

**OBJETIVO:** Gestionar la dirección de la organización garantizando el desarrollo de planes que permitan dar cumplimiento a los objetivos planteados.

**ALCANCE:** Aplica para la dirección estratégica de SONOX SAS.

**RESPONSIBLE:** GERENTE

DESCRIPCIÓN									
CICLO PHVA	PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		PROCESOS CLIENTE	
P	1. GESTIÓN ESTRATÉGICA	1.	1. ESTADO COMERCIAL DE LA COMPAÑÍA: (ESTRATEGIA DE MERCADEO, PROYECCIÓN DE SERVICIOS, INDICADOR DE SERVICIOS, CONSOLIDADO DE VENTAS, INDICADORES DE VENTAS Y SERVICIOS PRESTADOS)	1.	1. ANALIZAR EL ESTADO COMERCIAL DE LA COMPAÑÍA	1.	1. PLAN ESTRATÉGICO	3. GESTIÓN COMERCIAL 4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 5. GESTIÓN INGENIERIA DEL SERVICIO 6. GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS	
		2.	2. DIRECTRICES GENERALES	2.	2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
	2. PLANEACIÓN DEL SERVICIO	1.	3. LISTADO DE CLINICAS, CENTROS DE SALUD Y POSIBLES CLIENTES	3.	3. ESTUDIO DE ESTRATEGIAS PARA PERMEAR ESE MERCADO	1, 3	2. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS		
H	1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	1.	1. PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	1.	1. EJECUCIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	1.	1. INFORME PLAN DE ACCIÓN	3. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	2. GESTIÓN MEJORA CONTINUA	2.	2. INFORME AUDITORIAS INTERNAS	2.	2. TOMA DE DECISIONES	2.	2. ACCIONES DE MEJORA		
	3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3.	3. PLANES DE ACCIÓN Y PRESUPUESTOS	3.	3. PRESUPUESTO ANUAL	3.	3. PRESUPUESTO APROBADO		
V	1. GESTIÓN SISTEMA DE CALIDAD	1.	1. INFORME DE AUDITORIA	1	1. NO CONFORMIDAD	1	1. ACCIÓN CORRECTIVA	1. 2	1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
		2.	2. INFORME DE INDICADORES	2	2. DETERINAR EFICACIA	2	2. INFORME DE GESTIÓN		
A	1. GESTIÓN SISTEMA DE CALIDAD	5	1. INFORME DE AUDITORIA	1,2,3	1. ACCIONES CORRECTIVAS	1	1. ACCIONES DE MEJORA PARA MITIGAR LOS RIESGOS	1	1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
RECURSOS		Recurso Humano		Recurso Técnico		Recurso Financiero		Recurso Físico	
		Personal Idóneo		Computadores e Internet - Teléfonos Móviles y fijos -		Presupuesto para desplazamientos.		Papelería	
RESPONSIBLE		GERENTE							
RIESGOS		Ver Matriz de Riesgos - DE MT 03							

	<b>MATRIZ CARACTERIZACION EN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC MT 11
		<b>VERSION:</b> 01
		<b>FECHA:</b> 30/11/2019
		Página 1 de 1

**OBJETIVO:** Promocionar servicios y venta de productos , priorizando el seguimiento continuo a la satisfacción del cliente.  
**ALCANCE:** Aplica como proceso misional de SONOX SAS.  
**RESPONSABLE :** GESTIÓN COMERCIAL

DESCRIPCION									
CICLO PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		CLIENTES	
<b>P</b>	1.GESTIÓN COMERCIAL	1.	1. ESTUDIO DE MERCADO	1,2	1. DETERMINAR ESTRATEGIA DE MERCADO	1,3	1. ESTRATEGIA DE MERCADEO Y VENTAS	1,2,3,4	2. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
				2	2. DETERMINAR MERCADO OBJETIVO				
		1.	2. REPORTE HISTÓRICO DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	2.	3. PLANIFICACIÓN SERVICIOS A PRESTAR Y VENTAS A REALIZAR	1,2,3	2. PROYECCION DE SERVICIOS Y VENTAS		
	1.	3. LISTADO DE POSIBLES CLIENTES	3.	4. CHEQUEO PAGINAS WEB DE POSIBLES CLIENTES	4.	4. LISTA DEPURADA DE CLIENTES POTENCIALES			
<b>H</b>	1.GESTIÓN COMERCIAL	3.	1. BASE DE DATOS DE CLIENTES POTENCIALES	1.	1. CONTACTO INICIAL VIA TELEFÓNICA CON POSIBLES CLIENTES NUEVOS	1.	1. PROGRAMACIÓN DE VISITA A CLIENTES NUEVOS	1,2	4. PROCESO EXTERNO
		3.	1. BASE DE DATOS DE CLIENTES POTENCIALES	1.	2. SEGUIMIENTO A BASE DE DATOS DE CLIENTES POTENCIALES	1,3	2. ENVÍO COTIZACIÓN	3	4. PROCESO EXTERNO
				2.	3 VISITA A CLIENTES NUEVOS				
		4.	3. BASE DE DATOS DE CLIENTES POTENCIALES, O LLAMADA DE CLIENTES	3.	4. REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	4.	3. EMISIÓN DE DOCUMENTACIÓN REGLAMENTARIA	4	4. PROCESO EXTERNO
4.	4. MAIL O DOCUMENTO APROBANDO EL SERVICIO	4.	5. NEGOCIACIÓN	4.	4. ORDEN DE SERVICIO 5. ORDEN DE COMPRA 6. CONTRATO DE SERVICIO	5.	5,6,7	4. PROCESO EXTERNO	
<b>V</b>	1. GESTIÓN PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	1.	1. PLANIFICACIÓN SERVICIOS A PRESTAR Y VENTAS A REALIZAR	1	1. VERIFICAR NIVEL DE VENTAS ALCANZADO	1	1. CONSOLIDADO DE VENTAS 2. INDICADOR DE VENTAS	1,2,3	2. ESTIÓN ESTRATÉGICA, 3. GESTIÓN COMERCIAL
	5. GESTIÓN SISTEMA DE CALIDAD	5.	2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	2	2. DETERINAR SATISFACCION DEL CLIENTE	2	3. INDICADOR DE SATISFACION CLIENTE		
<b>A</b>	5. GESTION SISTEMA DE CALIDAD	5	1. INFORME DE AUDITORIA	1,2,3	1. REALIZAR ACCIONES ENFOCADAS A LA MEJORA DE PROCESOS	1	1. ACCIONES DE MEJORA	1	2. GESTIÓN COMERCIAL
		5,6	2. MEDICIÓN DE PROCESO						
		5,6	3. SEGUIMIENTO A PROCESOS						
<b>RECURSOS</b>		<b>Recurso Humano</b>		<b>Recurso Técnico</b>		<b>Recurso Financiero</b>		<b>Recurso Físico</b>	
		Personal Idóneo		Computadores e Internet - Teléfonos Móviles. y fijos -		Presupuesto para desplazamientos.		Papelería	
<b>RESPONSIBLE</b>		GERENTE COMERCIAL							
<b>RIESGOS</b>		Ver Matriz de Riesgos - DE MT 03							

**OBJETIVO:** Gestionar la compra de productos y servicios de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos previstos por SONOX S.A.S

**ALCANCE:** Aplica como proceso de apoyo de SONOX SAS.

**RESPONSIBLE:** Auxiliar Administrativo y Contable

DESCRIPCIÓN

CICLO PHVA	PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		PROCESO CLIENTE	
<b>P</b>	1. GESTIÓN ESTRATÉGICA	1.	1. PLANES ESTRATÉGICOS NECESIDAD DE: PRODUCTOS Y SERVICIOS	1,2	1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	1.	1. SELECCIONAR, ORDENAR Y PRIORIZAR LAS COMPRAS	1.	1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	1. GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS	1	2. SOLICITUD DE SERVICIO/PRODUCTOS						
		1.	3. BASE DE DATOS PROVEEDORES	3.	2. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	2	2. SOLICITUD DE COTIZACIONES	2.	
	2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.	4. COTIZACIONES APROBADAS	4.	3. ELABORACIÓN DE ORDENES DE COMPRA	3.	3. APROVACIÓN ORDENES DE COMPRA	3.	
<b>H</b>	1. GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS	1.	1. ORDEN DE COMPRA	1.	1. REALIZAR LA COMPRA	1.	1. FACTURA	1.	1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
<b>V</b>	1. PROCESO EXTERNO	1.	FACTURA PROVEEDOR	1,2.	1. RECEPCIÓN E INSPECCIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS ADQUIRIDOS	1.	1. FACTURA	1.	1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
		2.	2. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS				2.	2. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES	2.
<b>A</b>	1. GESTIÓN SISTEMA DE CALIDAD	1.	1. INFORME DE AUDITORIA	1,2,3	1. REALIZAR ACCIONES ENFOCADAS A LA MEJORA DE PROCESOS	1	1. ACCIONES DE MEJORA	1	2. GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS
		1.	2. MEDICIÓN DE PROCESO						
		1.	3. SEGUIMIENTO A PROCESOS						
<b>RECURSOS</b>		<b>Recurso Humano</b>		<b>Recurso Técnico</b>		<b>Recurso Financiero</b>		<b>Recurso Físico</b>	
		Personal Idóneo		Computadores e Internet - Teléfonos Móviles y fijos -		Adquisición de Productos y/o servicios.		Papelería	
<b>RESPONSABLE</b>		AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE							
<b>RIESGOS</b>		Ver Matriz de Riesgos - DE MT 03							