

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

1. OBJETIVO

Definir las necesidades relacionadas con los clientes actuales y potenciales, de tal manera que asegure la correcta determinación de los requisitos relacionados con los servicios que presta la compañía CAM con el fin de obtener nuevos negocios y clientes potenciales que aseguren la evolución competitiva en el mercado

2. ALCANCE

Aplica para los lineamientos que se lleven a cabo en el proceso de la gestión comercial, desde que llega o se obtiene un negocio, se realiza su análisis y se convierte en una oportunidad para que sea adjudicado y entregado a la gerencia de operaciones.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Gerente Comercial: Tiene la autoridad de definir en qué propuestas participar o no según resultado de la pre selectividad de la *Ficha de Selectividad GC-RP-RG-03* y a su vez participar en el comité comercial de selectividad para sustentar su aprobación, también para aprobar las ofertas por presentar a los clientes potenciales.

Comité Comercial de Selectividad: Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Jefe estudio de propuestas Tienen la autoridad de definir en que ofertas o licitaciones participar, de acuerdo con los parámetros establecidos en las *en el Instructivo de Selectividad (GC-IN-01)*.

Jefe Inteligencia de Negocios: Tiene la responsabilidad de prospectar nuevos negocios para la compañía, hacer control a los reportes del equipo comercial así como la elaboración de los informes comerciales internos y para Directorio. Es el responsable de asegurar junto con la gerencia comercial la actualización en la ***Carpeta Compartida Comercial*** (<https://www.dropbox.com/login?src=logout>) todo el material de presentaciones o brochures que los comerciales entreguen a los clientes, al igual que de presentar a la gerencia comercial semanal y mensualmente los informes de gestión definidos incluyendo el *Informe Comercial* mensual solicitado por el directorio y de mantener soportar cualquier cambio o actualización efectuado a las herramientas de gestión comercial (Base de Datos).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado Por
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo: Profesional	Cargo: Gerente comercial	Cargo: Gerente comercial

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

Jefe Estudio de Propuestas: Tiene la responsabilidad de asegurar el **Sub-Proceso de Selectividad** a través de la **Ficha de Selectividad GC-PR-03-RG-03** y el presente proceso de **Estudio de Propuestas (GC-IN-01)**.

Profesionales Comerciales: Tienen la responsabilidad cumplir con lo establecido en los procesos y subprocesos aquí descritos con el fin de asegurar el cumplimiento del plan comercial anual establecido por los Market Manager de acuerdo a línea de negocio.

4. CRITERIOS Y CONSIDERACIONES GENERALES

Donde la Inteligencia competitiva y Sistema de información comercial (CRM), integre toda la gestión comercial de CAM cumpliendo con los siguientes objetivos

- **Gestión de Leads (Clientes Potenciales)**, por medio de esta funcionalidad el equipo de CAM realizara el manejo del flujo de sus prospecciones.
- **Gestión de Cuentas (Clientes)**, CAM ingresara toda la información requerida de sus clientes validando los campos estándar del aplicativo, con la cual podrán hacer seguimientos y análisis a cada uno de ellos, tener el historial de las interacciones realizadas, entre otros.
- **Gestión de Contactos**, CAM podrá contar con un directorio con la información completa de sus contactos, con la cual podrán establecer quien son contactos potenciales, quien toma la decisión final de adquisición del producto, tener el historial de las interacciones realizadas, entre otros.
- **Gestión de Oportunidades**, cuando las prospecciones se convierten en oportunidades, el equipo comercial de CAM podrá realizar el manejo de sus ofertas hasta que estas sean adjudicadas.
- **Conversión de Lead (Cliente Potencial) en Contacto, Cuenta y Oportunidad**, el sistema les permite pasar o no, un leads que pasa los habilitadores de CAM a una oportunidad y un cliente prospecto a un cliente potencial.
- **Introducción de Actividades (Visitas/Llamadas) y Tareas Relacionadas**, las interacciones se pueden realizar por contacto el cual está asociado a un cliente, y a las oportunidades abiertas de los comerciales, brindándoles un historial de la gestión realizada.
- **Catálogo de Ventas: Servicios y Grupo de servicios**, CAM podrá establecer la agrupación de servicios que requieran y los ítems individuales para sus oportunidades, estableciendo el catalogo actual de la compañía.

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

- **Gestión del Territorio**, se establecerá la división por comercial establecida por CAM, con la cual podrán realizar análisis de su fuerza comercial por territorio.
- **Gestión de cuotas**, CAM contara con el seguimiento informes y análisis de las cuotas de su fuerza de ventas.
- **Inteligencia de negocios Gráficas e Informes Out of the Box**, se validaran los informes estándar del aplicativo y su relevancia dentro del proceso de CAM los cuales son los establecidos dentro del alcance del proyecto, de ser requerido otro tipo de reporte se deberá validar su creación.
- **Previsiones (pipeline)**, el aplicativo cuenta con la funcionalidad de hacer un análisis con gráficas y tablas de los pasos del proceso de ventas realizado en los leads y oportunidades del equipo comercial de CAM.
- **Integración con el ERP E-Business Suite:**
 - EBS: Clientes, recopilación de información y creación de los clientes.
 - Flujo de Notificación (email que informara a la persona asignada por CAM cuando una oportunidad sea ganada cree el SECO)
- **Oracle Sales mobile**, el equipo de ventas contara con la posibilidad de realizar su gestión comercial desde sus Smartphone y tablets, desde cualquier lugar, con esto la información puede ser ingresada en el sistema en tiempo real de ejecución.
- **Gestión de forecast (Predicción)**, de acuerdo con la información ingresada se validara el proceso de estimación de las ventas del equipo de CAM los cuales se realizaran por medio de la funcionalidad del aplicativo y análisis.
- **Integración de Outlook**, la fuerza de ventas de CAM contara con el calendario asociado entre Outlook y el CRM con los cual el agendamiento de sus citas tareas entre otros, estarán programadas en los dos aplicativos.

Y en el desarrollo servicios, se identifiquen unos servicios asociados a cada uno de los temas y se designen unas fases de desarrollo específicas para cada servicio.

RUTINA EXPLORACIÓN DE NEGOCIOS

Se realiza una rutina de exploración que contenga

- Fechas de contratación
- Especificación de servicios

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

- Requisitos de participación
- Valores contratados
- ✓ Información de la competencia
 - Quien, como, porque

Se identifica si son licitaciones públicas o privadas, las cuales será unificada para las licitaciones públicas, además por cada uno de los clientes potenciales (OR).

NEGOCIOS PROSPECCIÓN

Después de tener cada uno de la rutina de exploración por negocios, se tendrá un gran universo de proyectos los cuales llamamos en prospección, además estos negocios pueden ser identificados por otros medio o solicitados por los clientes, dentro de estos negocios debe incluirse una información esencial como lo es:



Lineas de Negocio:

Especializado:

- **E.1 Gestión Integral de Medida**
 - E1.1 Gestión Técnica (Diseño, instalación y mantenimiento) del sistema de medición
 - E1.2 Gestión y aseguramiento del consumo
 - E1.3 Interrogación remota de equipos de medida

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

- E1.4 Gestión de información
 - Otros
- **E.2. Metrología Eléctrica**
 - E2.1 Calibración de medidores
 - E2.2 Calibración de instrumento
 - E2.3 Calibración de patrones de energía
 - E2.4 Calibración de medidores en terreno
 - E2.5 Parametrización de medidores en terreno
 - E2.6 Inspección, custodia y destrucción de medidores de energía
 - Otros
- **E.3. Comercialización de equipos de medición energética, Anti hurto, Edificios**
 - E3.1 Comercialización de equipo de medida concentrada
 - E3.2 Comercialización de equipo de medida anti hurto
 - E3.3 Comercialización de equipos de medida
 - Otros

Terreno

- **T.4 Gestión operacional de comercialización de energía**
 - T4.1 Lectura de medidores y reparto de factura
 - T4.2 Suspensión, corte y reconexión del servicio
 - T4.3 Atención técnica de PQR, solicitudes, desviaciones significativas
 - T4.4 Conexión del servicio
 - Otros
- **T.5 Gestión de infraestructura eléctrica (Mantenimiento, Construcción y/o Reposición)**
 - T5.1 Mantenimiento de infraestructura eléctrica de distribución de energía (NT I,II y III)
 - T5.2 Construcción de infraestructura eléctrica de distribución de energía (NT I,II y III)
 - Otros
- **T.6 Gestión Integral de Pérdidas de Energía**

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

- T6.1 Gestión (construcción y reposición de infraestructura) integral de infraestructura eléctrica para reducción y control de pérdidas de energía
- T6.2 Infraestructura de redes
- T6.3 Infraestructura de medida
- T6.4 Detección y control de hurto
- T6.5 Suministro de medida concentrada anti hurto y otros equipos
- Otros
- **T.7 Gestión Energética**
 - T7.1 Mantenimiento de infraestructura eléctrica de conexión de complejos inmobiliarios e industriales
 - T7.2 Construcción y Mantenimiento de sistemas medición con medida concentrada de grandes complejos inmobiliarios
 - T7.3 Proyectos de eficiencia energética
 - Otros

Además se requiere una información específica:

Valor Oportunidad \$COP	Valor en \$MUSD	Margen Ganancia %	Prob. Adjud.%	Mes Prob. de Adjud.	Prob. Facturación 2016	Prob. Fact. enero	Prob. Fact. Febrero
-------------------------	-----------------	-------------------	---------------	---------------------	------------------------	-------------------	---------------------

Nota: Se debe incluir la probabilidad de facturación mes a mes, además la actualización del estado de los proyectos se debe realizar en el día que cambie.

ANÁLISIS DE TÉRMINOS DOCUMENTOS DE OFERTA

Cada uno de los comerciales responsables del proceso debe hacer una lectura minuciosa de los términos de referencia en los cuales pueda identificar los habilitadores de cada uno de los proceso.

ANÁLISIS DE ALINEACIÓN ESTRATÉGICA Y CONVENIENCIA

Se realiza un análisis con el Gerente comercial donde se tiene en cuenta:

- Alineación estratégica
- Nivel riesgo
- Tiempo de ejecución
- Conveniencia estratégica

HABILITADORES

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

Se debe realizar un análisis de los habilitadores:

- Experiencia (Dinero, Tiempo, Numero de contratos, Cantidad de obra)
- Indicadores Financieros
- Conocimiento especifico
-

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PRERREQUISITOS

Adquisición de Pliegos:	Se Requiere Comprar Pliegos	No
	Fecha Limite Para Adquisición de Pliegos	NA
	Valor de Pliegos	NA
Visita Aclaratoria	Se Requiere Vístia Aclaratoria	No
	Fecha de Visita Aclaratoria	NA
	Perfil del Ingeniero y Requisitos	NA

- Pólizas
- Requisitos técnicos
- Gestion documental que incluye:
 - Carta de Presentación
 - Certificado de Existencia
 - Autorización para ofertar
 - Fotocopia RUT
 - Garantía de Seriedad (original)
 - Certificado de inscripción RUP
 - Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales
 - Certificaciones y acreditaciones exigidas
 - Autorización del Fabricante
 - Certificado de conformidad de producto bajo norma
 - Catálogos o fichas técnicas
 - Muestra de los bienes ofertados
 - Tablas de Especificaciones Técnicas
 - Certificado de garantía y soporte del fabricante
 - Protocolo de pruebas
 - Certificado de Vida Útil del registrador en DISPLAY LCD

FICHA DE SELECTIVIDAD

Se realiza el diligenciamiento de la ficha de selectividad donde se incluye los datos generales como

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

Cliente:	
Nombre Oportunidad (Objeto):	
Código Proceso Contractual:	
Línea de Negocio:	
Segmento:	
Fecha Limite Solicitud Aclaraciones:	
Fecha de Cierre:	
Presupuesto (Millones COP):	
Plazo de Ejecución (Meses)	
Pólizas Para Oferta:	

Seguida por la consolidación de los habilitadores analizados anteriormente, se analiza el alcance específico (actividades a ejecutar) y requerimientos técnicos, se verifica nuevamente la lista de chequeo de gestión documental y criterios de ponderación.

Por último se debe realizar un análisis de los posibles competidores además de cualquier antecedente contractual y una posible estrategia para ganar este proceso, en este proceso debe ser utilizada la herramienta de estrategia de negocios que complementa la solución.

Posibles Competidores:		
Competidor	Zona	Características
Antecedentes Contractuales:		
ESTRATEGIA:		

ELABORACIÓN DE LA OFERTA (ESTUDIO)

Se envía la ficha de selectividad al proceso de licitaciones, el cual debe designar a una persona responsable que será el canal de comunicación con el profesional de comercial.

PRESENTACIÓN OFERTA

Se realiza la presentación de la oferta en la fecha estipulada, garantizando el 100% de los requisitos y documentos integrales previamente caracterizados, liderada por el profesional de comercial, cuando esta es entregado el proceso pasa a estar en un estado de aprobado, es decir fue entregado al cliente.

SEGUIMIENTO EVALUACIÓN DE OFERTA- RUTINA

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

Se realiza un seguimiento por medio de una rutina, en la cual se verifica como es el proceso, si realiza apertura publica determinar cuáles son los competidores con que precios, cuando sales resultados oficiales.

Este proceso de seguimiento debe entregar como insumo información que permita determinar competidores, precios, el por qué si se pierde.

Se verifica si el proceso fue aceptado por el cliente es decir adjudicado, en este caso el comercial debe enviar documentación contractual y de especificación al área técnica encargada de este contrato y se realiza la rutina de evaluación del servicio.

ANÁLISIS CORPORATIVO

Después del cierre de cualquier proceso sea adjudicado o declinado cliente, debe realizarse un análisis a profundidad de aspectos importantes como competidores, precios, tiempo de duración del proyecto.

Estas conclusiones deben ser compartidas al nivel requerido y en especial al seguimiento del área comercial.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
1. Divulgación del Plan Comercial Anual	Gerente Comercial	1. Definir el portafolio, los mercados objetivos, clientes target, metas comerciales, y todos los recursos para el logro de las metas propuestas.	Plan Comercial Anual Nube www.dropbox.com
2. Generar base de datos	Profesional Comercial	1. Recibe herramientas para la gestión comercial con información en la base de datos de clientes actuales de CAM del mercado o sector asignado. 2. Profesional Comercial Actualiza la base de datos con los clientes prospecto según plan comercial (mercado y metas asignadas).	Procesos registrado en Secicon Clientes Nube www.dropbox.com

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
3. Planear visitas de la semana en caso de búsqueda de negocios con clientes actuales o clientes nuevos	Profesional Comercial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza la base de Datos para organizar agenda 2. Coordina visitas con rutero eficiente según prospección de su base de datos y mantenimiento de clientes actuales. 3. Diligencia el planeador semanal (debe estar actualizado el primer día hábil de la semana. 4. En caso de planeación de visita de clientes nuevos, prepara visita con estudio previo del cliente (Tipificación, estructura, portafolio etc.). 5. Prepara material de apoyo (brochure, Presentaciones técnicas, Publicidad etc) según visitas agendadas. 	Procesos registrado en Secicon Clientes Nube www.dropbox.com
4. Ejecutar visita	Profesional Comercial/Jefe Inteligencia de negocios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si el cliente es nuevo presenta la compañía de manera integral con presentación estándar de la carpeta compartida. 2. Una vez presentada la compañía o si es cliente de mantenimiento, atiende la necesidad específica del cliente o crea la necesidad. 3. Si la visita no genera ninguna solicitud de propuesta, registra la visita en el planeador según resultado generado de la misma. 4. Si la visita por el contrario genera solicitud de propuesta: <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de clientes nuevos, solicita documentos para estudio de crédito y análisis de cliente nuevo (para las empresas que lo requieren según <i>Política Comercial</i>). • En el caso de clientes existentes y nuevos una vez pedidos documentos de cliente nuevo, solicita información requerida por el área de estudio de propuestas para análisis de selectividad y estudio de la propuesta en caso de aprobación de participación. 5. Registra la solicitud en la herramienta <i>Forecast</i> 	Procesos registrado en Secicon Clientes Nube www.dropbox.com

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
		6. Registra las solicitudes en el <i>Inventario de oportunidades</i> GC-PR-01-RG-04 y genera su consecutivo para trazabilidad del mismo.	
5. Proceso de selectividad	Jefe Inteligencia de negocios/ Profesional Comercial/ Jefe estudio de propuestas/ Gerente comercial	1. Inicia proceso de <i>Estudio de propuestas GC-IN-01</i> con la pre selectividad bajo parámetros estipulados en <i>Instructivo de Ficha de selectividad</i> . 2. Participa del proceso de selectividad con el fin de impulsar la aprobación de participación en los posibles negocios traídos.	Ficha de selectividad (Pre selectividad) (GC-PR-01-RG-03) Y Nube www.dropbox.com
6. Inicio de Proyecto	Profesional Comercial/ Gerente de operaciones	1. Gestiona la firma de los contratos de proyectos adjudicados a Cam. 2. Hace entrega de Contrato firmado con sus respectivos documentos a la Gerencia de operaciones	N/A
7. Análisis de causas e indicadores	Profesional Comercial	1. Es responsable de actualizar todas sus herramientas las cuales permiten hacer el cálculo de los indicadores por parte del profesional administrativo comercial y un análisis de causas que se deben realizar en conjunto con la gerencia comercial.	Informes mensuales y análisis de causas Nube www.dropbox.com

6. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE REGISTRO	MEDIO	CRITERIOS DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
GC-PR-01-RG-01	Base de Datos	Profesional Comercial	Electrónico	Nube www.dropbox.com	2 años	Back up
GC-PR-01-RG-07	Forecast	Jefe estudio de propuestas	Electrónico	Nube www.dropbox.com	1 años	Back up

GERENCIA COMERCIAL		
PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL		
CODIGO: GC-PR-01	VERSIÓN: 4	FECHA: 11-01-2017

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE REGISTRO	MEDIO	CRITERIOS DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
				<u>om</u>		
N/A	Informe Comercial Mensual de directorio	Profesional Comercial	Electrónico	Nube www.dropbox.com	1 año	Back up

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
GC-PR-01-RG-03	Ficha de Selectividad
GC-IN-01	Estudio de Propuestas