

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 3

PROCESO: GESTIÓN DE VENTAS

OBJETIVO: Garantizar Políticas, Procedimientos, Procesos y funciones que permitan planear a corto y largo plazo, estrategias comerciales para el logro de los objetivos, generales y específicos de la compañía, teniendo en cuenta las tendencias del mercado, en la zona de cobertura.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de Ventas

ALCANCE: Inicia desde la vinculación al servicio de aseo y finaliza con la fidelización de los usuarios y el desarrollo de nuevos negocios.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
		PLANEAR	HACER	- Estrategias comerciales - Respuesta PQR- (proceso Servicio al cliente). - Formato Control Entrega propuestas y contratos. - Formato control visitas y vinculaciones. - Programación mensual visitas. - Reporte y análisis de indicadores.	- Gerencia General - Gestión de operaciones - Gestión de ventas - Mercado regulado - Jurídica - Gestión social. - Servicio al cliente - Gestión de calidad
		- Planificación de objetivos generales y específicos del mes. - Estrategias comerciales para vinculación y retención. - Análisis y respuesta a las necesidades de los usuarios. - Planificación de visitas a usuarios actuales, Potenciales y grandes productores.	- Documentar la Afiliación de nuevos usuarios y fidelización de los mismos. - Ejecutar las estrategias comerciales previamente diseñadas. - Respuesta al proceso de Servicio al Cliente de PQR, sobre las necesidades de los usuarios. - Identificar y gestionar nuevas oportunidades de negocios relacionadas con servicios especiales. - Recepción de solicitudes de disponibilidad para desarrollo de actividades, campañas y capacitaciones		
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Control de la gestión del proceso mediante el cumplimiento de indicadores.	- Plan de acción frente a los resultados de desvinculaciones de usuarios (Numérica Clientes). - Toma de acciones correctivas u oportunidades de mejora de acuerdo a resultados de indicadores. - Toma de acciones respecto a resultados de PQR.		

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	2 de 3

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Director de ventas Coordinadora de ventas Asesores comerciales	Equipos de Cómputo Cámara fotográfica Escáner Impresora Conexión Internet Acceso a la red oficial Programas de diseño ofimáticos	Oficinas Gestión en Calle

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Comisión de Regulación de agua potable y saneamiento básico (CRA).	ISO 9001:2015	Procedimientos del proceso Instructivos Registros

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	Gestión de ventas	Ejecución de presupuesto Mercado Regulado	(TOTAL DE USUARIOS VINCULADOS EN EL PERIODO/META ESTABLECIDA POR MES) *100	Coordinadora de ventas	Director de ventas	Mensual	100%
2	Resultado	Gestión de ventas	Ejecución de presupuesto Mercado No Regulado	(VENTAS EN MILLONES EJECUTADAS/VENTAS EN MILLONES PRESUPUESTADAS) *100	Coordinadora de ventas	Director de ventas	Mensual	100%
3	Resultado	Gestión de ventas	Ejecución de fidelización usuarios	(CLIENTES FIDELIZADOS / META MENSUAL) *100	Coordinadora de ventas	Director de ventas	Mensual	100%

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
12/09/2016	Creación de la caracterización	Jhony José Estrada- Jefe de control interno y calidad
17/11/2021	Actualización solicitada por director del proceso	Pedro Parada -Director de ventas
31/05/2023	Actualización por cambio de formato, se eliminan los registros referenciados de la caracterización	Paola Rodriguez – Coordinadora de sistema de gestión
30/01/2024	Eliminación de Formatos, Seguimiento y gestión visitas estaciones de transferencia (Pendiente VoBo Gerente General).	Ibis Atencia Fernández, Director de Ventas

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	3 de 3

	Se modifica el objetivo general, actividades, entradas y salidas, Pendiente Ajustes generales, indicadores (2024)	
28/08/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión
12/03/2026	Se actualizan los indicadores del proceso y el recurso humano	Mauricio Borrero Sánchez – Director de ventas