

		SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 1	
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO COMERCIAL		Fecha de Aprobación: 12-10-2021	
		Elaborado por : Stefannie Lamouroux		Aprobado: Lina Cordoba	
PROCESO:		COMERCIAL	RESPONSABLE:	DIRECTOR COMERCIAL	
AUTORIDAD		Toma decisiones con relación a las diferentes situaciones que se presenten en el proceso y gestión de aprobación de las ofertas comerciales después de ser validadas con los líderes de cada proceso, para procesos donde el modelo de negocio es de alto riesgo o alto impacto se debe solicitar la aprobación de la Dirección General.			
ALCANCE		Comienza con la generación de la estrategias comerciales hasta el contacto con el cliente y seguimiento al cierre de la primera facturación.			
OBJETIVO:		MECANISMO DE SEGUIMIENTO O MEDICION	RESPONSABLE	FRECUENCIA PARA LA MEDICION	
Diseñar y ejecutar las estrategias planteadas en el Plan Comercial, con el fin de dar cumplimiento a la meta establecida.		Indicador Ventas=(Ventas Reales en el periodo/Ventas presupuestadas en el periodo) Conversión Trimestral=(Propuestas Entregadas/Propuestas Cerradas)	Director Comercial	Indicador Comercial=Mensual Conversión Trimestral=Trimestral	
PROVEEDOR INFORMACION		ENTRADAS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	RESULTADO ACTIVIDAD	DESTINATARIO
		COMERCIAL			
Direccionamiento Estratégico		Planeación Estratégica Análisis de resultados del plan comercial del año anterior Proyección Anual de ventas clientes nuevos	Definición estrategia comercial: De acuerdo con la meta de ventas y el análisis de la situación actual de la compañía y del mercado (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas), se define la estrategia comercial que se ejecutará para lograr el cumplimiento del presupuesto de ventas por clientes nuevos.	Elaboración de plan comercial el cual se diseña partiendo de la meta propuesta y de lo que se quiere lograr a nivel estratégico. Se genera la siguiente Información: Objetivos Estrategias y Tácticas Herramientas Recurso Humano Presupuesto Cronograma KPI	Dirección General Presentación Plan Comercial
Direccionamiento Estratégico		Proyección Ventas anuales	Construcción de Pipeline: Con base en la meta de ventas y las estrategias y tácticas que se definieron en el plan comercial se inicia la construcción del pipe line con posibles clientes prospectos que cumplan con el perfil definido de lo que queremos conseguir. Descripción del cliente Objetivo Numero de puestos Segmento al cual pertenece Tipo de Servicio Valor unitario por puesto Valor total Mensual del proyecto Tiempo del contrato Valor Total del proyecto Fecha posible para el cierre de negocio Fecha Posible de Inicio de Facturación Etapas de Venta y Probabilidad de Cierre	Pipe Line con la proyección anual de ventas y estimación mensual para el cumplimiento de la meta.	Director General Rolling pipe line (base de datos), Presentación de Pipe Line
Dirección Comercial		Rolling pipe line (base de datos), Presentación de Pipe Line	Búsqueda de Prospectos: De acuerdo con la definición de la estrategia y el cliente objetivo que se vaya a gestionar, se inicia la búsqueda de leads a través de Mercado Natural, Relacionamento Comercial, referidos, sales navigator, paginas de entidades públicas, páginas de clientes como arriba.	Actualización de pipeline con registro de prospectos.	Dirección Comercial Coordinador comercial Analista Comercial Registro Pipeline Actualizado Correo Electrónico Presentación Almacontact
Dirección Comercial		Actualización de pipeline con registro de prospectos.	Seguimiento Prospectos: Se realiza seguimiento a los diferentes leads de acuerdo a cada etapa de venta en la que se encuentre así: Hunting - cuando se esta en la búsqueda del contacto decisor del proceso Qualification - cuando se habla con el cliente y esta interesado en recibir la presentación de la compañía Proposal - cuando se envía una propuesta al cliente ya sea por que existe una necesidad puntual o por que realizan una licitación Negotation- Cuando se llega a la final, luego de la sustentación y se realiza la negociación de precios.	Actualización de las etapas y probabilidad de cierre en el pipeline	Dirección Comercial Coordinador comercial Analista Comercial Registro Pipeline Actualizado Correo Electrónico
Cliente prospecto interesado Director Comercial Analista Comercial		Registro Pipeline Comunicación con el prospecto (respuesta positiva para envío de presentación)	Presentación de la Compañía (Qualification): Contacto y presentación de Almacontact con los prospectos interesados a través de correo electrónico, llamadas, reuniones presenciales o virtuales. Relacionamiento con el prospecto: Se realiza seguimiento y contacto periódico con el prospecto para generar relacionamiento y recordación con el cliente prospecto.	Resultado de la presentación de la compañía con el prospecto Clasificación de la etapa del prospecto en el pipeline Invitación a Cotizar directa o por publicaciones en mecanismo utilizado por el cliente.	Prospecto Dirección Comercial Analista Comercial Registro Pipeline Actualizado Presentación Almacontact
Cliente prospecto interesado		Correo electrónico Secop II Plataformas de compras del cliente Páginas Web de entidades públicas	Recepción de información enviada por el cliente: prospecto interesado, tales como RFP; RF; RFQ; o por levantamiento de información, cuando el cliente no tiene un documento, se valida si se cumple con los requerimientos del cliente prospecto. Si se cumple se continua con el proceso, sino se envía comunicación al cliente	Envío de Check list, resumen del proyecto con los requisitos establecidos por el cliente.	Áreas de apoyo Check list Resumen del proyecto Correo electrónico
Dirección comercial Planeación e IT		Check List Agenda de la reunión. Acta de reunión	Revisión y aprobación del pricing: Conjuntamente con el área de Workforce Management (planeación), área de IT y Dirección General se realiza reunión para revisar el presupuesto y aprobar el pricing. Realizar ajustes en presupuesto en caso de requerirse para proceder con la aprobación del Pricing.	Acta con aprobación del pricing	Dirección Comercial Acta reunión aprobada Modelo de pricing
Dirección comercial Coordinador Comercial Analista comercial		Formato genérico propuesta comercial	Elaboración de Propuesta comercial: Diseño del modelo operativo, información relevante de acuerdo a requerimientos, documentos soporte y anexo de precios Revisión y aprobación de la propuesta Comercial: Antes de realizar el envío de la propuesta al cliente, se realiza la aprobación de la misma por parte de la Dirección Comercial o Dirección General Envío de la propuesta comercial: Al cliente por medio de correo electrónico, pagina de cliente, pagina de compras, plataforma, medio destinado por el cliente	Propuesta comercial final aprobada para envío al cliente Propuesta Comercial Enviada al cliente o publicada en el mecanismo que designe el cliente.	Cliente prospecto interesado Propuesta Comercial Correo electrónico

Dirección Comercial Planeación Formación y calidad Reporting Gestión Humana Operaciones	Presentación	<p>Sustentación de la Propuesta: Esta se realiza mediante una presentación de acuerdo con los lineamientos entregados por el cliente, cuando este no los pide, se realiza de acuerdo con los aspectos, técnicos operativos y económicos entregados en la propuesta. En esta sustentación por lo general participan todas las áreas, en donde su líder expone los temas a su cargo y es la oportunidad que se tiene de dar a conocer todos los beneficios que tiene el cliente al escogernos como aliado estratégico</p> <p>Aclaraciones y/o alcance a la propuesta: Se realizan las aclaraciones o alcances solicitados por el cliente durante la sustentación de la propuesta y se generan nuevos espacios para el acercamiento y posterior cierre de la propuesta.</p>	Presentación en Power Point, Demos. Alcance Actualizado	Cliente prospecto interesado	Presentación Sustentación
Cliente	Correo electrónico o carta	Cierre de Negociación: Donde el cliente nos manifiesta por medio de correo electrónico o carta en donde nos informa que nos adjudican el negocio	Envío documento soporte de adjudicación	Áreas de apoyo y operaciones	Correo electrónico Carta de Adjudicación
Dirección comercial	Agenda de la reunión Formato entrega de proyecto Documento Soporte de la adjudicación.	Kick off (entrega proyecto): Reunión con las áreas de apoyo para entregar el proyecto y dar inicio a la implementación: Propuesta Resumen de Proyecto	Entrega proyecto a implementación	Áreas de apoyo y operaciones	Formato de entrega de proyecto (Resumen proyecto) Propuesta
Cliente	Propuesta Aprobada por el cliente Contrato Correo Electrónico, físico o a través de plataforma de compras	<p>Formalización contrato: Revisar documentos y proforma del contrato para validar que lo ofrecido y cotizado este dentro de las condiciones</p> <p>Aprobación de Contrato por ambas partes: Se realiza la aprobación del contrato por parte del cliente y de almacontact</p>	Legalización contrato	Coordinación administrativa Cliente	Contrato firmado por las dos partes físico o digital
Implementación	Agenda de la reunión	<p>Acompañamiento al cliente: Asistir a reuniones en donde este el cliente del área usuaria y hasta el inicio de la operación</p> <p>Cierre con la primera factura: Reunión con el Gerente de Operaciones para liquidar la primera factura de acuerdo con la negociación realizada con el cliente.</p>	Informe y seguimiento del avance del cronograma Primera Factura	Cliente	Agenda reuniones (seguimiento) Factura
ACTIVIDADES TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GESTION					
Coordinador o Líder de Área	Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc.	Revisión por la Dirección: Entrega de Informes indicadores de gestión	Ficha de indicador de cada área	Dirección que corresponda	Formato Ficha de Indicador
Ente certificador Líder Gestión de Calidad Entes de control	Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc.	Acciones Correctivas: Formular las acciones correctivas y planes de mejora	Registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Ente certificador Entes de control Calidad	Formato Acciones correctivas
Dirección Gerentes	Plan de inversiones Plan de acción	Planificación de los cambios: Participar en los procesos de planificación de los cambios en la organización y de su procesos	Ejecución de cambios planificados	Todos los procesos	Formato Planificación de cambio
Dirección Gerentes Líder Gestión de Calidad	Contexto de la organización Plan de acción (Objetivos) Plan de inversión Normatividad aplicable entre otros	Riesgos y oportunidades: Identificar e intervenir los riesgos y oportunidades aplicables al proceso	Implementación de planes de acción para el control de los riesgos y para el aprovechamiento de las oportunidades	Todos los procesos	Matriz de riesgos y oportunidades
Dirección Gerentes Líder Gestión de Calidad	Directrices Sistema de Gestión de Calidad	Gestión documental: Participar en los procesos de actualización y revisión de la documentación. Garantizar el uso de la documentación actualizada	Actualización y aprobación de documentación Disponibilidad e implementación de documentación	Todos los proceso	Correo con solicitud de creación o aprobación de documentos. Almacenamiento sistema de gestión actualizado
Dirección Gerentes Líder Gestión de Calidad	Plan de auditoría	Auditoría: Participar activamente en procesos de auditoría interna y externa	Toma de acciones para las No Conformidades y oportunidades de mejora identificadas	Todos los procesos	Formato de acciones Correctivas
Coordinación Administrativa Coordinación Talento Humano Líderes de Proceso	Manuales de funciones y competencias Plan de capacitaciones Mecanismo de Evaluación de desempeño	Gestión de personal y capacitaciones: Participar en el proceso de selección de personal Garantizar la asistencia a los planes de capacitación Realizar entrenamiento y evaluación de desempeño	Personal seleccionado y contratado Controles de asistencia a capacitaciones Resultados de evaluación de desempeño aplicables	Talento humano	Registro evaluación de Desempeño y Registro de inducción
RECURSOS	Humano Tecnologico Suministros Administrativos	DOCUMENTACION DEL PROCESO	Rolling pipe line Check list Resumen del Proyecto Acta de Reunión Aprobada Modelo Pricing Propuesta comercial Correo electrónico Carta de adjudicación Formato de entrega de proyecto	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades