

	<b>MACROPROCESO:</b>	ESTRATÉGICO		<b>CÓDIGO:</b>	ME-GCM-C01		
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE:</b>	GESTIÓN COMERCIAL Y DE PROYECTOS		<b>VERSIÓN:</b>	0		
	<b>NOMBRE DEL FORMATO:</b>	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y DE PROYECTOS		<b>FECHA:</b>	04/05/2018		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Aumentar los ingresos, las utilidades por ventas a través de la captación, mantenimiento y fortalecimiento de la gestión de clientes y de una gestión integral de proyectos a partir de la fijación de criterios de planeación, ejecución, seguimiento, control y mejoramiento, con la finalidad de generar la rentabilidad y sostenibilidad empresarial esperada.						
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	Desde la identificación de clientes anteriores, actuales y potenciales hasta el fortalecimiento de la estrategia comercial y de la gestión de los proyectos derivados de los negocios obtenidos.						
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>	Asesor para el proceso de Gestión Comercial y de Proyectos						
<b>SECUENCIA E INTERACCIÓN</b>							
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA (Insumo)</b>	<b>PH VA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA (Producto)</b>	<b>USUARIO</b>	
<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>					<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
Proceso de Planeación	Órganos de control	Necesidades de recursos y presupuesto del proceso	PLANEAR	Identificar los recursos, financieros, técnicos y humanos necesarios para la operación del proceso.	Plan de Adquisiciones Anteproyecto de Presupuesto Plan Estratégico de comercial	Proceso de Planeación Proceso Gestión de Evaluación, Control y Seguimiento	Cientes
Programación / Contenidos	Cientes	Servicios y Programas ofertados por el Canal		Diseñar y/o actualizar del portafolio de Servicios y Programas ofertados por el Canal.	Portafolio de Servicios y Programas actualizado	Gerencia	Cientes
Cientes anteriores, actuales o potenciales.	N/A	Información de Mercado		Identificar y actualizar los datos de clientes anteriores, actuales y potenciales.	Base de datos de clientes actualizada	Lider Agencia BTL	N/A
Gerencia. Lider Agencia BTL. Planeación.	Cientes.	Planeación Estratégica del proceso de Gestión Comercial y de Proyectos		Identificar estrategias Comerciales y Operacionales	Estrategias identificadas e incorporadas en las agendas de trabajo	Gerencia. Lider Agencia BTL. Planeación. Control Interno.	Cientes.
Gerencia. Lider Agencia BTL. Planeación.	Cientes.	Información de los clientes		Identificar necesidades de los clientes y oportunidades de negocios	Insumos para la elaboración de propuestas Comerciales	Gerencia. Lider Agencia BTL.	Cientes.
Gerencia. Lider Agencia BTL.	Cientes	Directrices sobre Gestión y Administración de Clientes		Proyectar Cronograma de Visitas a Clientes.	Cronograma de Visitas a Clientes Anteriores, Actuales y Potenciales actualizado.	Gerencia. Control Interno.	Cientes.
Lider Agencia BTL	Cientes.	Cronograma de Visitas a Clientes Anteriores, Actuales y Potenciales actualizado	HACER	Realizar las visitas según los clientes identificados y la programación establecida	Visitas realizadas	Colaboradores del Canal	Cientes.
Lider Agencia BTL	Cientes.	Base de datos de clientes actualizada		Registrar las visitas a clientes en el aplicativo CRM.	Reporte de registro de visitas a clientes en CRM	Gerencia Lider Agencia BTL	N/A
Gerencia. Lider Agencia BTL. Planeación.	Cientes.	Información de los clientes		Identificar necesidades de los clientes y oportunidades de negocios	Insumos para la elaboración de propuestas Comerciales	Gerencia. Lider Agencia BTL.	Cientes.
Agencia BTL – Equipo Comercial	Cientes.	Propuesta Comercial o Cotización de Servicios o Programas		Elaboración de Propuesta Comercial o Cotización de Servicios o Programas	Propuesta Comercial o Cotización de Servicios o Programas	Gerencia Lider Agencia BTL	Entes reguladores y de control Ciudadano
Agencia BTL – Equipo Comercial. Gestión contractual.	Cientes.	Propuesta Comercial o Cotización de Servicios o Programas		Cierre de negocios	Negociación finalizada, contrato celebrado, condiciones pactadas	Gerencia Lider Agencia BTL	Cientes.
Equipo Comercial. Gestión contractual.	Cientes.	Contrato celebrado (copia digital)		Gestionar Proyectos	Evidencias de la planeación, ejecución, seguimiento y control de proyectos.	Lider Agencia BTL	Cientes.
Gestión Contractual	N/A	Contrato celebrado (copia digital)		Realizar servicio Postventa	Informe de seguimiento a clientes y negocios de la empresa	Lider Agencia BTL	N/A
Planeación. Control Interno	Órganos de control.	Presupuesto Comercial de la Vigencia	VERIFICAR	Verificar cumplimiento del presupuesto comercial	Informe de cumplimiento de presupuesto comercial	Administradora Regional. Gerencia	Organismos de control
Agencia BTL – Equipo de Supervisión	N/A	Cronograma de Visitas a Clientes actualizados.		Verificar el cumplimiento del cronograma de visitas	Informe de cumplimiento al cronograma de visitas	Gerencia. Control Interno y seguimiento.	N/A
Gerencia. Planeación. Control Interno y seguimiento.	Organismos de control	Proyectos derivados de negocios		Seguimiento a la ejecución de proyectos	Informe de seguimiento a la ejecución de proyectos	Gerencia. Control Interno y seguimiento.	N/A
Planeación	Organismos de control	Plan de Acción		Seguimiento a las metas consignadas en el Plan de Acción.	Reporte de indicadores de gestión	Planeación	Organismos de control
Agencia BTL – Equipo Comercial	Cientes.	Informe de seguimiento a clientes y negocios de la empresa. Encuesta satisfacción al cliente		Evaluación de la satisfacción del cliente	Reporte de evaluación de la satisfacción. Planes de Acción. Oportunidades de mejora continua.	Gerencia. Planeación. Control Interno y seguimiento.	Organismos de control. Cientes.
Agencia BTL – Equipo Comercial	Cientes.	Informe de seguimiento a clientes y negocios de la empresa,		Evaluar el segmento de mercado en cuanto a la estrategia comercial	Reporte de evaluación de segmento de mercado	Gerencia. Planeación. Control Interno y seguimiento.	Organismos de control. Cientes.
Proceso de Gestión de Evaluación, Control y Seguimiento	Entes externos de control.	Informes de Gestión. Informes de Auditorías.	ACTUAR	Formulación y ejecución de Acciones Correctivas y de Mejora.	Acciones Correctivas y de Mejora	Proceso de Gestión de Evaluación, Control y Seguimiento	Órganos de control
<b>RECURSOS</b>							
<b>HUMANOS</b>		<b>TECNOLÓGICOS</b>		<b>FÍSICOS</b>	<b>OTROS</b>		
Lider agencia BTL. Equipo comercial. Equipo de supervisión. Equipo de soporte		Equipos de cómputo (Hardware). Herramientas de estimación de ventas, formatos de planes de trabajo (control de proyectos)		1 Oficina 6 Puestos de trabajo	Recursos Financieros para el desarrollo del proceso. Disponibilidad de tiempo. Servicios asociados (agua, luz, teléfono, Internet).		
<b>CONTROLES EN EL PROCESO</b>				<b>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>			
Los controles asociados al proceso se pueden consultar en los procedimientos, en el documento Puntos de Control y en el Mapa de Riesgos.				Los activos de información asociados al proceso se pueden consultar en las TRD.			
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO</b>				<b>REQUISITOS Y REGULACIONES APPLICABLES SIG</b>			
Ver Listado Maestro de Documentos Ver Tabla de Retención Documental				a. ISO 9001:2015: 9.1.2			
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>				<b>NORMOGRAMA</b>			
Los Indicadores asociados al proceso se pueden consultar en el: <b>Batería de Indicadores de Gestión.</b>				Ver documento <b>NORMOGRAMA</b> <b>Matriz de requisitos legales y normativos</b>			
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>							
<b>FECHA</b>		<b>VERSIÓN</b>		<b>RAZÓN DEL CAMBIO</b>			
04/05/2018		0		Creación			
<b>ELABORÓ:</b>				<b>REVISÓ Y APROBÓ:</b>			
Nombre: Diana Pedraza / Giovanni Andrés Méndez				Nombre: Diana Pedraza			
Cargo: Asesora para el proceso de Gestión Comercial y de Proyectos/ Profesional de Planeación				Cargo: Asesor para el proceso de Gestión Comercial y de Proyectos			
"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación"							