



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PE-CR-005

Versión: 2

Fecha de Emisión:
27-abr-2018

PROCESO	Gestión Comercial
SUBPROCESO	Peticiones y Quejas, Servicio al Cliente
OBJETIVO	Generar satisfacción al cliente en los servicios prestados por la empresa, buscar necesidades que el cliente no visualice y asegurar el cumplimiento del presupuesto de ventas definido por la organización mediante el mantenimiento de los clientes actuales y la incorporación de clientes nuevos.
ALCANCE	<p><i>Para nuevos proyectos:</i> Inicia con la identificación de mercados objetivos por países, elaboración de una propuesta que brinde valor agregado, incluye mejoras de empaques, estuches y etiquetas, continua con la visita y presentación de estas propuestas a los clientes potenciales, seguimiento y finaliza con la aprobación de la propuesta.</p> <p><i>Para clientes ya existentes:</i> El proceso inicia a partir de la solicitud del cliente para el desarrollo o mejora de los empaques, estuches y/o etiquetas y finaliza con la entrega de la propuesta comercial.</p>
RESPONSABLE	Director Comercial

PLANEACIÓN

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Planeación Estratégica	Comunicación Estratégica de la Organización	<p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p>	Comunicar la estrategia de la organización (Misión, visión, política, objetivos e indicadores)	<p>Documento para socializar con la misión y visión de la organización.</p> <p>Manual de del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015</p> <p>Política de los sistemas de gestión según su alcance.</p> <p>Objetivos de cada sistema según su alcance</p> <p>Indicadores de cumplimiento a los numerales de cada norma</p> <p>Mapa de procesos</p> <p>Caracterizaciones</p> <p>Organigrama</p>	Gestión QHSE
Todos los procesos Partes Interesadas	<ol style="list-style-type: none"> Requisitos que solicitan los clientes, proveedores y partes interesadas en los productos que producimos Solicitudes específicas de accionistas sobre el futuro de la organización. Estadísticas sobre seguridad del sector industrial donde se desenvuelve la organización Estadísticas de seguridad sobre la zona donde se encuentra la organización (Policía Nacional) 	P	Analizar cada uno de los informes entregados por las partes interesadas y realizar el análisis del contexto específico tanto interno como externo de la organización.	<p>Documento análisis de contexto interno y externo</p> <p>Anexos de todas las partes interesadas que sirvieron de base para dicho documento.</p>	Todos los Procesos
Cliente	Requerimiento del Cliente Contactar al cliente y solicitar visitas y agendar	H	Elaborar y realizar seguimiento a las Propuestas entregadas al cliente	<p>Presentación de la Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> Quienes somos. Identidad corporativa. Compromiso social. Diseño y asesoría hasta el producto final. Tecnología, capacidad instalada. Tiempos de entrega y desarrollo. Innovación. Logística de comercio exterior. Reconocimientos nacionales e internacionales. Clientes y proveedores. 	Cliente
Cliente	Elaboración de Cotización	H	Elaborar cotización al cliente de acuerdo a las necesidades presentadas. En caso de ser aprobado el cliente enviará la orden de compra que luego se convertirá en factura pro forma	Cotización Orden de Compra Factura Proforma	Innovación y Desarrollo
Innovación y Desarrollo	Elaboración de Proyecto Requerimiento Actual	H	Elaborar de proyecto (muestra/arte/dummie) Recibir retroalimentación del cliente Trabajos existentes	Formato Validación de Dummies Bitácora de Diseño y Desarrollo Ficha Técnica	Planeación y Costos

Ciente Gestión Comercial	Seguimiento a la elaboración de los trabajos o proyectos	H	Recibir y revisar y validar las propuestas elaboradas por I + D, proponer los ajustes que se consideran según criterios del mercado.	Formato Validación de Dummies Bitácora de Diseño y Desarrollo Ficha Técnica	Innovación y Desarrollo
Innovación y Desarrollo	Realización de Cotización	H	Realizar la cotización de los servicios solicitados y proyectos aprobados por parte del cliente	Cotización	Producción
Producción	Carpeta Cliente Requerimientos del Cliente	H	Dar inicio a la fabricación de los productos (estuches y etiquetas) de acuerdo a los requerimientos del cliente identificados en la orden de producción	Carpeta Cliente Requerimientos del Cliente	Aseguramiento de Calidad Alistamiento y Despachos
Todos los Procesos	Quejas y reclamos Resultados de Auditoría Interna y Externa Cambios del contexto Revisiones por la Alta Dirección Resultado de indicadores Incumplimiento de los requisitos legales Identificación de peligros potenciales para SGI Producto No Conforme Accidentes de Trabajo Gestión del Cambio	V	Análisis e implementación de acciones para la mejora	Base de datos de Acciones Registro de acciones correctivas y oportunidades de mejora.	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Acciones correctivas y oportunidades de mejora	A	Tomar acciones en relación al cierre de las acciones que no fueron eficaces.	Registro de acciones correctivas y oportunidades de mejora Base de acciones	Todos los Procesos

RECURSOS DEL PROCESO		DOCUMENTOS	FORMATO - REGISTRO	REQUISITOS NORMATIVOS
Financieros	Viaticos	Procedimiento de PQ'S Procedimiento de Ventas Instructivo Elaboración de Cotización	Desarrollo de Producto Ficha Cliente Proforma	ISO 9001:2015 5.1.2, 5.2.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.3, 8.5.5, 8.5.6, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3
Tecnológicos	Medio de comunicación Proyector de medios PC MAC			
Infraestructura	Planta de producción Oficinas Sala de Reuniones			
Software	EArtios cad			
Humanos	Personal con conocimiento técnico y perfil comercial.			

RIESGOS			
VALORACIÓN	RIESGO		CONTROLES
ALTO	Asegurar los acuerdos con el cliente en cada uno de los procesos para no generar pérdidas de producción		1. Realizar acuerdos con clientes en trajes largos para evitar cambios en medio de la producción
MEDIO	No existe un proceso de atención al cliente, para atender requerimientos de seguimiento al proceso (asistente comercial)		1. Establecer el procedimiento de PQ's 2. Implementación de comité de producción para mejorar la comunicación interna de los requisitos del cliente
MUY ALTO	Una pieza mal aprobada por el cliente en el contexto jurídico podría generar pérdidas para la organización.		1. Establecer las responsabilidades de los procesos 2. Establecer el procedimiento de PQ's 3. Establecer canales de comunicación claros con cliente, en el acuerdo se establecerá quien aprueba
MUY ALTO	El tiempo pactado por el proceso comercial con el cliente no se cumple en el proceso		1. Procedimiento de comercialización (nacional e Internacional) 2. Establecer un estándar de operación. 3. Especificar casos en que se presente

GESTIÓN DEL PROCESO			
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	REQUISITO	META	FRECUENCIA
Satisfacción del Cliente	9.1 - 9.1.1	85%	Anual
Nuevos Clientes	9.1 - 9.1.1	2	Semestral
Cumplimiento al presupuesto de ventas FP	9.1 - 9.1.1	95%	Trimestral
Atención quejas clientes	9.1 - 9.1.1	<3	Mensual
Cumplimiento al presupuesto de ventas Facturación	9.1 - 9.1.1	95%	Trimestral