|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Logo Palmipor | **CARACTERIZACION DE PROCESOS: VENTAS** | | | | **RESPONSABLE DEL PROCESO:**  Jefe de Ventas. |
| **MANUAL DE CALIDAD** | **REVISIÓN** | | Página 1 de 3 |
| **No:** 02 | **FECHA EDICION (dd/mm/aa):** 12 / 07 / 11 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVO** | *Identificar las necesidades de los clientes y transmitirlas al interior de la organización para crear y gestionar negocios eficazmente.* | | | | | | |
|
| **ALCANCE** | *Involucra las actividades de venta, mercadeo, atención de las reclamaciones y medición de la satisfacción del Cliente.* | | | | | | |
|
|
| ***PROVEEDORES*** | | ***ENTRADAS*** | ***TIPO*** | ***ACTIVIDADES*** | ***RESPONSABLES*** | ***SALIDAS*** | ***CLIENTES*** |
| Proceso Ventas. Cliente. | | Agenda mensual registrada en el formato de Plan Mensual de Visitas FV - 008.  Solicitudes escritas, planos y fotos del Cliente. | ***P*** | Visitar a los Clientes actuales y potenciales.  Identificar requisitos de los clientes y recibir planos. | Jefe de Ventas.  Ejecutivos de Ventas. | Requisitos del cliente.  Planos del cliente. | Comité técnico.  Proceso Ventas. |
| Proceso Ventas. Cliente. | | Requisitos del cliente.  Planos del cliente. | ***P-H*** | Revisar los requisitos relacionados con el producto y aprobar su fabricación.  Solicitar a Calidad la inclusión de los planos como parte de la ficha técnica y como documentos externos | Comité Técnico  Jefe de Ventas | Ficha Técnica aprobada.  Planos del cliente controlados. | Proceso Producción.  Proceso Despachos.  Proceso Ventas.  Cliente. |
| Cliente | | Solicitud de crédito | ***H-V*** | Recibir las solicitudes de crédito y los documentos del cliente para su estudio y aprobación, según el IV-005. | Jefe de Ventas.  Comité de créditos | Plan de créditos o descuentos aprobados para el cliente en ficha técnica. | Proceso Ventas.  Cliente. |
| Proceso Ventas | | Planos del cliente | ***H*** | Salvaguardar y devolver los planos del cliente, cuando sean requeridos por este. | Jefe de Calidad | Comunicado de devolución de propiedad del cliente y Planos entregados | Cliente. |
| Cliente.  Proceso Ventas. | | Órdenes de compra. Solicitudes telefónicas. | ***H-V*** | Recibir y verificar los pedidos del cliente e ingresarlos al sistema para iniciar su tramite | Secretaria | Pedido cargado al sistema CGUNO y habilitado para facturación. | Proceso Ventas.  Proceso Despachos. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***PROVEEDORES*** | ***ENTRADAS*** | ***TIPO*** | ***ACTIVIDADES*** | ***RESPONSABLES*** | ***SALIDAS*** | ***CLIENTES*** |
| Proceso de Ventas | Pedidos del cliente ingresado al CGUNO | ***V*** | Verificarel estado de cartera del cliente para autorizar pedidos | Secretaria Asistente Contable | Pedido aprobado por cartera. | Proceso de Ventas |
| Proceso de Ventas | Pedidos aprobados.  Tiempos de entrega IV-001  Inventarios disponibles. | ***H*** | Elaborar la orden de producción y programar las fechas de entrega | Secretaria | Orden de producción | Proceso Producción |
| Clientes.  Proceso de Ventas. | Reclamaciones y quejas de los Clientes en forma verbal o escrita. | ***A*** | Implementar acciones correctoras según el IV-003 | Jefe de Ventas.  Gerente General. | Plan de Acción Correctora aprobado | Procesos responsables según el plan de la acción correctora. |
| Procesos responsables según el plan de la acción correctora. | Soluciones implementadas. | ***H*** | Mantener informado al cliente y responder por escrito sobre el cierre de su reclamación | Jefe de Ventas | Respuesta al cliente.  Acción correctora cerrada. | Cliente.  Proceso Ventas |
| Proceso Ventas | Listado de clientes.  Formatos de encuesta. | ***P-H*** | Coordinar y realizar la medición de la satisfacción del cliente. | Jefe de Calidad.  Jefe de Ventas. | Informe de análisis de resultados de la encuesta | Proceso Ventas.  Proceso Gerencia. |
| Proceso Ventas | Resultado de los indicadores del proceso y otras oportunidades de mejora. | ***A*** | Implementar acciones de mejora | Jefe de Ventas | Acciones de mejora para aprobación, implementación y verificación | Proceso Gerencia.  Procesos responsables según los planes de acción |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO AL PROCESO** | | | | |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **MÉTODO** | **REGISTRO** | **FRECUENCIA** |
| Reunión de comité de ventas | Jefe de ventas. Ejecutivos de ventas | Reunión para revisar cumplimiento de presupuestos, revisión de quejas y reclamos, estado de cartera, devoluciones de producto, comentarios del cliente y cumplimento de las entregas. | Actas de reunión. | Semanal |
| Reunión de revisión de informes de indicadores de gestión | Jefe de ventas.  Gerente general | Reunión para presentación de resultados de indicadores y análisis | Informes de indicadores  Acciones de Mejora pertinentes | Mensual |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MEDICION AL PROCESO** | **DOCUMENTOS** | **REGISTROS** |
| Ver Matriz de Indicadores de Sistema de Gestión de la Calidad | Ver Listado Maestro de Documentos Ver Listado Maestro de Documentos Externos | Ver Listado Maestro de Registros |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RECURSOS** | **REQUISITOS** | |
| Computador y red interna.  Internet.  Presupuesto de ventas | **Cliente Interno:** | Informes completos, a tiempo y confiables |
| **Cliente Externo:** | Documentar y verificar el cumplimiento de los acuerdos comerciales y brindar información clara y confiable. |
| **Legales:** | Ver Matriz de Requisitos Legales |
| **NTC-ISO 9001:2008** | 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.  7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.  7.2.3 Comunicación con el Cliente  7.5.4 Propiedad del Cliente  8.2.1 Satisfacción del cliente  8.4 Análisis de datos  8.5 Mejora |

**FIN.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ELABORÓ:**  N. Aguirre  Jefe de Ventas | **REVISÓ:**  M. Molina  Jefe Calidad | **APROBÓ:**  O. Echeverry  Gerente General | **SOLICITUD No.**  01 jun 20 - 2011 |