



CARACTERIZACION DE PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

CÓDIGO: C.C06

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

NOMBRE DEL PROCESO: COMERCIAL.

RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE COMERCIAL.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los mecanismos requeridos para conocer y evaluar las necesidades y expectativas de los clientes, de acuerdo con la capacidad de la organización para cumplir. Definir las herramientas necesarias determinar el grado de satisfacción de los Clientes.

INDICADORES DE GESTION

- Cumplimiento al presupuesto de ventas anual :100%
- Cumplimiento al cronograma anual en la gestión de avanzadas comerciales: 90%
- No. De quejas y reclamos: _< a 5 en el semestre
- No. De clientes nuevos: _> a 3 en el año
- Porcentaje de retención del cliente: _> 95%
- Satisfacción al cliente : _> 90% anual

REQUISITOS APLICABLES

LEGALES Y CONTRACTUALES	NORMA ISO 9001	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INTERNOS
• Decreto 1072 • Resolución 0312 • Contrato con los clientes • Legislación aplicable al tipo de cliente • Normograma	4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas 5.1.2 Enfoque al cliente 5.2 Política de Calidad 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 7.5 Información Documentada 8.2.1 Comunicación con el Cliente 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 9.1.2 Satisfacción del cliente	Ver matriz de riesgos y oportunidades	▪ Manual de Calidad ▪ Documentación y registros que soporten y evidencien actividades del proceso ▪ Matriz de acuerdos de servicio People Contact S.A.S.



CARACTERIZACION DE PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

CÓDIGO: C.C06

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
10.3 Mejora Continua.

ENTRADAS DEL PROCESO

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS EN INFRAESTRUCTURA	RECURSOS EN DOCUMENTACION Y SOPORTES
▪ Cliente ▪ Gerente general ▪ Líder de proceso o área de acuerdo a necesidad	▪ Salas de reunión ▪ Medios de comunicación ▪ Equipos de cómputo ▪ Correo electrónico ▪	▪ Portafolio de productos / servicios ▪ Estrategia comercial ▪ Bases de datos de diferentes fuentes ▪ Referidos, contactos de ferias y eventos ▪ Procedimiento de gestión comercial ▪ Procedimiento de quejas y reclamos ▪ Procedimiento de satisfacción del cliente ▪ Actas de reuniones con clientes ▪ Levantamiento de requerimientos ▪ No conformidades, quejas y reclamos

SALIDAS DEL PROCESO

✓ Satisfacción de los clientes ✓ Requisitos de los clientes, de acuerdo con la capacidad de la organización	✓ Estrategias de captación y retención de clientes ✓ Acción correctiva ✓ Solución a la petición del cliente ✓ Retroalimentación del cliente ✓ Identificación del impacto ✓ Planes de mitigación ✓ Actualización del plan estratégico	✓ Costeos y propuestas comerciales ✓ Contratos firmados ✓ Indicadores de gestión comercial ✓ Planes de acción
--	--	--

DESARROLLO Y PLAN DE CONTROL DEL PROCESO

PLANEAR	HACER		VERIFICAR					ACTUAR
	Actividad	Responsable	Variable de Control	Criterio de Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia	



CARACTERIZACION DE PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

CÓDIGO: C.C06

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

Matriz DOFA	Planear acciones de contingencias para el proceso comercial	Equipo comercial	Adecuación	Verificar que las acciones de mitigación de los riesgos reduzcan su impacto	Área de mejoramiento continuo	Según aplique	Matriz de riesgos	Retroalimentación con el área comercial
Metas comerciales	Planteamiento del direccionamiento estratégico	Gerente general Director de Planeación y Mejoramiento Continuo Equipo comercial	Cumplimiento	Verificación del cumplimiento de los indicadores establecidos	Gerente General Equipo comercial	Según aplique	Seguimiento de indicadores	Plantear estrategia comercial
Diseño de estrategia comercial	Aplicar estrategias de captación y fidelización de clientes	Gerente general Equipo comercial	Eficacia	Evaluar el impacto de las estrategias en el crecimiento de ventas	Equipo comercial	Mensual	Herramientas de control aplicables	Retroalimentación y planteamiento de planes de mejoramiento
Identificación de necesidades de los clientes	Levantamiento de requerimientos Revisión de pliegos de condiciones	Gerente general Equipo comercial Área de operaciones y/o tecnología	Eficacia	Verificar el cumplimiento de la propuesta presentada de acuerdo a la necesidades expuestas	Equipo comercial	Cada vez que un cliente tenga un requerimiento		Elaboración de costeos y envío de propuestas comerciales
Aceptación de propuesta por parte del cliente y firma de contrato	Kick off para implementación de proyecto	Equipo comercial Área de operaciones y/o tecnología	Adecuación	Verificar actividades a desarrollar y recursos necesarios	Área jurídica, operaciones y/o tecnología Equipo comercial	Cada vez que se firme un nuevo contrato	Correos electrónicos con requerimientos de implementación	Implementación del proyecto
Lineamientos y requisitos del cliente y de la organización	Evaluar la capacidad de la organización	Gerente general	Cumplimiento	Verificación de la disponibilidad de recursos y la competencia del personal	Gerente comercial	Cada vez que un cliente tenga un requerimiento	Tabla de asignación de profesionales adscritos	Adecuar e informar a las partes interesadas



CARACTERIZACION DE PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

CÓDIGO: C.C06

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

		Líder del proceso			Equipo comercial			
Portafolio de servicios	Presentar oferta de servicios	Gerente general Equipo comercial Área de operaciones y/o tecnología	Adecuación	Verificar el cumplimiento de las necesidades del cliente según la capacidad de la organización	Gerente general Equipo comercial	Cada vez que un cliente tenga un requerimiento	Propuesta comercial Costeo	Adecuar e informar a las partes interesadas
Mecanismos de verificación y parámetros de control	Evaluación y seguimiento de las necesidad y expectativas de los clientes	Equipo comercial	Adecuación	Verificar que el instrumento se elabore de acuerdo a los parámetros establecidos	Equipo comercial	Semestral	Actualización del instrumento	Informar a las partes interesadas
			Cumplimiento	Verificar que el instrumento se mida dentro de los parámetros establecidos	Área de mejoramiento continuo Gerente General Equipo comercial	Semestral	Encuestas atendidas con	Retroalimentación de resultados Generación de planes de acción
Requisitos de atención a quejas y reclamos del cliente	Atención de queja y reclamos	Personal operativo	Cumplimiento	Verificar las actividades desarrolladas para atender la queja	Gerente general Equipo comercial Líderes de proceso	Cada vez que se tenga una queja	Tratamiento de la no conformidad	Retroalimentación de queja Generación de planes de acción Informar al cliente
Mecanismos de verificación y parámetros de control	5. Evaluación y seguimiento a las necesidades expectativas y satisfacción del cliente.	Planeación	Cumplimiento	Verificar la conformidad del cliente.	área planeación y mejoramiento continuo	Anual	Formato Encuesta de satisfacción	Adecuar e informar a partes relacionadas planes de acción. Y medición de la eficacia



CARACTERIZACION DE PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

CÓDIGO: C.C06

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

REVISADO POR	APROBADO POR
LAURA OSPINA VALENCIA PROFESIONAL DESARROLLO COMERCIAL	GERENTE