

		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL			
Codigo: GC-C1002-01		Versión: 01		Página 1 de 1	
OBJETIVO	Promover y gestionar proyectos para el cumplimiento de los objetivos de Rentan, en las entidades publicas y privadas definidos en la planeación estratégica.				
ALCANCE	El proceso inicia con los objetivos propuestos por la planeación estratégica de RENTAN y finaliza con la invitación a participar en procesos por parte de RENTAN, en el acompañamiento y servicio postventa, evaluación de la atención al cliente.		RESPONSABLE	Jefe Comercial	
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL PROCESO		SALIDAS	
QUIEN SUMINISTRA	INSUMOS	ETAPA	ACTIVIDADES	QUIEN RECIBE	RESULTADOS
1. Cliente 2. Departamento administrativo 3. Secretarías de planeación 4. Entes privados 5. IDEA 6. Planeación estratégica	1. Plan Estratégico Institucional RENTAN 2. Estructura organizacional. 3. Presupuesto. 4. Recurso Tecnológico 5. Recurso Humano. 6. Procedimientos contractuales. 7. Planes de desarrollo 8. Estrategia de comunicación 9. Herramientas de comunicación 10. Plan anual de adquisiciones 11. Plataforma Sicep 12. Plan de acción 13. Política de Administración de riesgos	P	1. Elaborar estrategias para el acercamiento a clientes, asociado a las necesidades y los servicios ofrecidos, de acuerdo al plan estratégico. 2. Realizar investigación de mercados, para identificar clientes potenciales. 3. Actualizar la base de datos de clientes. 4. Proyectar plan de ventas 5. Agendar reuniones técnicas con las áreas involucradas. 6. Identificar riesgos y oportunidades. 7. Relacionamento corporativo 8. Identificar los riesgos u oportunidades del proceso	1. Planeación Estratégica 2. Subgerencia de Planeación y Estructuración de proyectos 3. Dirección de Operaciones 4. Gestión Financiera	1. Informe de entrega para colizar 2. Cronograma de seguimiento a los negocios colizados 3. Clientes potenciales 4. Actas de reunión 5. Lista de chequeo 6. Plan de ventas 7. Mapa de riesgos institucionales, mapa de riesgos del proceso, mapa de riesgos de corrupción.
1. Cliente 2. Departamento administrativo 3. Secretarías de planeación 4. Entes privados 5. IDEA 6. Actividades del mercado 7. Mejoramiento Continuo	1. Portafolio de servicios. 2. Material publicitario 3. Recurso tecnológico 4. Presupuesto 5. Base de datos clientes potenciales 6. Acceso a sistemas de información 7. Necesidades o solicitudes	H	1. Realizar reuniones de conocimiento del cliente 2. Localización de clientes 3. Investigar mercado 4. Participar en eventos de interes 5. Verificar planes de desarrollo para identificar oportunidades de negocio. 7. Asistir a eventos del desarrollo economico del país y ferias comerciales 8. Crear necesidades para el desarrollo de nuevos negocios. 9. Desarrollar las actividades necesarias para mantener y mejorar los servicios ofrecidos al cliente 10. Captación de clientes 11. Recibir y gestionar solicitudes del cliente 12. Cotización y cierre de la negociación con el cliente, realizar la venta con el fin de prestar el servicio o la entrega del bien solicitado. 13. Acompañamiento en la entrega del producto o servicio solicitado. 14. Seguimiento a la ejecución de los servicios prestados para solicitar facturación. 15. Gestionar la cartera 16. Atención al cliente 17. Recepción de requerimientos postventa del cliente 18. Realizar la facturación correspondiente a los negocios a cargo. 19. Aplicar los procesos estipulados dentro el manual interno de contratación 20. Entrega de insumos para la estructuración de negocios y/o proyectos (Subgerencia de Estructuración y ejecución de proyectos) 21. Ejecutar plan de ventas 22. Hacer control a los indicadores, matriz de riesgos y acciones plan de mejoramiento	1. Planeación Estratégica 2. Subgerencia de Planeación y Estructuración de proyectos 3. Dirección de Operaciones 4. Gestión Financiera 5. Dirección de mantenimiento y administración de Maquinaria, Equipos, vehículos y activos	1. Informe de Reuniones 2. Informe de seguimiento 3. Servicios postventa ejecutados 4. Informe de gestión comercial 5. Formato de visita a clientes 6. Oferta comercial 7. Cotizaciones elaboradas 8. Bienes y servicios entregados 9. Gestión de contratos con clientes 10. Facturación gestionada 11. Indicadores, plan de acción
1. Cliente externo 2. Gestión Jurídica 3. Gestión Financiera 4. Evaluación Independiente	1. Estudio de Bienes y servicios 2. Calificación de las centrales de riesgos 3. Estudios de estados Financieros 4. Permisos y licencias 5. Normatividad vigente 6. Capacidad del recursos humano 7. Acompañamiento técnico 8. Mapa de riesgos 9. Plan de mejoramiento	V	1. Realizar Sarliat 2. Realizar seguimiento a los compromisos pactados con el cliente 3. Realizar seguimiento a las metas propuestas por la Gerencia 4. Realizar análisis de documentos asociados 5. Realizar documentos de aceptación o rechazo de documentación asociada. 6. Realizar seguimiento a la ejecución y su cumplimiento 7. Elaborar informes de ejecución de la gestión realizada 8. Reuniones de equipo de trabajo para seguimiento a los procesos. 9. Seguimiento a la gestión comercial realizada. 10. Evaluar y analizar los indicadores del proceso 11. Seguimiento a la matriz de riesgos 12. seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento	1. Planeación estratégica 2. Gestión jurídica 3. Dirección de Operaciones 4. Gestión Financiera	1. Carpeta con expediente del cliente 2. Informe final por proceso 3. Indicadores analizados 4. Mapa de riesgos analizado y actualizado 5. Plan de mejoramiento
1. Proceso Evaluación Independiente 2. Proceso Gestión de Mejoramiento Continuo 3. Entes de Control	1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias gestionadas. 2. Indicadores y riesgos analizados. 3. Observaciones, no conformidades y hallazgos de auditorías analizados. 4. Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora. 5. Analisis de la ejecución presupuestal	A	1. Establecer acciones de mejoramiento continuo 2. Continúa revisión de los indicadores de gestión	1. Proceso evaluación independiente 2. Proceso de Planeación Estratégica	1. Planes de Mejoramiento implementados. 2. Respuestas a requerimientos de información a clientes internos, externos y entes de control.
RECURSOS (Físicos y Humanos)	REQUISITOS DE LA NORMA		DOCUMENTOS DE REFERENCIA	DOCUMENTOS DE ORIGEN INTERNO	INDICADORES DE GESTIÓN
Humanos: Jefe Comercial Asesor Comercial Físicos: Oficinas dotadas Sistemas de información Herramientas Ofimáticas Presupuesto de ejecución del proceso	7.5 Información Documentada 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de los cambios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
RIESGOS					
CONTROL DE CAMBIOS					

Fecha de Versión	No. de Versión	Autor	Revisado por	Aprobado por	Descripción del cambio
5/12/2024	1	Jefe Comercial	Dirección de Planeación Institucional	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Creación del documento