

<b>aoxlab</b>	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión:</b> 8
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

# Procedimiento de gestión comercial

**AOXLAB S.A.S**

aoxlab	Procedimiento de gestión comercial AOXLAB S.A.S	Identificación: <b>PROC-GC-013</b>
		Revisión: <b>8</b>
		Inicio de vigencia: <b>2025-10-10</b>

## DOCUMENTO CONTROLADO


### PROC-GC-013 Procedimiento de gestión comercial.

Copia controlada No. : 1

	Nombre	Puesto función	Firma	Fecha
<b>Elaboró:</b>	Andi Rendon Arroyave	Directora comercial		2025-10-08
<b>Revisó:</b>	Angela P. Patiño Pérez	Directora calidad		2025-10-09
<b>Aprobó:</b>	Yasmín Eliana Lopera Pérez	Gerente		2025-10-10
<b>Localización del documento:</b>		Plataforma SGC		

### Control de Cambios

Estado	Fecha de Inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Realizó	Revisó	Aprobó
Obsoleto	2017/08/01	1	Ninguno (versión original).	MEAC	YELP	YELP
Obsoleto	2020-06-20	2	Se modificó el ítem desarrollo incluyendo información necesaria para la solicitud de cotización y para la modificación.	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2020-12-29	3	Se incorporó el manejo de la información confidencial del cliente, de acuerdo con PROC-GC-001	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2021-06-16	4	Se adicionó información relacionada con el análisis de encuestas.	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2023-03-21	5	Se adicionó información sobre el enlace de solicitud de servicio FOR-GC-003	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2024-09-02	6	Se adiciona las consideraciones para ofertar el alcance flexible	AYRA	APPP	YELP


	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

Obsoleto	2025-10-03	7	Se adecúa para la gestión comercial de servicios de certificación	DPP	APPP	YELP
Vigente	2025-10-09	8	Se actualiza, encuesta de satisfacción en recolecciones de muestras, la hoja de ruta para el trato con clientes, módulo de solicitudes por parte de los clientes	AYRA	APPP	YELP

<b>aoxlab</b>	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO Y ALCANCE.</b>	5
1.1	Objetivo.	5
1.2	Alcance.	5
<b>2.</b>	<b>DEFINICIONES Y NOTACIONES.</b>	5
2.1	Definiciones.	5
2.2	Notaciones.	6
<b>3.</b>	<b>REFERENCIAS.</b>	6
<b>4.</b>	<b>DESARROLLO.</b>	7
4.1	Atención al cliente.	7
4.2	Actividad comercial.	8
4.2.1	Programación de visitas comerciales.	8
4.2.2	Solicitud de oferta	8
4.2.3	Realización de ofertas.	9
4.2.4	Revisión y envío de ofertas.	10
4.2.5	Seguimiento de las ofertas realizadas.	11
4.2.6	Modificación de ofertas.	11
4.2.7	Aceptación de ofertas.	12
4.3	Satisfacción de clientes	12
4.3.1	Realización de encuestas de satisfacción	13
4.3.2	Análisis de información de encuestas	14
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILIDADES.</b>	15
5.1	Gerente.	15
5.2	Director de Calidad.	15
5.3	Auxiliar Comercial	16
5.4	Director Comercial.	16
<b>6.</b>	<b>FORMATOS RELACIONADOS.</b>	16
<b>7.</b>	<b>ANEXOS.</b>	17

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE.

### 1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para tener una comunicación eficaz con el cliente y una entrega oportuna de ofertas conforme los requisitos establecidos por las normas ISO/IEC 17025:2017 [1] e ISO/IEC 17065:2012 [6].

### 1.2 Alcance.

El presente documento tiene como campo de aplicación todo el personal del área comercial.

## 2. DEFINICIONES Y NOTACIONES.

### 2.1 Definiciones.

#### **Cliente [4].**

Persona u organización que recibe o podría recibir un producto o servicio requerido o destinado por esta persona u organización.

#### **Documento [2].**

Información y su medio de soporte.

#### **Ensayo/prueba [2].**

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

#### **Manual de la calidad [2].**

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

#### **Oferta [5].**

La oferta o cotización, como acción misma, es el informar del valor (precio)-características-condiciones de algún producto o servicio a un cliente o posible cliente para nuestra empresa.

#### **Procedimiento [2].**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

#### **Brochure [3].**


Los brochure son documentos promocionales, utilizados principalmente para presentar una empresa, organización, productos o servicios e informar a los clientes o posibles clientes sobre los beneficios.

#### **Satisfacción del cliente [4].**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas del cliente.

#### **Sistema de gestión de la calidad [2].**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

## 2.2 Notaciones.

Para propósitos de este documento, se hacen las siguientes consideraciones:

**“Laboratorio”**: se refiere a AOXLAB S.A.S

**“La Empresa”**: se refiere a AOXLAB S.A.S

**“La organización”**: se refiere a AOXLAB S.A.S


**“La compañía”**: se refiere a AOXLAB S.A.S

**“Aoxlab”**: se refiere a AOXLAB S.A.S

**“Servicios”**: para referir a los servicios de ensayo y certificación que ofrece **Aoxlab**.

## 3. REFERENCIAS.

- [1] ISO/IEC 17025:2017 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories / Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- [2] ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements Systemes de management de la qualité — Exigences.
- [3] Freeman, J. (09 de 04 de 2020). Edraw. Obtenido de Edraw: <https://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&u=https://www.edrawsoft.com/what-is-brochure.html&prev=search&pto=aue>
- [4] BS ISO 10004:2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring.
- [5] Anónimo. (2020). De Negocios. Obtenido de Negocios: <https://denegocios.cl/blog/que-es-una-cotizacion-de-productos-y-o-servicios-definicion-y-ejemplos>
- [6] ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

#### 4. DESARROLLO.

**Aoxlab** considera importante determinar:

- Canales de comunicación habilitados por la empresa para atender los clientes.
- Como elaborar las ofertas y realizar su seguimiento.
- Satisfacción del cliente frente al servicio recibido

##### 4.1 Atención al cliente.


Los canales de comunicación establecidos por la compañía para recibir solicitudes de servicios por parte del cliente son:

- Por medio de la gestión comercial: Entre estos están, visitas comerciales por parte del personal del área comercial, llamadas telefónicas, etc.
- Telefónicamente: Realización de llamadas telefónicas por parte del personal o recepción de aquellas realizadas por los clientes.
- E-mail: Envío de brochures electrónicos y otras comunicaciones a las empresas.
- Página web: <http://www.aoxlab.com/>. Allí el público puede conocer la empresa, los servicios que se ofrecen y formular PQRS, a través del enlace contáctenos.
- Redes sociales: el laboratorio cuenta con presencia en Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter.
- Ferias: AOXLAB S. A. S. participa regularmente en ferias comerciales de servicios a nivel nacional e internacional, tales como Expo Alimentos.

El líder comercial y/o los auxiliares comerciales son los encargados de contactarse con el cliente y verificar las necesidades de este., realizar una presentación general de los servicios ofrecidos por el laboratorio y por último presentar una propuesta técnica y comercial con la cual satisfaga dichas necesidades.

##### 4.1.1 Recepción de llamadas

Las llamadas que se reciben en la empresa en su gran mayoría provienen de personal técnico y profesional de las empresas. La persona responsable por la atención del cliente debe mantener siempre un trato cordial y respetuoso, tratando de resolver con agilidad las preguntas que tenga el cliente o poniéndolo en contacto inmediatamente con una de las personas de la empresa, que pueda dar respuesta al requerimiento. El cliente debe siempre enviar un correo electrónico de soporte de su requerimiento aun cuando previamente se le atiende telefónicamente. Cuando sea el área comercial quien reciba o llegue acuerdos con los clientes vía telefónica, deberá documentar toda la información del acuerdo con el cliente mediante un correo electrónico con copia al cliente que suministró la información y a las áreas involucradas en el acuerdo al interior de la empresa.

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

## 4.2 Actividad comercial.

### 4.2.1 Programación de visitas comerciales.

El departamento está conformado por el líder comercial quien representa a la empresa y a sus servicios ofrecidos. La actividad del líder comercial se desarrolla principalmente haciendo visitas comerciales y captación de clientes por diferentes canales de comunicación, establecidos en el numeral 4.1.

Las visitas comerciales tienen como objetivo:

- Identificar y registrar las necesidades de los clientes.
- Proporcionar información al cliente sobre las soluciones que ofrece la empresa.
- Presentar los servicios que más se adecuan a las necesidades identificadas.
- Presentar y hacer el seguimiento de las ofertas realizadas.

Para realizar sus actividades, los comerciales disponen de:

- Ordenador portátil para hacer presentaciones y gestionar su actividad comercial.
- Tarjetas con información institucional y de contacto.
- Brochures en versión digital e impreso.
- Tablas de tarifas y descuentos a aplicar según el contexto de la venta y el tipo de cliente.

El líder comercial comunica el resultado de las visitas al Gerente, realizando un informe, el cual se documenta en el formato FOR-GC-021 "Informe de visita y/o contacto de clientes".


### 4.2.2 Solicitud de oferta

Una vez realizado el contacto con el cliente y acordado el alcance y extensión de los servicios que requiere del laboratorio, se le solicita al cliente que la solicitud formal la realice por escrito vía correo electrónico con el propósito de contar con el soporte de dicha solicitud. Solo hasta recibir la solicitud escrita se da inicio al trámite de su requerimiento. Para la solicitud de servicios de certificación, el cliente debe diligenciar al formato FOR-GC-112, anexando todos los soportes de la información solicitada. En todo caso, la solicitud realizada debe ser aceptable para el cliente y **Aoxlab**. Las solicitudes aceptadas no deben comprometer la integridad de la compañía, ni afectar la validez de los resultados.

Informar a los Clientes sobre el alcance flexible de acreditación:

**Aoxlab** debe garantizar que los clientes comprendan claramente la naturaleza y los límites del alcance flexible de su acreditación, siguiendo estos pasos:

- Incorporación en la Propuesta Comercial:

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

Todas las propuestas comerciales deben incluir una sección que explique que el laboratorio cuenta con un alcance flexible de acreditación, describiendo cómo esta flexibilidad permite la inclusión de nuevos métodos, matrices y analitos dentro de los límites definidos por ONAC. Se debe aclarar que, aunque el laboratorio tiene la capacidad de adaptarse a nuevas necesidades, estas se mantendrán dentro de los parámetros aprobados por ONAC.

- **Explicación de los Límites de flexibilidad:**

Se debe comunicar de manera clara y transparente a los clientes los límites específicos del alcance flexible, indicando qué tipos de servicios pueden ofrecerse bajo esta flexibilidad y cuáles están fuera del alcance aprobado. Esto asegura que los clientes tengan expectativas precisas sobre las capacidades del laboratorio.

- **Procesos de Consulta y confirmación:**

Antes de aceptar un pedido que implique el uso del alcance flexible, el equipo comercial debe consultar con las áreas técnicas del laboratorio para confirmar que el servicio solicitado se encuentra dentro de los límites del alcance flexible. Esta consulta debe ser documentada y la respuesta comunicada al cliente, garantizando que el cliente está informado y de acuerdo con el uso del alcance flexible.

- **Actualización de página web:**


La página web de la compañía debe reflejar la existencia del alcance flexible. Esto debe incluir ejemplos de servicios que pueden ser adaptados bajo esta flexibilidad, destacando los beneficios para los clientes.

- **Entrenamiento del Personal Comercial:**

El personal comercial debe recibir capacitación sobre los detalles del alcance flexible, incluyendo sus límites y cómo comunicar estos aspectos a los clientes. Esta formación asegura que los representantes comerciales puedan responder adecuadamente a las preguntas de los clientes y proporcionar información precisa y conforme a las normativas.

#### **4.2.3 Realización de ofertas.**

El Departamento Comercial es el encargado de realizar las ofertas, a través de la plataforma <http://107.190.139.42/~aoxlab/analitica/index.php>, la cual registra el documento en el formato FOR-GC-014 "Formato cotización de servicios ofrecidos". En este mismo documento y en caso de concretarse la oferta, en el informe de resultados, FOR-TC-011, se le informa al cliente sobre el tratamiento de la información confidencial del cliente y la protección de sus datos personales, de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento PROC-GC-001.

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

Las valoraciones económicas de las ofertas se determinan de acuerdo con el volumen de pedido y tipo de cliente y son aprobadas por la gerencia. Las ofertas se controlan por el número de cotización el cual es asignado automáticamente por la plataforma.


Documentación y Aceptación Formal:

Una vez que el cliente ha sido informado sobre el uso del alcance flexible, su aceptación debe ser formalizada por escrito, ya sea a través de la firma del contrato o mediante una confirmación por correo electrónico. Este registro debe ser archivado como parte del expediente comercial del cliente.

#### 4.2.4 Revisión y envío de ofertas.

Antes de enviar una oferta al cliente el documento final se revisa para asegurar que incluye y cumple todos requisitos establecidos por las normas ISO/IEC 17025:2017 [1] e ISO/IEC 17065:2012 [6].

- Fecha.
  - Número de cotización.
  - Datos del cliente.
  - Descripción de los servicios:
    - **Servicios de laboratorio y costos.** (análisis, método, tiempo de entrega; Tipo de servicio (Acreditado, No Acreditado, subcontratado), tiempo de entrega, valor unitario, descuentos, valor con descuento, IVA, total)  
Así mismo se brindará información al cliente sobre:
      - Procedimiento de ensayo (Método de referencia, técnica analítica, mensurando, unidades, etc.)
      - Envío y preservación de muestras.
      - Fecha y forma de entrega de resultados.
      - Regla decisión que se utilizará para la emisión de las declaraciones de cumplimiento. (cuando aplique)
      - Disposiciones sobre confidencialidad y tratamiento de datos
      - Forma de pago.
  - **Servicios de certificación:**
    - Alcance: Producto, esquema, documento normativo, etc.
    - Servicios externos por subcontratar
    - Costo del servicio
- También se le dará información sobre la documentación requerida para la prestación del servicio:
- Reglas del servicio de certificación
  - Información relacionada con el esquema de certificación solicitado.

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

- Derechos y deberes del cliente
- Uso del certificado y/o marcas de conformidad

La revisión de todas las ofertas es responsabilidad del líder comercial. Si la revisión es conforme, el líder comercial aprueba el documento de oferta para que sea enviada al cliente. Si se encuentran inconsistencias entre la solicitud enviada por el cliente y la cotización, dichas discrepancias se resuelven con el responsable de su elaboración, solicitando las rectificaciones que convenga.

Todas las ofertas son aprobadas desde el software y enviadas al cliente vía e-mail, cuyo registro se almacena en dicha herramienta.

El área comercial para la realización de ofertas podrá requerir a los clientes información adicional tal como:

- Rut
- Licencia de cultivo y/o manufactura (Aplica para empresas de Cannabis principalmente)
- Fichas técnicas de productos

#### **4.2.5 Seguimiento de las ofertas realizadas.**


El seguimiento de las ofertas enviadas a los clientes es responsabilidad del área Comercial. Esta actividad se registra en el formato FOR-GC-042 "Formato de registro de contacto de clientes".

El seguimiento de la oferta se realiza dentro de la semana siguiente al envío de la cotización, con el propósito de verificar la recepción de la oferta y el interés de aceptación de ésta. El seguimiento se registra en el formato FOR-GC-042 Formato de registro de contacto con clientes.


#### **4.2.6 Modificación de ofertas.**

Todas las modificaciones que afecten a las condiciones de una oferta aceptada por el cliente son nuevamente revisadas y aprobadas tal y como indica en este procedimiento y en el PROC-GC-004 Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos. Las modificaciones en las ofertas se tratan como una nueva oferta, donde se genera un nuevo código de oferta posterior al código ya generado para la oferta que modifica. Así, si una oferta inicial nominada N° Cotización 145-01 es modificada, la nueva oferta será N° Cotización 145-02.

La nomenclatura del número de oferta indica:

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

N° Cotización 145-02.


  
 Consecutivo  
 #código del cliente en el sistema

#### 4.2.7 Aceptación de ofertas.

El cliente debe formalizar documentalmente la aceptación de la oferta presentada. Enviando la solicitud de orden de compra debidamente firmada y el formato FOR-GC-004 "Formato de solicitud de servicio, revisión de pedidos y ofertas" debidamente diligenciado en el formato de Excel o en enlace (<https://www.analitica-aoxlab.com/analitica/forms/ordenservicio/frordser.php>.) adjunto en cada cotización.

En casos especiales en que se reciba solicitud del cliente expresa se firmarán previa revisión por el área jurídica de la empresa los acuerdos de confidencialidad, de certificación y acuerdos de calidad relacionados con las ofertas aceptadas por los clientes en los términos que estos requieran y que sean acordes a la actividad de la compañía.

Cualquier diferencia entre la solicitud y la oferta se debe resolver antes de que comiencen las actividades para la prestación del servicio, para esto se debe llevar el registro mediante correo electrónico entre el cliente y el área comercial. Por tanto, cada oferta se entiende por aceptada una vez se recibe el formato de solicitud de servicios FOR-GC-004.

Si por cualquier razón una oferta es modificada después de que el trabajo ha comenzado, se debe repetir la revisión de la oferta y cualquier modificación se comunica a todo el personal afectado mediante correo electrónico enviado por el área comercial.


**Aoxlab** conserva los registros que incluyen cualquier cambio significativo de las ofertas, así como de todas las discusiones pertinentes con los clientes acerca de los requisitos de estos, o de los resultados de las actividades de laboratorio.

#### 4.3 Satisfacción de clientes

**Aoxlab** coopera con los clientes o con sus representantes para aclarar las solicitudes y realizar seguimiento del desempeño de sus actividades en relación con el trabajo realizado.

Esta cooperación puede comprender, pero no se limita a:

- Visitas de los clientes al laboratorio
- Acceso razonable a las áreas restringidas
- Suministro de datos primarios
- Atestiguamiento de ensayos

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

- Recepción de PQRS y apelaciones

Una de las actividades para realizar seguimiento del desempeño de la compañía en relación con el trabajo realizado es la realización de encuestas de satisfacción.

Estas encuestas se realizan aleatoriamente después de la prestación de los servicios durante todo el año, ya que hay clientes recurrentes y otros que no lo son. El indicador de satisfacción al cliente se monitorea mensualmente con los resultados de encuestas que se tengan a la fecha y el resultado del ejercicio satisfacción del cliente se calcula anualmente. El área comercial informa a la dirección en los informes de gestión mensuales acerca de las actividades relacionadas con este proceso y la retroalimentación recibida por los clientes en dicho período. Estos avances se registran en el formato FOR-GC-034 Formato de minuta para informe de gestión.

### **Manejo de Consultas y Reclamos:**


El cliente cuenta con un módulo de solicitudes a través de la plataforma <https://www.analitica-aoxlab.com/analitica/index.php> del cual puede realizar todas las solicitudes formales relacionadas con los servicios proporcionados por Aoxlab, tales como verificación de resultados, aclaración de resultados, solicitudes técnicas y otros requerimientos asociados. Todas las solicitudes recibidas deben ser gestionadas de acuerdo con los tiempos y canales establecidos en el procedimiento. En caso de que, durante la revisión, se identifique que la solicitud corresponde a una PQRS (Petición, Queja, Reclamo, apelación o Sugerencia), esta deberá ser registrada y tratada conforme al procedimiento formal de gestión de quejas, garantizando su trazabilidad, respuesta oportuna y cierre adecuado.

Cualquier consulta o reclamo relacionado con el uso del alcance flexible debe ser tratado con prioridad, garantizando que se brinde una explicación clara y detallada al cliente.

**Aoxlab** debe documentar estas interacciones y, si es necesario, ajustar sus procedimientos de comunicación para evitar malentendidos futuros.

#### **4.3.1 Realización de encuestas de satisfacción**

El área comercial se encarga de realizar mensualmente encuestas de satisfacción a los clientes usando el "FOR-GC-012 Formato de retroalimentación de los clientes" para el registro de la información recibida. Estas encuestas pueden ser enviadas por correo electrónico y/o diligenciadas junto con el cliente mediante una llamada telefónica o diligenciada mediante el siguiente link en el proceso de recolección de muestras mediante el link, <https://forms.office.com/r/crsf1xsysM?origin=lprLink>.

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

Para este proceso el área comercial realiza el cálculo de la muestra (# clientes a encuestar) necesaria para garantizar un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%.

El cálculo del tamaño de muestra se realiza así:

$$Tamaño\ de\ muestra = \frac{\frac{z^2 x p (1 - p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 x p (1 - p)}{e^2 N}\right)}$$

N = tamaño de la población; e = margen de error (porcentaje expresado con decimales); z = puntuación z, p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5 que es la opción más segura.

La puntuación z es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media. Para encontrar la puntuación z adecuada, se consulta la tabla a continuación:

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
80 %	1.28
85 %	1.44
90 %	1.65
95 %	1.96
99 %	2.58

Este cálculo puede ser realizado de forma automática en los calculadores de muestra disponibles en los siguientes sitios web:


<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

<https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>

Una vez se obtiene el número de clientes a encuestar se seleccionan realizando un muestreo aleatorio estratificado. En donde la población de clientes está dividida de acuerdo con el volumen de facturación.

#### 4.3.2 Análisis de información de encuestas

Una vez realizadas las encuestas de satisfacción a los clientes, la dirección comercial analiza la información recibida para cada pregunta realizada, así como los comentarios

	<p align="center"><b>Procedimiento de gestión comercial</b></p> <p align="center">AOXLAB S.A.S</p>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

adicionales entregados por los clientes. La dirección comercial realizara la investigación de cada uno de los puntos donde se detecte una insatisfacción por parte del cliente y determina si esta es procedente o no para la radicación de la PQRS, si esta procede, el área comercial contacta de nuevo al cliente solicitándole el registro formal de la PQRS mediante el correo electrónico o el registro del formulario en la página Web (<https://aoxlab.com/contacto/>), con el fin de realizar el tratamiento oportuno a la inconformidad presentada.

Todos los resultados de las encuestas son agrupados por pregunta. Estos se analizan haciendo un promedio de las calificaciones obtenidas por cada pregunta de la encuesta. En este análisis todas las preguntas de la encuesta tienen La misma ponderación. La organización establece que cuando la calificación promedio obtenida en una pregunta es menor o igual a 60% se deben implementar las acciones necesarias para mejorar el resultado de esta evaluación.

Los resultados de este análisis se controlan mediante el seguimiento del respectivo indicador, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-GC-016

Toda esta información y análisis se registra en el “FOR-GC-052 Formato de informe y análisis de encuestas de satisfacción de clientes”. Los hallazgos y oportunidades identificados son entregados a la gerencia en el informe de gestión comercial “FOR-GC-034 Formato de minuta para informe de gestión” mensualmente, como insumo para la revisión por la dirección y estos se gestionan de acuerdo con las directrices y planes de acción establecidos por la dirección en dicho informe.

Anualmente el director comercial entrega el informe consolidado de las encuestas del año a la gerencia. Los resultados de este informe pueden conducir a la identificación de hallazgos y oportunidades de mejora del sistema de gestión como ya se mencionó anteriormente.


## **5. RESPONSABILIDADES.**

### **5.1 Gerente.**

Revisar el informe de análisis de encuestas de satisfacción entregado para la revisión por la dirección.

### **5.2 Director de Calidad.**

Asegurar la aplicación del presente documento.

	<p align="center"><b>Procedimiento de gestión comercial</b></p> <p align="center">AOXLAB S.A.S</p>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

### **5.3 Auxiliar Comercial**

Realizar y actualizar cotizaciones.

Hacer seguimiento a las cotizaciones y solicitudes de los clientes.

Dar respuesta por todos los medios a los clientes: e-mail, página web, WhatsApp redes sociales y ferias

### **5.4 Director Comercial.**

Realizar visitas de presentación de servicios a los clientes.

Realizar y actualizar cotizaciones.

Hacer seguimiento a las cotizaciones y solicitudes de los clientes.

Dar respuesta por todos los medios a los clientes: e-mail, página web, WhatsApp redes sociales y ferias.

## **6. FORMATOS RELACIONADOS.**

FOR-GC-021 Informe de visita y/o contacto de clientes.

FOR-GC-014 Formato cotización de servicios ofrecidos.

FOR-GC-042 Formato de registro de contacto de clientes.


FOR-GC-004 Formato de solicitud de servicio, revisión de pedidos y ofertas.

FOR-GC-012 Formato de retroalimentación de los clientes

FOR-GC-052 Formato para el análisis de encuestas de satisfacción

FOR-GC-034 Formato de minuta para informe de gestión.

FOR-TC-112 Formato de solicitud de servicios de certificación

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

## 7. ANEXOS.

### **Anexo 1. Hoja de ruta única, trato con clientes en llamadas, reuniones virtuales o presenciales**

**Objetivo:** Mantener un trato cordial, profesional y coherente en cada interacción directa con un cliente, generando confianza, claridad y una experiencia que motive a continuar trabajando con Aoxlab.

#### **1. Antes de la Reunión o Llamada**


Antes de cualquier contacto con el cliente, AOAXLAB S. A. S. realiza una preparación cuidadosa orientada a garantizar una atención profesional, coherente con los principios de imparcialidad, competencia y transparencia. Esta preparación incluye identificar claramente quién es el cliente y coordinar con el área comercial para conocer los servicios solicitados, ya sean ensayos de laboratorio o procesos de certificación. Asimismo, se revisan los antecedentes del cliente, como reclamos, comentarios previos, el estado de los análisis o certificaciones en curso, los tiempos de entrega comprometidos y cualquier novedad interna que pueda influir en la comunicación.

Con la información actualizada, se define el propósito del contacto —por ejemplo, concretar una venta, dar seguimiento a un servicio, entregar resultados de laboratorio, aclarar aspectos técnicos, o gestionar información relacionada con un proceso de certificación—. Finalmente, la presentación profesional y el entorno de comunicación son determinantes: en reuniones presenciales se requiere puntualidad, vestimenta adecuada e imagen corporativa coherente; en encuentros virtuales, un fondo ordenado, cámara encendida, buena iluminación y audio probado; y en llamadas telefónicas, un entorno silencioso y un tono de voz claro y cordial.

#### **2. Inicio de la Conversación**

El contacto debe empezar con un saludo cordial y profesional que muestre respeto por el tiempo del cliente. Se presenta de manera breve el nombre y el rol dentro de Aoxlab, para que el cliente sepa con quién está hablando. Si el cliente es quien busca el espacio con el laboratorio le solicitamos nos amplie su necesidad, o si el laboratorio busca el espacio se explica de forma sencilla el motivo de la reunión o llamada.

#### **3. Desarrollo**

	<p align="center"><b>Procedimiento de gestión comercial</b></p> <p align="center">AOXLAB S.A.S</p>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

El desarrollo de la conversación comienza siempre escuchando al cliente sin interrumpir, permitiéndole exponer sus necesidades o inquietudes con tranquilidad y tomando nota para no dejar pasar detalles importantes. Posteriormente, se da respuesta con claridad, utilizando un lenguaje sencillo y evitando tecnicismos innecesarios, asegurando coherencia con lo que podrían decir otras áreas de la empresa. Es clave transmitir seguridad, mostrando dominio del tema y respaldando lo dicho con datos concretos. Las dudas deben resolverse en el momento cuando sea posible, y si no, se fija un plazo definido para dar respuesta. Una actitud proactiva fortalece la relación, ya que anticiparse a obstáculos y ofrecer soluciones demuestra compromiso con el cliente.

#### **4. Manejo de Momentos Delicados**

Cuando el cliente expresa una inconformidad, lo primero es escucharlo sin interrumpir y agradecerle por manifestar su percepción. Luego se reconoce la situación y, si corresponde, se ofrece una disculpa. Acto seguido, se plantea una solución concreta o se explica el paso siguiente que se dará para resolver el inconveniente, transmitiendo al cliente confianza y seguridad de que el asunto será atendido con prontitud.

#### **5. Cierre**


El cierre debe incluir una recapitulación breve de lo acordado, señalando próximos pasos y responsables. Es recomendable confirmar la disponibilidad para atender cualquier consulta adicional y terminar con un mensaje cordial que refuerce la confianza. Posteriormente, se envía un correo con un resumen de lo conversado y los documentos prometidos, lo que refuerza la seriedad del compromiso adquirido.

#### **6. Buenas Prácticas de Comunicación**

En toda conversación debe apoyarse en un lenguaje positivo, buscando alternativas en lugar de limitaciones. Es fundamental demostrar empatía genuina, entendiendo la importancia que los análisis y resultados tienen para el negocio del cliente. La claridad es indispensable la información debe transmitirse de manera directa, sin rodeos ni ambigüedades. Asimismo, se debe respetar el tiempo acordado para la reunión o llamada, y mantener consistencia en la información, de modo que cualquier colaborador de Aoxlab comunique el mismo mensaje al cliente.

#### **7. Mensajes Clave que Funcionan**

Existen expresiones que refuerzan la experiencia del cliente y transmiten compromiso. Entre ellas se destacan frases como “Será un placer ayudarlo con esto”, “Lo revisamos de

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

inmediato para que tenga la información cuanto antes”, “Queremos asegurarnos de que todo quede claro y alineado con lo que necesita” o “Estamos comprometidos en que tenga la mejor experiencia con **Aoxlab**”. Este tipo de mensajes fortalecen la percepción de seguridad y respaldo, consolidando la imagen de Aoxlab como un aliado confiable.

Se deben eliminar palabras o frases que transmiten duda:

### **Expresiones que transmiten duda o falta de certeza**

Yo creo...  
 Me parece...  
 Supongo que...  
 Posiblemente...  
 Podría ser que...  
 Creo que sí...  
 De pronto...  
 Más o menos...

Denotan que no hay un fundamento técnico claro. Sustituir por “Según los resultados...”, “De acuerdo con la metodología...” o “Los datos indican...”.


### **Frases que restan confianza a los resultados**

Los resultados salieron muy diferentes...  
 Esto nunca nos había pasado...  
 No sabemos por qué...  
 Es raro, no debería ser así...  
 Salió mal la prueba...  
 Hubo un error con el equipo...

Hacen parecer que la compañía no controla el proceso. Sustituir por “Los resultados muestran una variación significativa respecto a...” o “Identificamos una desviación y ya estamos verificando su causa...”.

### **Lenguaje que suena improvisado o poco profesional**

Eso lo revisamos luego...  
 No estoy seguro en este momento...  
 Creo que lo hacemos así...  
 Eso depende de quién lo analice...  
 Lo hicimos como siempre...

	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

Sugieren que no hay procedimientos estandarizados. Sustituir por “Puedo confirmar el dato exacto y enviárselo de inmediato...” o “Se realizó según el procedimiento validado...”.

### **Términos que generan alarma innecesaria**

Falló...  
 No sirve...  
 Se dañó...  
 Es un problema grave...  
 No sabemos qué hacer...

Suenan catastróficas. Sustituir por “Se detectó una no conformidad...”

### **Lenguaje subjetivo o emocional**

Es extraño...  
 Eso está feo...  
 Es complicado...  
 Es difícil de explicar...  
 No entendemos bien...

Restan objetividad técnica. Sustituir por “El resultado no es habitual, estamos evaluando las posibles causas...” o “Requiere un análisis adicional para confirmar...”.

### **Frases que trasladan la responsabilidad de forma inadecuada**

Eso ya venía así...  
 Nosotros solo medimos...  
 No es problema nuestro...

hacen sentir al cliente que la empresa evade su rol como aliado. Sustituir por “El análisis evidencia esta condición en la muestra...” o “Podemos orientar sobre las posibles causas, aunque la decisión final corresponde a su equipo técnico...”.

Regla general para reemplazar estas expresiones

Hablar en términos de datos, evidencias y procedimientos.

<b>aoxlab</b>	<b>Procedimiento de gestión comercial</b> <b>AOXLAB S.A.S</b>	<b>Identificación:</b> <b>PROC-GC-013</b>
		<b>Revisión: 8</b>
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2025-10-10</b>

Usar verbos como indicar, evidenciar, confirmar, verificar en lugar de creer, pensar, suponer.

Mantener siempre un tono tranquilo, objetivo y seguro.