

**PROCEDIMIENTO COMERCIAL  
PR-CIAL-001**

5					
4					
3					
2					
1	20/02/2025	Consultor de Calidad	Gerente Comercial	Gerente General	Primera Edición
Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción de la Revisión

**APROBACION DEL DOCUMENTO**

	<b>PROCEDIMIENTO COMERCIAL</b>	<b>PR-CIAL-001</b>	
		Versión 1	20/02/2025
		Página 2 de 10	

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. DEFINICIONES	3
5. ACCIONES Y METODOS	5
5. Gestión de clientes, oportunidades de venta y procesos de cotización	5
5. Elaboración y Presentación de Propuestas	7
6. DISPOSICIONES GENERALES	8
7. RESULTADOS	9
8. DOCUMENTOS APLICABLES	9

	<b>PROCEDIMIENTO COMERCIAL</b>	<b>PR-CIAL-001</b>	
		Versión 1	20/02/2025
		Página 3 de 10	

## 1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar las directrices generales para identificar, dar seguimiento y cerrar oportunidades de venta, así como para elaborar y presentar licitaciones. Esto permitirá optimizar la eficiencia comercial y mejorar la rentabilidad de las actividades comerciales, asegurando el cumplimiento de los requisitos técnicos, económicos y legales, y facilitando la coordinación efectiva entre las áreas involucradas para alcanzar las metas establecidas por **LENIER SAS**.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades comerciales de **LENIER SAS**., desde la captación y validación de clientes potenciales hasta el servicio postventa, Asimismo, abarca la preparación y presentación de propuestas en licitaciones, para asegurar una respuesta oportuna y coordinada en cada etapa del proceso.

## 3. REFERENCIAS

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

## 4. DEFINICIONES

- Pipeline. Conjunto de oportunidades de ventas que un equipo comercial tiene en proceso. Representa todas las etapas por las que pasa una venta, desde el primer contacto con el cliente hasta el cierre del trato.
- Forecast. Es la proyección o predicción de ventas futuras basada en datos actuales del pipeline y análisis de tendencias.
- Remisión. En el sistema SIIGO, es un documento que respalda la salida de mercancía del inventario y sirve como comprobante de entrega al cliente. La remisión cumple las siguientes funciones:
  - **Registrar la salida del inventario:** Cuando un cliente aprueba la cotización, se genera una remisión en SIIGO para descontar los productos del stock.
  - **Comprobante de despacho:** La remisión es el documento que acompaña la mercancía durante la entrega al cliente, detallando los productos enviados.

	<b>PROCEDIMIENTO COMERCIAL</b>	<b>PR-CIAL-001</b>	
		Versión 1	20/02/2025
		Página 4 de 10	

- **Base para la facturación:** Aunque la remisión no es una factura, sirve como respaldo para que contabilidad emita la factura definitiva.
  
- Propuesta. Documento de oferta de productos o servicios valorizado, que incluye todos los términos y condiciones requeridos por el cliente.
  
- Licitación ó Pliegos de Condiciones. Reglas o requerimientos definidos por el cliente que son condicionales por este, para presentarle ofertas de productos y servicios y propuestas que satisfagan sus necesidades.
  
- Lead. Persona o empresa que ha mostrado interés en los productos o servicios de la compañía y que podría convertirse en cliente.
  
- Prospecto o cliente potencial. Lead que ha sido calificado y tiene el potencial de convertirse en cliente real.

## 5. ACCIONES Y MÉTODOS

### 5.1 Gestión de clientes, oportunidades de venta y procesos de cotización

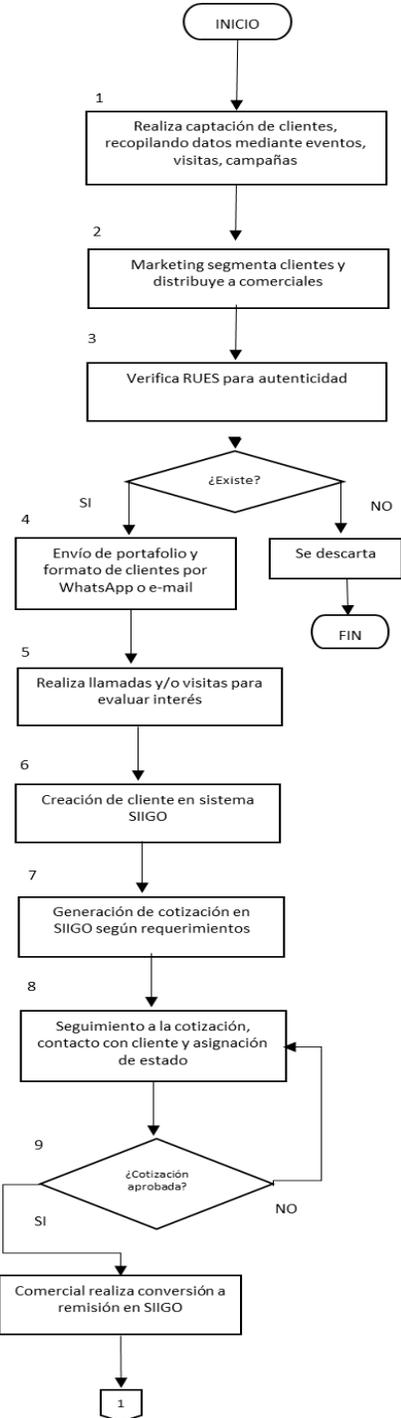
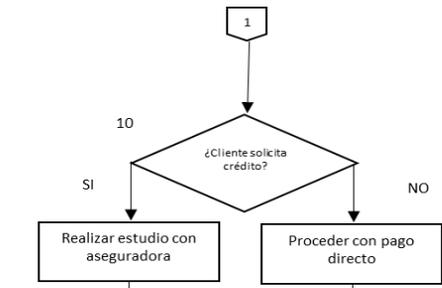
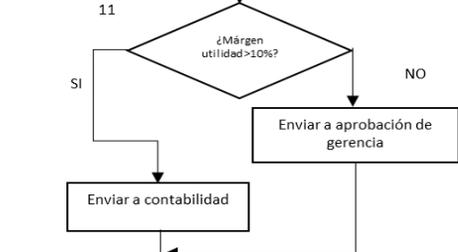
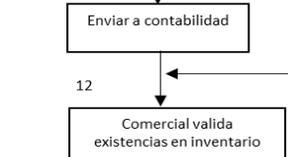
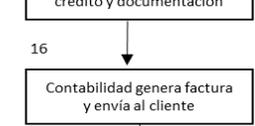
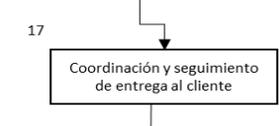
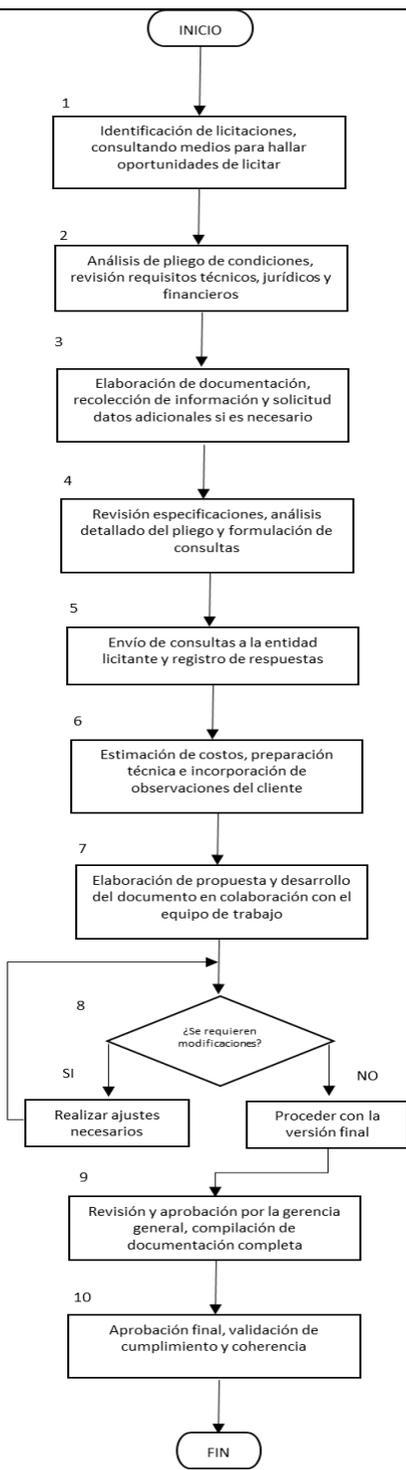
Diagrama de flujo	Actividades	Responsable	Registro
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1. Realiza captación de clientes, recopilando datos mediante eventos, visitas, campañas]     1 --&gt; 2[2. Marketing segmenta clientes y distribuye a comerciales]     2 --&gt; 3[3. Verifica RUES para autenticidad]     3 --&gt; 4{¿Existe?}     4 -- SI --&gt; 4a[4. Envío de portafolio y formato de clientes por WhatsApp o e-mail]     4 -- NO --&gt; 4b[Se descarta]     4b --&gt; FIN([FIN])     4a --&gt; 5[5. Realiza llamadas y/o visitas para evaluar interés]     5 --&gt; 6[6. Creación de cliente en sistema SIIGO]     6 --&gt; 7[7. Generación de cotización en SIIGO según requerimientos]     7 --&gt; 8[8. Seguimiento a la cotización, contacto con cliente y asignación de estado]     8 --&gt; 9{¿Cotización aprobada?}     9 -- SI --&gt; 9a[9. Comercial realiza conversión a remisión en SIIGO]     9 -- NO --&gt; 8     9a --&gt; 1([1])         </pre>	<p>1. El proceso inicia con la recopilación de información en las bases de datos de la empresa. Estas son alimentadas a través de visitas, promociones, participación en eventos, correrías, campañas en medios de difusión, referidos y otras estrategias de captación.</p>	Gerente General	Bases de datos Clientes potenciales
	<p>2. El coordinador de marketing selecciona y filtra la base de datos de eventos para identificar clientes potenciales. Luego, utilizando una aplicación de e-mailing, distribuye la información segmentada a cada comercial para su gestión.</p>	Coordinador de Marketing	E-mailing
	<p>3. Se verifica la autenticidad del cliente potencial ingresando a la página del RUES a la dirección: <a href="http://rues.org.com">rues.org.com</a>.</p>	Comerciales	Bases de datos
	<p>4. A través de WhatsApp y/o e-mail se envía portafolio de servicios o brochure a toda la base de clientes, acompañado del formato de inscripción de cliente.</p>	Comerciales	Portafolio de servicios Inscripción de clientes FO-CIAL-001
	<p>5. Posterior al envío del material, se programan visitas y/o llamadas en frío para hacer seguimiento a los contactos y evaluar su interés en los productos y/o servicios.</p>	Comerciales	Archivo Seguimiento comercial Forecast y pipeline
	<p>6. Durante la visita o llamada, el comercial recopila la información necesaria para la creación del cliente en el sistema contable.</p>	Comerciales Coordinador de contabilidad	Sistema SIIGO
	<p>7. Se elabora la cotización en SIIGO de acuerdo con los requerimientos del cliente y los productos y/o servicios ofrecidos.</p>	Comerciales	Sistema Siigo Aprobación via e-mail
	<p>8. Se realiza seguimiento a los clientes que han recibido cotizaciones a través de llamadas, mensajes de WhatsApp o visitas. Se asigna un porcentaje según el estado de la oportunidad de venta (0%, 25%, 75%, 95% y 100%).</p>	Comerciales	Archivo Seguimiento comercial
	<p>9. Si la cotización es aprobada por el cliente, emite la orden de compra o confirmación. El comercial realiza la conversión de la cotización a remisión en el sistema.</p>	Comerciales Aseguradora	Cotización

Diagrama de flujo	Actividades	Responsable	Registro
	<p>10. En caso de que el cliente solicite cupo de crédito, se realiza un estudio de viabilidad con la aseguradora para validar la posibilidad de otorgarlo. Si el pago se efectúa en la caja, se define y acuerda la forma de pago correspondiente.</p>	<p>Dirección admin. y financiera</p>	<p>Estudio de crédito Soporte de pago</p>
	<p>11. Antes de generar la remisión, el comercial revisa el margen de utilidad del negocio: Si es del 10% o más, se remite directamente a contabilidad. Si está entre 7% y 10%, la aprobación la realiza la gerencia comercial. Si es inferior al 7%, se requiere aprobación de la gerencia general.</p>	<p>Comerciales Coordinador de contabilidad Dirección admin y financiera Gerente General</p>	<p>e-mail aprobación del margen</p>
	<p>12. El comercial ingresa a SIIGO para validar existencias en el inventario. Si los productos están disponibles en inventario, se registra la salida en SIIGO, descontando la cantidad correspondiente.</p>	<p>Comerciales</p>	<p>Inventario SIIGO</p>
	<p>13. Si los productos no están en inventario, el comercial realiza la solicitud al proceso de compras. Tomando como soporte el formato de costos diligenciado por el comercial en el momento de cotizar.</p>	<p>Comerciales Analista de compras</p>	<p>Procedimiento de compras PR-AC-001 Cuadro de costos</p>
	<p>14. El comercial envía un correo a contabilidad con la solicitud de facturación. Contabilidad valida el margen y procede a enviar para la autorización de cartera.</p>	<p>Coordinador Contable</p>	<p>Sistema SIIGO</p>
	<p>15. La dirección administrativa y financiera procede a validar el pago o el cupo de crédito y que la documentación esté en regla.</p>	<p>Dirección administrativa y financiera</p>	<p>Correo electrónico</p>
	<p>16. Una vez validado el pago, contabilidad genera la factura y se envía al cliente.</p>	<p>Contabilidad</p>	<p>Factura</p>
	<p>17. Se validan con el cliente las condiciones de entrega (en sitio o envío) y se realiza seguimiento hasta la recepción del pedido.</p>	<p>Comerciales</p>	<p>Seguimiento comercial Pipeline y forecast</p>
	<p>18. Tras la entrega, se contacta al cliente para validar su nivel de satisfacción con los productos y el servicio prestado.</p>	<p>Comerciales</p>	<p>Seguimiento comercial Pipeline y forecast</p>

## 5.2 Elaboración y Presentación de Licitaciones

Diagrama de Flujo	Descripción Actividad	Responsable	Registro de Calidad
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1. Identificación de licitaciones, consultando medios para hallar oportunidades de licitar]     1 --&gt; 2[2. Análisis de pliego de condiciones, revisión requisitos técnicos, jurídicos y financieros]     2 --&gt; 3[3. Elaboración de documentación, recolección de información y solicitud datos adicionales si es necesario]     3 --&gt; 4[4. Revisión especificaciones, análisis detallado del pliego y formulación de consultas]     4 --&gt; 5[5. Envío de consultas a la entidad licitante y registro de respuestas]     5 --&gt; 6[6. Estimación de costos, preparación técnica e incorporación de observaciones del cliente]     6 --&gt; 7[7. Elaboración de propuesta y desarrollo del documento en colaboración con el equipo de trabajo]     7 --&gt; 8{8. ¿Se requieren modificaciones?}     8 -- SI --&gt; 8a[Realizar ajustes necesarios]     8 -- NO --&gt; 8b[Proceder con la versión final]     8a --&gt; 8b     8b --&gt; 9[9. Revisión y aprobación por la gerencia general, compilación de documentación completa]     9 --&gt; 10[10. Aprobación final, validación de cumplimiento y coherencia]     10 --&gt; FIN([FIN])         </pre>	<p>1. Con base en los servicios ofrecidos por Lenier, se consultan diversos medios (páginas web de entidades gubernamentales, bases de datos, invitaciones, entre otros) para identificar licitaciones en las que la empresa pueda participar.</p>	Gerente General Dirección Administrativa y Financiera	N/A
	<p>2. Se estudia el pliego de condiciones para identificar la documentación técnica, jurídica y financiera requerida.</p>	Gerente General Dirección Administrativa y Financiera	Pliegos de Condiciones
	<p>3. Se elabora la documentación necesaria y, en caso de requerir información adicional, se solicita al área correspondiente.</p>	Gerente General Dirección Administrativa y Financiera	No aplica
	<p>4. Se revisan minuciosamente las especificaciones del pliego y se generan las consultas pertinentes al cliente o entidad licitante.</p>	Gerente General Dirección Administrativa y Financiera	No aplica
	<p>5. Las consultas se transmiten y se documentan las respuestas recibidas para asegurar claridad en los requerimientos.</p>	Gerente General	E-mail - comunicación
	<p>6. Se estiman los costos involucrados y se prepara la documentación técnica, incorporando las aclaraciones y observaciones proporcionadas por el cliente.</p>	Dirección Administrativa y Financiera	Documentación a presentar anexa
	<p>7. El Gerente, junto con su equipo de trabajo, elabora la propuesta, la cual se presenta también en formato digital según lo requiera el cliente.</p>	Gerente General	Documentación a presentar anexa
	<p>8. Si no se requieren modificaciones, se procede a elaborar el documento final; en caso contrario, se realizan los ajustes pertinentes hasta obtener la versión definitiva.</p>	Dirección Administrativa y Financiera	No Aplica
	<p>9. Se entrega el documento final a la Gerencia General para su revisión y aprobación y paralelamente, se recopila toda la documentación necesaria para armar la propuesta integral, asegurándose de cumplir con todos los requerimientos establecidos.</p>	Gerente General	Documento Aprobado
	<p>10. Una vez aprobada la propuesta, se realiza una revisión final para garantizar su integridad y coherencia.</p>	Dirección Administrativa y Financiera	Propuesta presentada

	<b>PROCEDIMIENTO COMERCIAL</b>	<b>PR-CIAL-001</b>	
		Versión 1	20/02/2025
		Página 8 de 10	

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

- **Clasificación de la Oportunidad:**

En función de la respuesta del cliente, se asigna un estatus que permite evaluar el avance de la oportunidad comercial. La clasificación es la siguiente:

- **0% – Cliente Perdido:** El cliente potencial no mostró interés en el servicio.
  - **25% – En Cotización:** Se ha presentado una propuesta al cliente.
  - **50% – En Estudio:** Se analizan los requerimientos y viabilidad de la propuesta.
  - **75% – En Definición:** El cliente está a punto de tomar una decisión de compra.
  - **95% – En Compra:** El cliente ha aceptado la propuesta y se compromete a adquirir el servicio.
  - **100% – Facturado:** Se ha emitido la factura correspondiente a la venta.
- Semanalmente se llevan a cabo reuniones de forecast para revisar los resultados de la gestión donde se validan las visitas realizadas y la facturación correspondiente.

- **Aprobación de Margen de Utilidad:**

- Si el margen es mayor o igual al 10%, no se requiere aprobación de la gerencia.
- Si el margen está entre 7% y 10%, la aprobación corresponde a la gerencia comercial.
- Si el margen es menor o igual al 7%, se necesita la aprobación de la Gerencia General.

- **Categorización de Clientes:**

Tras la venta efectiva, los clientes se clasifican según la frecuencia de sus compras y el nivel de negociación:

- **Installer:** Compra una vez a la semana.
- **Oro:** Realiza dos compras a la semana.
- **Platino:** Efectúa tres compras a la semana.

	<b>PROCEDIMIENTO COMERCIAL</b>	<b>PR-CIAL-001</b>	
		Versión 1	20/02/2025
		Página 9 de 10	

- **Diamante:** Compra a diario.
- Cada 15 días, se actualiza el listado de productos.
- Al enviar la remisión del producto, contabilidad verifica el margen del producto individual y del pedido completo. Con el margen aprobado, se procede a la liberación de la cartera para determinar la forma de pago (contado o cupo de crédito), comparando el costo de compra con el precio de venta.
- Durante la visita al cliente, se le entrega material POP, agendas, productos, calendarios y se ofrecen capacitaciones.
- Para validar la autenticidad de las empresas colombianas, se consulta el RUES, revisando antecedentes y listas restrictivas, lo que garantiza que las relaciones comerciales sean con entidades legítimas reduciendo riesgos legales y reputacionales.
- El Asesor Legal, la dirección Administrativa y Financiera y la Gerencia General coordinan el proceso de elaboración de licitaciones, validando los aspectos técnicos y económicos para asegurar la calidad y competitividad de la propuesta presentada.

## 7. RESULTADOS

- Estandarización y eficiencia en el proceso comercial. Captación, seguimiento y cierre de oportunidades, optimizando cada fase del proceso.
- Colaboración efectiva entre marketing, comerciales, contabilidad, compras y logística.
- Mejora en la rentabilidad y en la satisfacción de los clientes.

## 8. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS APLICABLES

- Inscripción de clientes FO-CIAL-001
- Seguimiento de forecast y pipeline FO-CIAL-002
- Cuadro de control de costos FO-CIAL-003
- Comunicaciones con el cliente (digital y físico)
- Control de Propuestas (digital en SIIGO)
- Cotizaciones / Propuestas presentadas

 <b>LENIER</b> DISTRIBUIDOR MAYORISTA	<b>PROCEDIMIENTO COMERCIAL</b>	<b>PR-CIAL-001</b>	
		Versión 1	20/02/2025
		Página 10 de 10	

- Documentos de licitaciones
- Contratos