

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 25/07/2019
RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE COMERCIAL	TIPO DE PROCESO: MISIONAL

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer las actividades para el proceso de venta de productos o servicios por parte de asesores, ejecutores y gerentes comerciales de la organización.	El proceso tiene alcance desde la estrategia comercial y la prospección del cliente, hasta la entrega del proyecto y el registro de ventas

RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	PARTES INTERESADAS
Software SISPRO AutoCAD Financieros Humanos	ISO 9001: 2015 - 4 - 5.1.2 - 6 - 7.2 - 9.1.2 - 10 ISO 14001: 2015 Decreto 1072 de 2015	Clientes, Asesores comerciales, Diseño, Instalaciones, Almacén, Calidad, Producción, Sistemas, Compras, Gestión Humana, Mercadeo

ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CALIDAD	FUENTE DEL RIESGO	OPORTUNIDAD
	Limitada base de datos de profesionales	Implementación del SIG para obtener puntaje adicional en contratación
	Falta de actualización al área comercial en los cambios de línea y muebles especiales de diferentes proyectos	Capacitación permanente en líneas de producto
	Tiempos prolongados de respuesta a cotizaciones	Retroalimentación de proyectos mobiliario especial
	Falta de respuesta a encuestas de satisfacción	Migración de E8 a línea
	Tiempos de entrega de productos por encima del estándar SISPRO	Mejora de la percepción del cliente la calidad de la empresa
	Tiempos de respuesta del estado de avance de los proyectos en producción.	Alertas en tiempos producción para agilizar la respuesta al cliente
	Reprocesos y duplicidad en el envío de información contractual, facturación y despachos	Definir activadas claras y sencillas para la gestión contractual y facturación
Sucursales por fuera de módulo muebles especiales	Implementación de desarrollos tecnológicos en sucursales	

ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES AMBIENTALES	FUENTE DEL RIESGO	OPORTUNIDAD
	Uso ineficiente de la energía eléctrica en el desarrollo de las actividades de la organización.	Disminución de consumos y capacitación en Ahorro y uso eficiente de la energía.
	Desperdicio de materias primas	Optimización de materias primas y reutilización de material de segundas
Manejo inadecuado de los residuos sólidos en la generación y disposición final (reciclables, no reciclables, orgánicos y peligrosos)	Separación de residuos sólidos	

EMISOR	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS / CONTROLES	SALIDAS	RECEPTOR
Comercial	Análisis de mercado	ESTRATEGÍAS COMERCIALES	Agenda semanal	Gerente Comercial
Comercial	Visita técnica	PROSPECCIÓN DEL CLIENTE	F-GC-01 Solicitud de prospección de cliente F-GC-02 Hoja de Cliente	Auxiliar de recepción
Comercial - Correo - Físico		COTIZACIÓN COMERCIAL -SOLICITUD DE PLANOS	F-GC-12 Registro solicitud de planos.	Jefe de Dibujo
Comercial - Cliente	Necesidades del cliente	SOLICITUD MOBILIARIO	MÓDULO SISPRO	Diseño - Producción - Calidad
Comercial - Cliente	Necesidades del cliente	SOLICITUD PRODUCTOS ESPECIALES	F-GD-01 solicitud diseño y cotización productos especiales - Módulo SISPRO	Diseño - Muebles Especiales
Comercial - Cliente	Necesidades del cliente	SOLICITUD OBRA CIVIL	F-GC-03 Cotización obra civil	DS Construcciones
Comercial - Cliente	Necesidades del cliente	SOLICITUD PRESUPUESTO ESPACIOS FUNCIONALES	F-GC-04 Análisis Financiero Espacios Funcionales	Analista Financiera
Comercial	Cotizaciones (mobiliario, productos especiales, obra civil, espacios funcionales)	COTIZACIÓN FINAL	F-GC-10 Cotización comercial	Cliente
Comercial - Cliente	Correo - Físico	GESTIÓN CONTRACTUAL (Servicios de espacios funcionales)	F-GA-07 Formato solicitud contratación Correo: gestioncontractualfamoc@gmail.com	Jurídica Gestión Contractual
Comercial	Correo	RADICACIÓN	Lista de documentos para radicar	Monitor SISPRO Gestión Contractual
Comercial	Visita a obra	INICIO DE OBRA (Servicios de espacios funcionales)	F-GA-04 Acta de inicio	Servicio Posventa
Comercial - Cliente	Correo	ERRADICACIÓN	F-GA-01 Legalización erradicación OP	Monitor SISPRO
Comercial - Cliente	Correo - Físico	SOLICITUD INSUMOS NO FACTURADOS	Correo	Instalaciones
Comercial - Ejecutor - Instalador	Visita técnica	ENTREGA DEL PROYECTO	F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto F-GC-06 Acta de Entrega Llaves mobiliario	Gestión Contractual Famoc Facturación
Comercial - Ejecutor - Instalador - Cliente	Correo - Físico - Visita técnica	SERVICIO POSVENTA	F-GC-07 Solicitud de mantenimiento.	Instalaciones
Comercial - Ejecutor - Instalador - Cliente	Correo - Físico - Visita técnica	PQRS	MÓDULO PQRS	Instalaciones - Calidad
Mercadeo	Correo - Físico	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	F-GSP-05 Encuesta servicio	Cliente
Comercial	Correo - Físico	INDICADORES DE GESTIÓN	F-GC-08 Registro de ventas F-GC-09 FORECAST y/o PIPELINE	Gerente Comercial
Comercial	Requisitos de migración	MIGRACIÓN DE PRODUCTO ESPECIAL A LÍNEA	Correo: disenofamoc.net; grupodisenofamoc.net	Jefe de Diseño
Comercial	Visita a obra	ENTREGA FINAL DE PROYECTO (Servicios de espacios funcionales)	F-GA-06 Acta de entrega	Servicio Posventa

EFICIENCIA DEL PROCESO / EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

NOMBRE	META	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE	FRECUCENCIA
Satisfacción del cliente	Alcanzar el 100% de encuestas con calificación Buena	(No. Clientes con calificación Buena / No. Total Clientes encuestados)*100	EFICACIA	JEFE MERCADEO	SEMESTRAL
Presupuesto de ventas	Ejecutar el 100% del presupuesto de ventas	(Presupuesto de ventas / Registro de ventas)*100	EFFECTIVIDAD	GERENTE COMERCIAL	SEMESTRAL
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Nombre	LUIS FERNANDO GÓMEZ	Nombre	DAVID WOLF	Nombre	COMITÉ DE GERENCIA
Cargo	GERENTE COMERCIAL	Cargo	JEFE DE CALIDAD	Cargo	