



PROCEDIMIENTO:

COMERCIALIZACIÓN

CODIGO : PIM00-01
PAG. : 1 de 8
FECHA : 17/06/2009
REVISION : 0

1.0 TITULO:

PROCEDIMIENTO: COMERCIALIZACIÓN

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 DISTRIBUCION:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	17/06/2009	1
COPIA IMPRESA	17/06/2009	LDPCCR-01

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:



MINISTERIO de GOBERNACION

DOCUMENTO ORIGINAL

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Dina Evelyn Vanegas 03/06/2009	Edgar Antonio Mendoza José Aníbal Erazo 09/06/2009	 LIC. LUIS ERNESTO FLORES 17/06/2009
Equipo de Elaboración	Equipo de revisión	Director de Imprenta Nacional



[Handwritten signature]

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran coplas Impresas.



PROCEDIMIENTO:

COMERCIALIZACIÓN

CODIGO : PIM00-01
PAG. : 3 de 8
FECHA : 17/06/2009
REVISION : 0

5.0 INDICE:

Contenido	# Pág.
6.0 Objetivo	2
7.0 Alcance y Campo de Aplicación	2
8.0 Definiciones y Marco Conceptual	2
9.0 Desarrollo	3
10. Documentos de Referencias	8
11 Matriz de Registro	8
12 Anexos	8

6.0 OBJETIVO

- Describir las diferentes operaciones y procesos que se realizan en el Área de Comercialización de la Imprenta Nacional.

7.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Este es aplicable el área de Comercialización de la Imprenta nacional dependencia del Ministerio de Gobernación.

8.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL:

- N/A

FCAOO-01



PROCEDIMIENTO:

COMERCIALIZACIÓN

CODIGO : PIM00-01
PAG. : 4 de 8
FECHA : 17/06/2009
REVISION : 0

9.0 DESARROLLO:

Nº ACCION	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIAS
Contacto cliente (Visitas a clientes – Cautivos – Nuevos)			
10	Jefe de comercialización	<p>Establecer la cartera de clientes a visitar, basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si son clientes Gubernamentales y su volumen de compra probable.• Que maneje un nivel considerable de servicios de impresión.• Que maneje criterios de pago aceptados por imprenta.• Clientes potenciales que requieran servicios de impresión.• Clientes que son referidos (recomendados) por otros clientes.• Clientes que buscan servicios de Imprenta Nacional. <p>Una vez determinados los posibles clientes se elabora listado en formato Cartera de Clientes " FIM00-01".</p> <p>Nota:</p> <ol style="list-style-type: none">1. A cada cliente incorporado al formato se le deberá de asignar un código de cliente (no para efectos de facturación).2. Periódicamente se deberá de actualizar el listado con nuevos clientes o clientes potenciales.3. Trimestralmente la cartera de clientes deberá de ser revisada por la Subdirección de imprenta, con la finalidad de verificar que esté siendo actualizado periódicamente (el listado es aprobado al final de cada trimestre).	
20	Jefe de comercialización y/o Ejecutivo de Ventas.	<p>Con listado de cartera de clientes, generan programa de visitas mensuales en formato "Programa de Visitas a Clientes / Mensual" FIM00-01".</p> <p>Remite programa de visitas a Subdirector de Imprenta para Visto Bueno.</p> <p>Las visitas son programadas en base a ruta de visitas.</p>	
30	Subdirector de Imprenta.	<p>Revisa programa de visitas y si esta de acuerdo firma y sella en señal de Visto Bueno.</p> <p>Caso contrario solicita se realicen modificaciones al mismo.</p> <p>Remite programa aprobado a Jefe de Comercialización.</p>	
40	Jefe de Comercialización	<p>Desglosa programa de visita mensual en programa de visita semanal "Programa de Visitas a Clientes / Semanal" FIM00-01".</p> <p>Verifica si en el programa de visitas existen clientes que requieren de una confirmación previa a realizar la visita.</p>	

FCAOO-01



PROCEDIMIENTO:

COMERCIALIZACIÓN

CODIGO : PIM00-01
PAG. : 5 de 8
FECHA : 17/06/2009
REVISION : 0

		En programa se establecen las asignaciones de personal para realizar las visitas.	
50	Personal asignado para realizar visitas ¹	<p>Realiza visitas programadas.</p> <p>Si es cliente nuevo: <i>Realiza presentación de Imprinta, se prestan muestras, oferta de servicios y se analizan posibilidades de negocio. Se analizan las posibilidades de Convenios.</i></p> <p>Si es visita de seguimiento: <i>Se analiza estatus de trabajos pendientes, toma de nuevos requerimientos, se analiza la calidad del servicio prestado así como acciones correctivas o de mejora a realizar. Se discuten aspectos de cotizaciones así como de facturación (en caso sea requerido).</i></p> <p>Visita de Cobro: <i>Se realizan actividades relacionadas al cobro por servicios o productos.</i></p> <p>Recuperación de Clientes: <i>Realiza presentación de Imprinta, se prestan muestras, oferta de servicios y se analizan posibilidades de negocio. Se analiza causas de retiro del cliente, se explican mejoras realizadas a la imprenta, posibilidades de negocio, etc.</i></p>	
60	Personal asignado para realizar visitas	<p>Posterior a la visita se consolida la información de las visitas y se completa el formato de "Reporte de visitas y Gestión de cobro / Semanal" FIM00-02.</p> <p><i>El formato Reporte de visitas y Gestión de cobro / Semanal deberá presentarse al Sub Director de Imprinta para su análisis.</i></p>	
70	Subdirector de Imprinta y jefe de comercialización	Analizan reporte de visitas y establecen las acciones a seguir por cliente visitado.	

Atención a requerimientos de negocio del cliente:

80	Cliente	<p>Solicita cotización de trabajo.</p> <p>Nota:</p> <p>1. <i>La cotización puede ser solicitada por diferentes medios: Como resultado de una visita, vía teléfono, FAX, Correo electrónico, visita de cliente a imprenta.</i></p>	
90	Asistente de Comercialización	<p>Recibe solicitud de cotización y en base las especificaciones solicitada, completa hoja de requerimiento "FIM00-01".</p> <p>Remite vía correo electrónico especificaciones de hoja de requerimiento a jefe de operaciones (para que programe la realización de pre-costeo.</p>	

¹ Usualmente las visitas las realizan la jefe de Comercialización y el Ejecutivo de Ventas.

**PROCEDIMIENTO:****COMERCIALIZACIÓN**

CODIGO : PIM00-01
PAG. : 6 de 8
FECHA : 17/06/2009
REVISION : 0

		Remite formato hoja de requerimiento (en físico), a encargado de pre-costeo para que elabore el costeo respectivo.	
100	Encargado de pre-costeo	Elabora costeo solicitado (en formato "hoja de costos") y lo remite a jefe de producción para su revisión y aprobación.	
110	Jefe de Producción.	Revisa costeo elaborado y en caso de no tener observaciones firma en señal de aprobación. Remite hoja de costos firmada a Encargado de Pre - Costeo.	
120	Encargado de pre-costeo	Envía vía correo electrónico hoja de costos a: <ul style="list-style-type: none">• <i>Asistente de comercialización.</i>• <i>Ejecutiva de atención al cliente.</i>• <i>Jefe de Comercialización.</i>• <i>Ejecutivo de ventas.</i>• <i>Secretaria de Director</i>• <i>Jefe de Operaciones.</i> Remite hoja de costos en físico a Asistente de Comercialización.	
130	Asistente de Comercialización	En base a la hoja de costos elabora "Cotización para el cliente" "FIM00-03". Remite cotización a Jefe de Comercialización o Ejecutivo de ventas, para su respectiva revisión y firma – sello. Envían cotización a cliente. <i>Nota:</i> <ol style="list-style-type: none">1. La cotización puede ser enviada a cliente a través de uno de los siguientes medios:<ol style="list-style-type: none">a. <i>Mensajería.</i>b. <i>Visita a Cliente.</i>c. <i>Correo Electrónico.</i>d. <i>FAX.</i>	
140	Cliente	Recibe cotización y decide si se concretará el negocio o no. <i>Nota:</i> <ol style="list-style-type: none">1. <i>El cliente podrá solicitar revisión a precios, revisión de especificaciones u otros aspectos que considere pertinentes.</i>	
150	Cliente	Si se concreta el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Cliente firma cotización.• Emite orden de Compra. Y la remite a Jefe de Comercialización, Ejecutivo de Ventas o Asistente de Comercialización.	
160	Jefe de Comercialización , Ejecutivo de	Asistente de comercialización emite consolida información para la elaboración de la Orden de Producción, generando expediente físico y asignando numeración correlativa de la orden a emitir.	

FCAOO-01

**PROCEDIMIENTO:****COMERCIALIZACIÓN**CODIGO : PIM00-01
PAG. : 7 de 8
FECHA : 17/06/2009
REVISION : 0

	Ventas o Asistente de Comercialización	Remite información consolidada (<i>en expediente físico</i>) a Encargado de Pre – Costeo.	
170	Encargado de Pre – Costeo.	Genera Orden de Producción <i>y solicita Visto Bueno a Jefe de producción.</i>	

Si cliente entrega arte.

180	Encargado de Pre – Costeo.	Remite orden de Producción y archivos correspondientes a jefe de Diseño Gráfico.	
190	Jefe de Diseño Gráfico	Asigna a Técnico para que trabaje en el arte. El técnico: <ul style="list-style-type: none">• <i>Elaborara propuestas e arte en caso de no haber recibido arte por parte de cliente.</i>• <i>Si recibió arte, procede a verificarlo y a realizar los ajustes necesarios.</i> Envía artes elaborados o modificados a Asistente de Comercialización, para solicitar aprobación a cliente.	
200	Cliente	Aprueba arte o solicita Modificaciones, remite arte a Asistente de Comercialización.	
210	Asistente de Comercialización	Remite arte aprobado o con modificaciones a Jefe de Diseño gráfico. Si arte requiere modificaciones procede a gestionarlas y continúa en 190. Una vez el arte esté aprobado se inicia con el proceso de producción ver procedimientos de producción.	

Producto terminado:

210	Jefe de producción	Notifica a Asistente de Comercialización, almacén y transporte para que se gestione la entrega del producto. Nota: El producto puede ser entregado por diferente vías: <ul style="list-style-type: none">• <i>Cliente asiste a imprenta a retirar producto terminado.</i>• <i>Personal de transporte lo entrega a cliente.</i>• <i>Personal de comercialización entregan producto a cliente.</i>	
220	Cliente	Firma hoja de salida en señal de haber recibido el producto y se queda con el duplicado. El triplicado de la hoja de salida es entregado a Asistente de Comercialización, quien lo anexa al expediente físico utilizado para	

FCAOO-01

**PROCEDIMIENTO:****COMERCIALIZACIÓN**CODIGO : PIM00-01
PAG. : 8 de 8
FECHA : 17/06/2009
REVISION : 0

		generar la orden de producción, y luego proceder al proceso de facturación.	
230	Personal de Dpto Comercialización	Procede a iniciar proceso de facturación: para ello completa formato de solicitud de factura (<i>junto a copia de cotización firmada y aprobada o de la orden de compra</i>), el cual una vez completado se entrega a Contador de Imprenta Nacional. Si cliente es nuevo: Procede a crear código de facturación, caso contrario el código ya ha sido creado.	
240	Contador	Elabora factura y la remite a Personal de Dpto. Comercialización.	
250	Personal de Dpto. Comercialización	Realiza gestiones de cobro. Nota: 1. El cliente deberá firmar una copia de factura recibida y esta se remite a Asistente de Comercialización para anexarla a expediente físico.	

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
No Aplica.

11. MATRIZ DE REGISTROS

Nombre del formato	Código del formato
Programa de Visitas a Clientes / Semanal	FIM00-01
Reporte de visitas y Gestión de cobro / Semanal	FIM00-02
Cotización para el cliente	FIM00-03

Código del formato	Lugar de almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición final	Responsable
FIM00-01	Archivo / Comercialización	1 año	Dstrucción de documento	Jefe comercialización
FIM00-02	Archivo / Comercialización	2 año	Pasa a bodega 2 años, 1 año	Jefe comercialización
FIM00-03	Archivo / Comercialización	3 año	Pasa a Bodega 2 Años, destrucción de documento.	Jefe comercialización

12. ANEXOS.
N/D

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.