

	Centro de Orientación Diana Rodríguez NIT.901158007-9		
	CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL		
Versión: 1	Vigencia: diciembre de 2023	Código: PR-GG - 002	Estado: Vigente

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL

Proceso:	Gestión Comercial			Responsable del proceso	Gerente	
Tipo de proceso:	Estratégico					
Objetivo del proceso:	Dirigir la organización, planificando estrategias para dar cumplimiento a los requerimientos de clientes y partes interesadas, alineándose con los objetivos y políticas del sistema de gestión, con el fin de lograr un óptimo funcionamiento de la organización.					
Descripción del proceso						
Proveedor o proceso fuente	Entradas Documentos y Registros	P H V A	Actividades del proceso (descripción)	Responsable	Salidas documentos y registros	Cliente (Proceso que requiere la salida)
Trabajadores, clientes, mercado, contratistas	Necesidades y expectativas de los grupos de interés	P	Identificar los requisitos y expectativas del cliente y demás partes interesadas (requisitos legales)	Gerente Comercial	Matriz de grupos de interés, Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Solicitud de Cotización Plan de Mercadeo	Todos los procesos
Gestión Gerencial Clientes	Necesidades organizacionales Lineamientos estratégicos, misión, visión y política de gestión integral	P	Planear y formular estrategias, políticas, planes o programas para el desarrollo comercial y posicionamiento de la empresa	Gerente Comercial	Plan de Mercadeo, estrategias, portafolio actualizado, encuestas de satisfacción analizadas	Todos los procesos Clientes

	Centro de Orientación Diana Rodríguez NIT.901158007-9		
	CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL		
Versión: 1	Vigencia: diciembre de 2023	Código: PR-GG - 002	Estado: Vigente

Partes interesadas (Todos los procesos, clientes, junta directiva)	Tendencias y cambios internos y externos	P	Identificar los factores externos e internos, riesgos y oportunidades que pueden afectar el logro de los objetivos contexto interno y externo	Gerente Comercial Asesor Comercial	Matriz de análisis del contexto, Matriz de valoración de riesgos estratégicos, DOFA	Todos los procesos.
Cliente que solicita los servicios del Centro de Orientación Diana Rodríguez	Condiciones de servicio o contractuales	H	Identificar las condiciones de servicio requeridos por el cliente, las cuales son estudiadas por la Gerencia basada en la información contenida en la solicitud de cotización.	Gerente Comercial	Formato de solicitud de cotización	Gestión Gerencial.
Clientes	Base de datos de clientes (sector comercial, industrial)	H	Planear las visitas de servicio integral a los clientes, optimizando recursos y disminuyendo costos	Gerente Comercial Asesor Comercial	Plan de visitas-correo electrónico	Clientes Gestión Gerencial
Gestión Gerencial Clientes	Plan de mercadeo Estrategias comerciales Lineamientos estratégicos	H	Liderar, dirigir y ejecutar la gestión de mercadeo, actividades comerciales	Gerente Comercial	Plan de Mercadeo Correspondencia con información actualizada a clientes (portafolio, encuestas, invitaciones)	Clientes

	Centro de Orientación Diana Rodríguez NIT.901158007-9		
	CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL		
Versión: 1	Vigencia: diciembre de 2023	Código: PR-GG - 002	Estado: Vigente

<p> Cliente que solicita los servicios del Centro de Orientación Diana Rodríguez </p>	<p> Solicitudes de cotización Requerimientos del cliente </p>	<p>H</p>	<p> Elaborar y enviar las cotizaciones oportunamente </p>	<p> Asesor Comercial Gerente Comercial </p>	<p> Carta presentación, Portafolio de servicios, descripción del servicio, propuesta económica y condiciones salariales. </p>	<p> Clientes </p>
<p> Cliente </p>	<p> Quejas o reclamos </p>	<p>H</p>	<p> Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los clientes, con el fin de darle solución oportuna y eficaz </p>	<p> comunicador organizacional Gerente Comercial </p>	<p> Procedimiento Tratamiento de PQRS Formato tratamiento de quejas </p>	<p> Gestión de Mercadeo Prestación del Servicio, Clientes </p>
<p> Cliente </p>	<p> Requerimientos del cliente </p>	<p>H</p>	<p> Realizar seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos </p>	<p> Asesor Comercial Gerente Comercial </p>	<p> Encuestas de satisfacción analizadas </p>	<p> Todos los procesos </p>
<p> Cliente Gestión Gerencial </p>	<p> Condiciones de prestación de servicio Solicitudes de cotización </p>	<p>H</p>	<p> Elaborar borrador del contrato de prestación del servicio con el cliente Revisar y aprobar los cambios relacionados con los términos </p>	<p> Gerente </p>	<p> Borrador del contrato </p>	<p> Gestión Gerencial Gestión de Mercadeo </p>

	Centro de Orientación Diana Rodríguez NIT.901158007-9		
	CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL		
Versión: 1	Vigencia: diciembre de 2023	Código: PR-GG - 002	Estado: Vigente

			iniciales del contrato			
Gestión de Mercadeo	Borrador del contrato aprobado	H	Formalizar el contrato de prestación del servicio con el cliente	Gerente	Contrato de prestación del servicio	Cliente.
Gestión de Mercadeo	Cambios o nuevos requisitos del cliente Renovaciones de contratos Nuevos contratos	H	Comunicar al personal correspondiente sobre cambios en los requisitos del servicio, mediante la documentación pertinente modificada o sobre los nuevos contratos	Gerente Comercial	Correos internos Reuniones de trabajo Reuniones de Comité Comités de ventas	Todos los procesos
Gestión gerencial Gestión de Mercadeo	Plan de visitas a los clientes (cronograma) Base de datos de clientes (sector comercial, industrial)	H	Realizar visitas de servicio integral a los clientes de acuerdo con sus prioridades (atención a consultas, modificaciones, retroalimentación, quejas y reclamos, información sobre el servicio	Gerente Comercial	Citas y visitas con los diferentes clientes	Clientes

	Centro de Orientación Diana Rodríguez NIT.901158007-9		
	CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL		
Versión: 1	Vigencia: diciembre de 2023	Código: PR-GG - 002	Estado: Vigente

<p>Gestión gerencial</p> <p>Gestión de Mercadeo</p>	<p>Misión, Visión, política de gestión integral, objetivos integrales, Base de datos de los Clientes, Información del mercado, Portafolio actual de productos y servicios, Necesidades y expectativas de los clientes, Requisitos legales, reglamentarios, Objetivos Comerciales</p>	<p>V</p>	<p>Asesorar el diseño e implementar metodologías de investigación de Mercados que permitan diagnosticar y sustentar planes, programas y proyectos de mercadeo que se puedan ejecutar</p> <p>Realizar periódicamente estudios de mercadeo que permitan evaluar el entorno, determinando las tendencias y oportunidades que se deben considerar en la identificación y diseño de estrategia competitivas y las perspectivas de oferta (ampliación de portafolio de productos y servicios)</p>	<p>Gerente Comercial</p>	<p>Plan de mercadeo</p> <p>Encuestas procesadas y analizadas</p> <p>Planes de acción</p>	<p>Todos los procesos Clientes</p>
---	--	----------	---	--------------------------	--	------------------------------------

	Centro de Orientación Diana Rodríguez NIT.901158007-9		
	CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL		
Versión: 1	Vigencia: diciembre de 2023	Código: PR-GG - 002	Estado: Vigente

Gestión integral HSEQ	Formatos de Indicadores de Gestión Procedimientos Reglamentos, requisitos legales Encuestas de satisfacción Quejas o reclamos	V	Recopilar los datos y realizar la medición de indicadores de gestión relacionados con el proceso, calificarlos de acuerdo a la Gestión realizada comparándolo con las metas establecidas, presentando el análisis respectivo	Gerente Comercial	Indicadores de gestión Análisis de datos Seguimientos a quejas	Gestión Gerencia Gestión integral Gestión de Mercadeo
Todos los procesos	No conformidades, acciones correctivas y/o preventivas, documentadas	V	Realizar el seguimiento a las No conformidades, Acciones Correctivas y/o preventivas para velar por su cumplimiento y tratamiento	Gerente Comercial	Planes de acción	Todos los procesos
Todos los procesos	Matriz de valoración de riesgos, matriz de peligros, matriz de aspectos ambientales , análisis del contexto, matriz de gestión de cambios	A	Implementar las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de	Gerente Comercial	Procedimiento de Control Servicio no conforme	Todos los procesos

	Centro de Orientación Diana Rodríguez NIT.901158007-9		
	CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL		
Versión: 1	Vigencia: diciembre de 2023	Código: PR-GG - 002	Estado: Vigente

			gestión integral HSEQ			
Recursos				Parámetros de medición, control y seguimiento		
Recursos económicos: Dinero para la presentación de propuestas Dineros para el mejoramiento de la imagen Empresarial y empoderamiento de la empresa Recursos Tecnológico: Exploradores de internet Hojas de cálculo (Excel) Procesadores de texto (Word) Servidor Equipos, herramientas y suministro: Computadores Impresoras Escritorios Archivadores Materiales de oficina (Carpetas, AZ, papelería)				Revisión por la dirección Informes de gestión Auditorías internas y externas Verificación de Requisitos Legales Medición de indicadores Crecimiento en ventas Plan de mercadeo Comités de ventas		