	<b>PROCESO</b>	<b>P-SGIPLE-001</b>	
	<b>GESTION COMERCIAL EMPAQUES</b>	<b>Versión</b> 0	<b>Página</b> 1 de 4

### 1. RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerente Comercial Impresos, Gerente Comercial Internacional, Gerente Comercial Rotativa y Gerente Comercial Agendas.

### 2. PARTICIPANTES DEL PROCESO

Gerente general, Gerente comercial, Gerencia comercial de Agendas, Asesores comerciales de Impresos y Rotativa, Gerente de producción impresos, Jefe producción digital, Coordinador de producción formas, Gerente de cajas y Mangas termo encogibles, Asesores comerciales, Gerente de mercadeo, Departamento de cotizaciones, departamento de cartera, Área de Planeación,


### 3. CLIENTES

Clientes nacionales e internacionales de libros, revistas, biblias, publicaciones comerciales, agendas, etc.

### 4. PROVEEDORES

Departamento de Compras  
Proveedores Externos  
Gerencia de Producción

<b>Revisado por:</b> <b>(Nombre y Firma)</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>(Nombre y Firma)</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>

	<b>PROCESO</b>	<b>P-SGIPLE-001</b>	
	<b>GESTIÓN COMERCIAL EMPAQUES</b>	<b>Versión</b> 0	<b>Página</b> 2 de 4

## 5. OBJETIVOS

Asegurar que los requisitos de los clientes nacionales e internacionales se determinen y se cumplan, creando un clima de confianza entre el cliente y la empresa, que contribuyan a aumentar la satisfacción del mismo.

Asegurar una buena gestión de cobranza y prestar asesoría técnica adecuada y oportuna a los clientes.

## 6. ALCANCE

Este proceso es de aplicación en la Gerencia General, Gerencia Comercial Impresos, Gerencia Comercial Rotativa e Internacional, Gerencia Comercial Agendas, Gerencia Formas, Gerencia de Cajas y mangas termo encogibles, el Departamento de Cotizaciones, Departamento de Cartera, en la Gerencia de Producción Impresos y en la Gerencia de Producción Rotativas.

## 7. DESARROLLO

En el Anexo 01 se encuentra la descripción del proceso


7.1. Si la cotización no es aprobada por el cliente, el Asesor Comercial se debe reunir con el Gerente Comercial para analizar las causas del rechazo y buscar una solución.

## 8. RECURSOS NECESARIOS

Teléfonos, Internet, Fax, Fotocopiadora, Brochure, Equipos de Oficina, Video Promocional, Computadores, Celulares.

## 9. REQUISITOS A CUMPLIR NORMA ISO 9001:2008

ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OSHAS 18001:2007
4.2		
5.2	4.3.2	4.3.2
5.5		
6.1		
6.3	4.4.1	4.4.1
6.4		

	<b>PROCESO</b>	<b>P-SGIPLE-001</b>	
	<b>GESTIÓN COMERCIAL EMPAQUES</b>	<b>Versión</b> 0	<b>Página</b> 3 de 4

ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OSHAS 18001:2007
7.1		
7.2	4.4.6	4.4.6
7.5		
8.1		
8.2.1		
8.2.3	4.5.1	4.5.1
8.4		
8.5	4.5.3.2	4.5.3.2

## 10. INDICADORES

Clientes nuevos  
 Tiempo aprobación de créditos  
 Porcentaje de cotizaciones aprobadas  
 Visitas realizadas  
 Ventas Efectivas

## 11. PARÁMETROS DE CONTROL


Ver Anexo 03 Plan de Calidad - Control Procesos

## 12. DOCUMENTOS UTILIZADOS

**PR-SGIPLE-002** Procedimiento Revisión del Contrato  
**PR-SGIPLE-003** Procedimiento Cotizaciones  
**PR-SGIPLE-004** Procedimiento Estudio de Crédito y Cobranza

## 13. REGISTROS

Hoja de vida y Reporte diario de visitas (Sistema)  
 Cotización - confirmación pedido  
 Orden de compra o contrato  
 Solicitud de crédito  
 Documentos del cliente  
 Carta cotización oficial  
 Formato aprobación pedido (Agendas)

	<b>PROCESO</b>	<b>P-SGIPLE-001</b>	
	<b>GESTIÓN COMERCIAL EMPAQUES</b>	<b>Versión</b> 0	<b>Página</b> 4 de 4

#### 14. GESTIÓN REGISTROS

Ver Anexo 04      Tabla control de registros

#### 15. ANEXOS

- Anexo 01**    Descripción del Proceso
- Anexo 02**    Fichas técnicas de indicadores
- Anexo 03**    Plan de Calidad - Control del Proceso
- Anexo 04**    Tabla Control de Registros

CONFIDENCIAL