerencial	Realizar acuerdos comerciales rentables y seguros para la empresa. Controlar la Gestión frente a los clientes y proveedores. Verificar el cumplimiento del SGCS, y la Mejora Continua.	# Proveedores críticos controlados / # Proveedores críticos Total Facturación / Cuota Facturación
	Gestión Seguridad		
	Gestión Logística		
	Gestión Contable		
	Gestión Administrativa		