

<b>Tr-ce</b>	MACROPROCESO:	ESTRATÉGICO	CÓDIGO:	ME-GCM-F03			
	PROCESO AL QUE PERTENECE:	GESTION COMERCIAL Y DE PROYECTOS	VERSIÓN:	0			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	PROCESO COMERCIAL	FECHA:	04/05/2018			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Identificar la línea de ejecución para el proceso de Gestión Comercial						
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:	El procedimiento inicia con el requerimiento de un cliente desde el proceso comercial y termina en la firma del contrato y/o convenio interadministrativo						
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:	Proceso de Gestión Comercial y de Proyectos						
<b>DEFINICIONES Y SIGLAS</b>							
CRM:	Customer Relationship Manager. Herramienta de información comercial que le permite a la Entidad administrar la información gestionada por el área comercial						
PROPUESTA COMERCIAL:	Documento que contemple las condiciones iniciales de negociación con el cliente final						
<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b>							
<p>* La implementación de un procedimiento para la generación de una propuesta comercial del Canal corresponde a la identificación de falencias en la verificación y consecución de información de los elementos técnicos, administrativos y financieros que debe contener dicho documento final, teniendo en cuenta que los datos allí descritos deben garantizar que si el proyecto es "Ganado", la ejecución del mismo debe ser viable y consecuente tanto en utilidad, como en cumplimiento de requerimientos, lo que debe garantizar la satisfacción del cliente final.</p> <p>* De la correcta proyección del documento "propuesta comercial", depende la ejecución del proyecto</p> <p>* Algunas de las fuentes de identificación de errores en la generación de propuesta comercial, se ven reflejadas tanto en el proceso comercial, como en el de supervisión, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos técnicos sin delimitación</li> <li>- Requerimientos técnicos equivocados, frente a las necesidades iniciales del cliente</li> <li>- Falta de aclaración en las observaciones de ejecución</li> <li>- Utilidades mal calculadas</li> <li>- Simulación incorrecta de los costos de los proyectos</li> <li>- Falta de claridad en las formas de pago</li> <li>- Falta de claridad en los requerimientos descritos en el documento</li> <li>- Falta de especificación en el tipo de contratación</li> <li>- Errores en el costo inicial del proyecto</li> <li>- Revisiones de las partes involucradas</li> </ul> <p>* La propuesta comercial enviada en PDF solo debe ser firmada por el Asesor de Gestión Comercial y de Proyectos con firma digital y posteriormente se debe firmar el original. De igual manera, debe tener todos los VoBo.</p>							
<b>NORMATIVIDAD APLICABLE</b>							
<p>Ley 14 de 1991 "por la cual se dictan normas sobre el servicio de televisión y radiodifusión oficial". Ley 182 de 1995 "por la cual se reglamenta el servicio de televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforma la comisión nacional de televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones". Ley 1150 de 2007 "por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos. Ley 1507 de 2012 "por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones". Decreto 878 de 1998 "por el cual se aprueba el acuerdo número 005 del 11 de febrero de 1998, que modifica el acuerdo 003 de 1997 en el cual se adoptan los estatutos internos del canal regional de televisión Teveandina Ltda". Resolución de Tarifas Vigente</p>		<p>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO (Formatos, manuales, guías)</p> <p>Estudio de Mercado ME-GCM-F04 Cuadro Costos Simulados ME-GCM-F05 Propuesta Comercial ME-GCM-F06 Contrato</p>					
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>							
No.	INFORMACIÓN DE ENTRADA	ACTIVIDAD (Flujograma)	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN
		INICIO	Inicio				
1	Requerimiento por parte del cliente	Realizar prospección de clientes, visita comercial para identificar oportunidades de negocios y/o necesidades de los clientes.	Realizar prospección de clientes (telémarcheado, visita en frío, consultas en diferentes medios, entre otros). Realizar visita comercial para identificar oportunidad de negocios y/o necesidades de los clientes	Creación de cuenta en CRM y/o acta de reunión		Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
2	Requerimiento por parte del cliente	Recepcionar y revisar los requerimientos del cliente	Recepcionar y revisar los requerimientos por parte del cliente	Correo Electrónico		Gestor Comercial	Diaro
3	Creación de cuenta en CRM y/o acta de reunión	Crear oportunidad en la herramienta CRM	Crear oportunidad en la herramienta CRM	CRM		Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
4	Requerimiento por parte del cliente	Verificar si existen dudas frente a los requerimientos iniciales	Verificar con el cliente si existen dudas frente a los requerimientos iniciales.	Requerimientos finales		Gestor Comercial	Diaro
		¿Existen dudas frente a los requerimientos iniciales del cliente? No Si	¿Existen dudas frente a los requerimientos iniciales del cliente? No: Continúa con la actividad 5 Si: Continúa con la actividad 6				
5	Requerimiento por parte del cliente	Solicitar al cliente aclaración o ampliación de la información.	Solicitar al cliente aclaración o ampliación de información. Continúa con la actividad 2	Correo Electrónico		Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
6	Correo Electrónico	Enviar solicitud de cotización mínimo 8 proveedores de acuerdo a la unidad regional	Enviar solicitud de cotización a mínimo 8 proveedores de acuerdo a la unidad regional. En la recepción de las cotizaciones y consolidación de estudio de mercado mínimo se deben recibir tres.	Correo Electrónico Cotización Proveedor		Gestor Comercial Apoyo Comercial Proveedor	Diaro
7	Correo Electrónico Cotización Proveedor	Verificar el mínimo de cotizaciones requeridas	Verificar el mínimo de cotizaciones requeridas para el estudio de mercado y determinar el formato de estudio de mercado ME-GCM-F04 con las 3 cotizaciones y en la última columna, definir el proveedor con quien se conformará la propuesta comercial.	Estudio de mercado ME-GCM-F04	Se verifica que sean mínimo 3 cotizaciones	Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
		¿Cumple con el mínimo de las cotizaciones? No Si	¿Cumple con el mínimo de las cotizaciones? No: Continúa con la actividad 8 Si: Continúa con la actividad 9				
8	Correo Electrónico	Comunicar o llamar a los proveedores, hasta lograr el número de proveedores requeridos.	Comunicar o llamar a los proveedores, hasta lograr el número de proveedores requeridos.	Correo Electrónico		Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
9	Cuadro Costeo Simulado ME-GCM-F05 Propuesta Comercial ME-GCM-F06	Diligenciar cuadro de costos y elaborar documento final de propuesta comercial.	Diligenciar cuadro de costos y elaborar documento final de propuesta comercial.	Cuadro Costeo Simulado ME-GCM-F05 Propuesta Comercial ME-GCM-F06		Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
10	Cuadro Costeo Simulado ME-GCM-F05 Propuesta Comercial ME-GCM-F06	Enviar documento para revisión.	Enviar documentos para revisión: Revisión jurídica. Revisión técnica. Revisión Comercial	Requerimiento inicial de Cliente Estudio de mercado ME-GCM-F04 Cuadro costos simulados ME-GCM-F05 Word de propuesta comercial ME-GCM-F06	El documento debe cumplir con los parámetros establecidos, de los contratos se devuere vía correo electrónico para realizar las respectivas modificaciones	Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
		¿La propuesta tiene todas las aprobaciones? No Si	¿La propuesta tiene todas las aprobaciones? No: Continúa con la actividad No 11 Si: Continúa con la actividad No 12				
11	Correo Electrónico	Devolver propuesta con observaciones para ser resueltas.	Devolver propuesta con observaciones para ser resueltas. En caso de que tenga observaciones deben ser subsanadas, hasta que sea aprobada por todas las partes.	Correo Electrónico		Apoyo jurídico Supervisor Senior Asesor de Gestión Comercial y de Proyectos	Diaro
12	Correo Electrónico	Firmar digitalmente, por enviar al cliente vía correo electrónico y se imprime para la consecución de los VoBo.	Firmar digitalmente, para enviar al cliente vía correo electrónico y se imprime para la consecución de los VoBo y la firma del Asesor de Gestión Comercial y de proyectos	Correo Electrónico		Asesor Gestión Comercial y de proyectos	Diaro
13	Correo Electrónico	Enviar propuesta comercial en formato PDF y actualizar la etapa de ventas en CRM	Enviar al cliente la propuesta comercial en formato PDF y Actualizar la etapa de ventas en la herramienta CRM.	Correo Electrónico		Gestor Comercial Apoyo Comercial Asesor Comercial y de Proyectos	Diaro
14	Correo Electrónico	Verificar propuesta comercial aprobada por el cliente	Hacer seguimiento a la propuesta comercial y verificar que sea aprobada por el cliente.	Correo Electrónico		Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
		¿El cliente aprueba la propuesta comercial? No Si	¿El cliente aprueba la propuesta comercial? No: Continúa con la actividad No 15 Si: Continúa con la actividad No 16				
15	Correo Electrónico CRM	Actualizar en el CRM que la oferta comercial fue Perdida	Actualizar en el CRM que la oferta comercial fue "PERDIDO", en caso de que el cliente desista de la negociación. Negociar con el cliente en caso de ser necesario y actualizar herramienta CRM la etapa de ventas "NEGOCIACIÓN".	Correo Electrónico CRM		Gestor Comercial Apoyo Comercial	Diaro
16	Correo Electrónico CRM	Revisar la minuta de contrato, validando que cumple con las condiciones jurídicas y comerciales.	Revisar la minuta de contrato, validando que cumple con las condiciones jurídicas y comerciales inicialmente pactadas en la propuesta comercial	Minuta de Contrato Propuesta Comercial ME-GCM-F06 Correo electrónico	Apoyo jurídico debe revisar que el contrato cumple con los requerimientos jurídicos. El Gestor Comercial valida que el contrato contenga los requerimientos técnicos avalados por la propuesta comercial aprobada por el cliente	Apoyo Jurídico Gestor Comercial	Diaro
		¿Cumple con las condiciones jurídicas y comerciales? No Si	¿Cumple con las condiciones jurídicas y comerciales? No: Continúa con la actividad No 17 Si: Continúa con la actividad No 18				
17	Minuta de Contrato Propuesta Comercial ME-GCM-F06 Correo electrónico	Devolver al cliente las observaciones necesarias hasta que el contrato quede claro en su totalidad.	Devolver al cliente las observaciones necesarias hasta que el la minuta quede clara en su totalidad.	Minuta de Contrato		Apoyo jurídico	Diaro
18	Minuta de Contrato Propuesta Comercial ME-GCM-F06 Correo electrónico	Tramitar la firma del contrato o convenio por las partes.	Tramitar la firma del contrato o convenio por las partes	Contrato		Gerente Cliente	Diaro
19	Contrato	Expedir pólizas por parte del canal	Expedir pólizas por parte del Canal. Si el cliente solicita correcciones a la póliza remitida, deben ser subsanadas por el proceso jurídico, hasta que tengan la aprobación final por parte del cliente	Pólizas		Persona encargada en el proceso jurídico	Diaro
20	Pólizas	Realizar seguimiento a la entrega y aprobación final de pólizas al cliente	Realizar seguimiento a la entrega y aprobación de las pólizas al cliente	Pólizas	Una vez aprobada las pólizas se debe solicitar el acta de inicio	Gestor Comercial Cliente	Diaro
21	Correo electrónico Acta de Inicio	Solicitar al cliente el acta de inicio del contrato y/o convenio interadministrativo.	Solicitar al cliente el acta de inicio del contrato y/o convenio interadministrativo. Si el acta de inicio tiene observaciones, el proceso jurídico debe solicitar los cambios, los cuales se deben subsanar por parte del cliente.	Correo electrónico Acta de Inicio		Gestor Comercial Cliente Gerente	Diaro
22	Correo electrónico Acta de Inicio	Aprobación del acta de inicio.	Aprobar el acta de inicio			Persona encargada en el proceso jurídico para dicha actividad	Diaro
23	Correo electrónico Acta de Inicio	Firma acta de inicio.	Firmar el acta de inicio	Acta de Inicio		Gerente Cliente	Diaro
24	Acta de Inicio	Entregar documentación necesaria para inicio de ejecución del proyecto.	Entrega documentación necesaria para inicio de ejecución del proyecto. Se debe registrar la información en el Formato ENTREGA DOCUMENTOS COMERCIAL A SUPERVISIÓN	En físico y digital: Contrato firmado Aprobación de pólizas Acta de inicio. Cronograma de actividades del proyecto Plan de caso, Estudio de Mercado Cotizaciones de proveedores que participaron en el estudio de mercado Cuadro de Costos, Formato Entrega documentos comercial a supervisión ME-GCM-F18		Gestor Comercial	Diaro
25	Seguimiento recaudo	Gestionar el seguimiento al recaudo de acuerdo a los tiempos establecidos por el contrato	Gestionar el seguimiento al recaudo de acuerdo con los tiempos establecidos por el contrato y/o convenio interadministrativo, con la finalidad de garantizar la recuperación de la cartera	Seguimiento a recaudo		Gestor Comercial	Diaro
		FINALIZA	Finaliza				
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>							
FECHA		VERSIÓN		RAZÓN DEL CAMBIO			
04/05/2018		0		Creación del documento			
<b>ELABORÓ:</b>							
Nombre: Diana Pedraza / Giovanni Andrés Méndez			<b>REVISÓ Y APROBÓ:</b>				
Cargo: Asesora para el proceso de Gestión Comercial y de Proyectos/ Profesional de Planeación			Nombre: Diana Pedraza				
Cargo: Asesora para el proceso de Gestión Comercial y de Proyectos			Cargo: Asesora 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*							