

		Formato para Caracterización de procesos AOXLAB S.A.S			Identificación: FOR-GC-037 Revisión: 1 Inicio de vigencia: 2017-08-01	
Comercial						
⁽³⁾ Almacenamiento del registro: http://107.190.139.42/~aoxlabsgc/sig/		RESPONSABLE		⁽¹⁾ Consecutivo No. : 6		
		Líder comercial		⁽²⁾ Fecha de recepción: 2018-01-16		
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 la norma ISO/IEC 17025:2017						
ALCANCE						
El presente documento tiene como campo de aplicación todo el personal del área comercial.						
REQUISITOS						
Tipo			Descripción			
NORMA ISO 17025:2017			Numerales: 4.1.1,4.1.2, 4.1.3,4.1.4, 4.1.5, 4,2,1 , 4.2.3, 4.2.4,5.4, 5.5, 5.6,6.1,6.2.1,6.2.2, 6.2.3, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 7.1.1,7.1.2, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.1.7			
LEGALES			FOR- TC- 038 Matriz de requisitos legales			
CLIENTES ORGANIZACION			FOR-GC-004 Formato de solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos.			
ORGANIZACIÓN			Cumplimiento de todas las políticas y acciones establecidas para garantizar el cumplimiento del planes y objetivos de la empresa de acuerdo a las consideraciones del MGC-001- Manual de Gestión de Calidad			
RECURSOS			DOCUMENTOS APLICABLES		REGISTROS APLICABLES	
HUMANOS: Líder comercial			PROC-GC-004 Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos PROC-GC-013 Procedimiento de gestión comercial PROC-GC-016 Procedimiento de recepción de llamadas		FOR-GC-021 Informe de visita y/o contacto de clientes.	
INFRAESTRUCTURA: Puesto de trabajo (Oficina)					FOR-GC-025 Formato para el control de visitas a clientes.	
TECNOLOGICOS: Computador, Software Analítica http://107.190.139.42/~aoxlab/analitica ; Software sistema de gestión de calidad http://107.190.139.42/~aoxlabsgc/sig/					FOR-GC-014 Formato cotización de servicios ofrecidos.	
					FOR-GC-022 Formato para el seguimiento de servicios ofertados.	
					FOR-GC-004 Formato de solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos.	
Entradas	Proceso proveedor	Salidas	Actividad	Responsable	Proceso cliente	
Solicitud de cotización o servicio	Cliente- Gestión comercial	FOR-GC-014 Formato cotización de servicios ofrecidos.	Diligenciar todos los formatos asociados al proceso (A), Establecer un control de los registros de cotización,almacenamiento,orden, conservación y disposición (H-A)	Líder comercial	Todos los procesos	

FOR-GC-004 Formato solicitud de servicios, revisión de pedidos, ofertas y contratos.	Cliente	Recepción, Ingreso y almacenamiento de muestras para análisis	Diligenciar todos los formatos asociados al proceso (A), Establecer un control de los registros de cotización, almacenamiento, orden, conservación y disposición (H-A)	Auxiliar de laboratorio	Todos los procesos	
COMUNICACION DE ENTRADA (RECIBIDA)			COMUNICACION DE SALIDA (GENERADA)			
INFORMACION RECIBIDA	MEDIO	DE QUIEN	INFORMACION RECIBIDA	MEDIO	DE QUIEN	
Solicitud de cotización o servicio	Correo electrónico	Cliente	FOR-GC-014 Formato cotización de servicios ofrecidos. FOR-GC-004 Formato solicitud de servicios, revisión de pedidos, ofertas y contratos.	Correo electrónico	Líder comercial	
Aceptación de oferta comercial, FOR-GC-004 Formato solicitud de servicios, revisión de pedidos, ofertas y contratos diligenciado y firmado	Correo electrónico, escrito	Cliente	Informe de resultados de ensayo	correo electrónico, o en físico si es requerido.	Dirección técnica	
CONTROL Y SEGUIMIENTO						
QUE ACTIVIDAD SE CONTROLA	COMO LO CONTROLA		QUIEN LO CONTROLA	FRECUENCIA	REGISTROS	
Servicios ofrecidos por el laboratorio, ofertas comerciales y atención al cliente en general	Revisión de cotizaciones realizadas		Líder comercial	Diaria	Registros, correos e indicadores	
INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	UNIDADES	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Porcentaje de cotizaciones efectivas	Efectiva	(# de cotizaciones aprobadas por el cliente/# de cotizaciones realizadas)*100	%	95	Trimestral	Líder comercial
Satisfacción de clientes	Efectividad	(# de encuestas satisfactorias/total de encuestados)*100	%	95	Semestral	Líder comercial
Porcentaje de aumento en ventas	Eficacia	(Ventas período vigente/ventas período anterior)*100	%	30	Trimestral	Gerencia
ANEXOS: ANEXO GUÍA DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS , ANEXO GUÍA DE FUNCIÓN DE CARGOS ESTRUCTURA DE FUNCIÓN- FORMATOS, MATRIZ DE COMUNICACIÓN LABORATORIO AOXLAB						