

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING	Área: COMERCIAL Código: PNO-COM-01 Revisión: 03 Fecha de alta: 13 ENE 2025 Vigencia: ENE 2028
---	--	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
MARTÍNEZ PALMA SANTOS OMAR Gerente Comercial y Operaciones	GONZÁLEZ REYES EDGAR JESÚS Consejo Directivo	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

A. OBJETIVO

Gestionar el proceso de ventas, a través de la generación de prospectos por medio de estrategias comerciales.

B. ALCANCE

Desde la definición de la estrategia de mercado, cotización, venta (negociación), la canalización, seguimiento interno hasta la evaluación de los resultados de los servicios (servicio al cliente).

C. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Gerente Comercial y Operaciones la actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección la revisión y aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal involucrado en el procedimiento cumplir lo descrito en este.

D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

Marketing: Disciplina que se responsabiliza de estudiar el comportamiento de los mercados y de los consumidores. Analiza la gestión comercial de las compañías con la finalidad de atraer, captar, retener y fidelizar a los clientes finales a través de la satisfacción de sus necesidades.

Venta: Es toda actividad que incluye un proceso personal o impersonal mediante el cual, el área comercial sugiere y promueve los servicios que satisfagan las necesidades o requerimientos de un prospecto a cliente, generando el impulso hacia el intercambio comercial y concretando la prestación de los servicios que ofrece QUALITY SERVICE.

Publicidad: Comunicación impersonal y de largo alcance que es generada por QUALITY SERVICE, para informar, persuadir o recordar a los clientes y prospectos acerca de nuestros servicios, con la finalidad de atraer, mantener y captar a clientes nuevos y potenciales.

Cotización: Documento en el cual se plasma la propuesta económica y el alcance de los servicios de QUALITY SERVICE.

Análisis de requerimiento del cliente: Actividad a través de la cual se analiza la factibilidad de otorgar el servicio solicitado por el cliente.

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados para lograr un mismo objetivo. Los componentes del sistema son: Entradas: Datos, información, insumos, ingreso en el sistema. Procesos: Cambios que se producen a las entradas para generar salidas y resultados del sistema.

Prospecto: Es una empresa o persona posiblemente interesada en los servicios y que eventualmente puede convertirse en un cliente.

Cliente: Empresa o persona receptora de un servicio.

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING	Área: COMERCIAL Código: PNO-COM-01 Revisión: 03 Fecha de alta: 13 ENE 2025 Vigencia: ENE 2028
---	--	--

Estudio de la competencia: Investigación acerca de la competencia directa e indirecta; principales competidores, cuotas de mercado, posicionamiento, estrategias, etc.

Estudio de mercado: Es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado.

Mercado meta: Es el conjunto de consumidores a los cuales se dirige la empresa.

Orden de servicio: Formato donde se establecen las características, condiciones y alcance del servicio contratado.

Adobe Sign: Plataforma que se utiliza para obtener la firma de autorización o aprobación de contratos o cotizaciones entre proveedor y cliente.

Lead: Prospectos obtenidos a través del marketing.

Proyectos Masivos: Se define como el servicio solicitado por el cliente por más de tres productos o servicios.

E. GENERALIDADES

1. Se utiliza la página web de la empresa para la promoción de los servicios y el correo electrónico info@qsmex.com para la recepción de solicitudes de cotizaciones e información de nuestros servicios.
2. Cuando algún cliente activo solicite el mismo servicio, no es necesario presentar una nueva cotización, a menos que los costos o características cambien.
3. Las condiciones del servicio deberán estar establecidas en un contrato de prestación de servicios o cotización, de acuerdo con las necesidades del cliente y la frecuencia de los servicios solicitados, la autorización podrá darse a través de una orden de compra, de la firma de la cotización o a través de correo electrónico. No se podrá hacer ningún cambio a los términos, condiciones, especificaciones o precios establecidos sin autorización por escrito de ambas partes.
4. Únicamente el área comercial y marketing está autorizada para realizar un cambio o actualización en las altas de cliente en el sistema.
5. Cuando exista una solicitud del cliente o de las áreas para modificar las condiciones de la orden de servicio, el jefe o gerente del área deberá enviar al área comercial y marketing el soporte a través de un medio electrónico los cambios solicitados por el cliente.

F. DESARROLLO

F.1 Plan anual de ventas

Con la finalidad de cumplir con las metas e indicadores de ventas, el área comercial elaborará, en el mes de diciembre de cada año, el formato F6PNO-COM-01.01 "Plan anual de ventas", mismo que será realizado con las estrategias adecuadas para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

F.2 Estrategias de marketing

Para el desarrollo de prospección de los servicios de Quality Service, el área comercial tiene como base el documento F7PNO-COM-01.01 "Estudio de Mercado", el cual se deberá actualizar anualmente, con el objetivo de conocer el entorno de la competencia, las necesidades de clientes actuales y potenciales, así como definir oportunidades de negocio y hacia dónde dirigir la planeación y estrategias de ventas.

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING	Área: COMERCIAL Código: PNO-COM-01 Revisión: 03 Fecha de alta: 13 ENE 2025 Vigencia: ENE 2028
---	--	--

Una vez analizado el estudio de mercado, se procede con la definición de estrategias de mercado que se pueden utilizar para el proceso de marketing, las cuales pueden ser:

1. Estrategias de servicio/análisis de la competencia:
 - Brindar un valor agregado a los servicios que actualmente se ofrecen (innovación).
 - Evaluar las garantías que se ofrecen en cada servicio contra el mercado de tal forma que sean más atractivas para los clientes.
 - Reducir tiempo de entrega o ampliar la cobertura.
 - Investigar los precios de la competencia (realizar investigación de costos en el mercado).
 - Mantener un precio competitivo y justo.
 - Diferenciarnos de la competencia con calidad en el servicio.
 2. Identidad de la marca:
 - Tener mayor cobertura o expansión del (los) servicio (s) que ofrecemos.
 - Lograr apertura de mercado constante de acuerdo con necesidades.
 3. Estrategias de ofertas, promociones y descuentos.
 4. Marketing digital (Campañas de e-mail marketing, redes sociales y estrategias de publicidad patrocinada).
 5. Estrategia de retroalimentación y servicio al cliente.
 6. Estrategia de fidelización.
- La estrategia está basada en:
- Conocer las necesidades de los clientes.
 - Desarrollar canales de retroalimentación.
 - Atender, dar seguimiento y solucionar quejas e inconformidades.

F.3 Asignación de recursos para ejecución de estrategias

Una vez definidas las estrategias de Marketing, el Gerente Comercial Y Operaciones debe solicitar la autorización de la asignación de los recursos considerando el presupuesto designado al área de contabilidad y finanzas.

F.4 Prospección y Venta

Como resultado de las estrategias de marketing, el área comercial contacta a las empresas para proporcionar información sobre los servicios, a través de los distintos medios disponibles como: llamada telefónica y medios digitales. Posteriormente, el área comercial debe registrar la empresa en el formato F3PNO-COM-01.03 "Control de Prospección".

Se consideran prospectos, a las empresas con los cuales ya se tuvo un contacto y se ha dado algún tratamiento comercial.

F.5 Análisis de la prestación del servicio

En caso de que el prospecto se interese en algún servicio, el área comercial coordina el análisis de factibilidad del servicio, con las áreas correspondientes dependiendo del tipo de servicio.

F21PNO-COM-01.01 Análisis de factibilidad Atracción de Talento y Servicios Especializados

F22PNO-COM-01.01 Análisis de factibilidad de proyectos masivos socioeconómicos

F23PNO-COM-01.00 Análisis de Factibilidad administración de nómina

F24PNO-COM-01.01 Análisis de Factibilidad Transporte de Personal

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING	Área: COMERCIAL Código: PNO-COM-01 Revisión: 03 Fecha de alta: 13 ENE 2025 Vigencia: ENE 2028
---	--	--

F.6 Cotización del servicio

De aceptarse el análisis, se presenta a consideración del prospecto la respectiva cotización:

- F9PNO-COM-01.01** Cotización de Servicios Especializados
- F10PNO-COM-01.01** Cotización de Semillero de talento
- F11PNO-COM-01.01** Cotización de Atracción de Talento
- F12PNO-COM-01.01** Cotización de Psicometría
- F13PNO-COM-01.01** Cotización de Estudios Socioeconómicos
- F14PNO-COM-01.01** Cotización de Administración Nómina
- F15PNO-COM-01.01** Cotización de Capacitación
- F16PNO-COM-01.01** Cotización de servicios Tercerizado
- F17PNO-COM-01.01** Cotización de Transporte
- F18PNO-COM-01.01** Cotización de maquila de credenciales
- F19PNO-COM-01.01** Cotización de renta de espacios
- F20PNO-COM-01.01** Cotización In Plant RR.HH

Las cotizaciones serán compartidas a través de correo electrónico, informando las condiciones para su aprobación, la cotización deberá llevar la firma autógrafo o firma digital a través de la plataforma ADOBE SIGN.

Las cotizaciones de atracción de talento, semillero de talento, estudios socioeconómicos, transporte de personal, servicios especializados y administración de nómina masivos, se determinan con base al análisis de factibilidad correspondiente.

Las cotizaciones de los servicios individuales como atracción de talento, estudios socioeconómicos, capacitación, estudios sociolaborales, evaluaciones psicométricas y maquila de credenciales se determinan con base al formato F8PNO-COM-01.01 "Lista de Precios".

La vigencia de la cotización será de 30 días a partir de la fecha que se emite, en caso de vencimiento, se negociará con el cliente, previa autorización del Gerente Comercial y Operaciones.

F.7 Seguimiento de clientes prospectos

Si la cotización es rechazada por el cliente o prospecto, el área comercial renegocia con él para presentarle nuevas alternativas.

De acuerdo con las empresas contactadas o cotizaciones presentadas, se alimenta la información con la finalidad de actualizar el estatus en el F3PNO-COM-01.03 "Control de Prospección".

F.8 Alta de cliente y orden de servicio

Al cerrar una negociación, el área comercial, deberá enviar al cliente F1PNO-COM-01.01 "Alta de Cliente", donde se indicarán: Datos fiscales del cliente, contactos, servicio(s)

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING	Área: COMERCIAL Código: PNO-COM-01 Revisión: 03 Fecha de alta: 13 ENE 2025 Vigencia: ENE 2028
---	--	--

vendido(s) plazos de crédito y características particulares del servicio para efectos de facturación.

El área comercial dará de alta al cliente dentro del sistema.

Una vez generada el alta al cliente en sistema, se deberá realizar el alta de una orden de servicio por servicio requerido asignando el folio consecutivo y las condiciones especiales negociados.

F.9 Canalización interna de órdenes de servicio

Una vez realizada la orden de servicio el o las áreas correspondientes la reciben a través de correo electrónico para que se comience la atención del servicio solicitado.

F.10 Seguimiento a entrega de servicios

El área comercial se encarga del seguimiento a la prestación del servicio con las áreas responsables o con el cliente, hasta dar por concluido el servicio. Esta actividad se realiza mediante la comunicación constante.

En caso de que alguna de las áreas tenga complicación para cumplir la entrega del servicio en cantidad o forma deberá notificar al área comercial para que retroalimente al cliente y renegocie al respecto.

El ciclo de la venta se cierra con la emisión de la factura.

El área Comercial actualizara el formato F2PNO-COM-01.01 "Seguimiento Semanal de Ordenes de Servicio"

F.10 Servicio post venta

Una vez concluida la prestación del servicio contratado, el área comercial entra en contacto con el cliente con el fin de asegurar una compra regular, repetida o cruzada.

F.11 Satisfacción del cliente

Con la intención de dejar documentado el grado de satisfacción del cliente, el área de servicio al cliente aplicará encuestas de satisfacción de acuerdo con el servicio contratado.

Las Encuestas de satisfacción del servicio, se aplicarán a clientes fijos de manera bimestral y para clientes nuevos o esporádicos a la conclusión del servicio.

Estas se aplicarán de acuerdo con el servicio contratado, mediante llamada telefónica con el o los usuarios del servicio mediante el formato establecido.

El responsable de servicio al cliente compartirá mediante correo electrónico al Gerente Comercial y Operaciones y al Coordinador de Sistemas de Gestión el reporte de las encuestas aplicadas.

Los resultados de las encuestas de satisfacción serán publicados en la intranet por el Coordinador de Sistemas de Gestión.



PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING

Área: COMERCIAL
Código: PNO-COM-01
Revisión: 03
Fecha de alta: 13 ENE 2025
Vigencia: ENE 2028

Derivado de esta información, se dará atención y seguimiento a los resultados de las encuestas, que no logren el puntaje de aceptación definido en los objetivos de calidad, a través de acciones preventivas, correctivas o ideas de mejora con el servicio.

La atención de quejas, reclamaciones y producto o servicio no conforme se gestionará de acuerdo con lo mencionado en el procedimiento PNO-CA-02 "Quejas, no conformidades y sistemas CAPA".

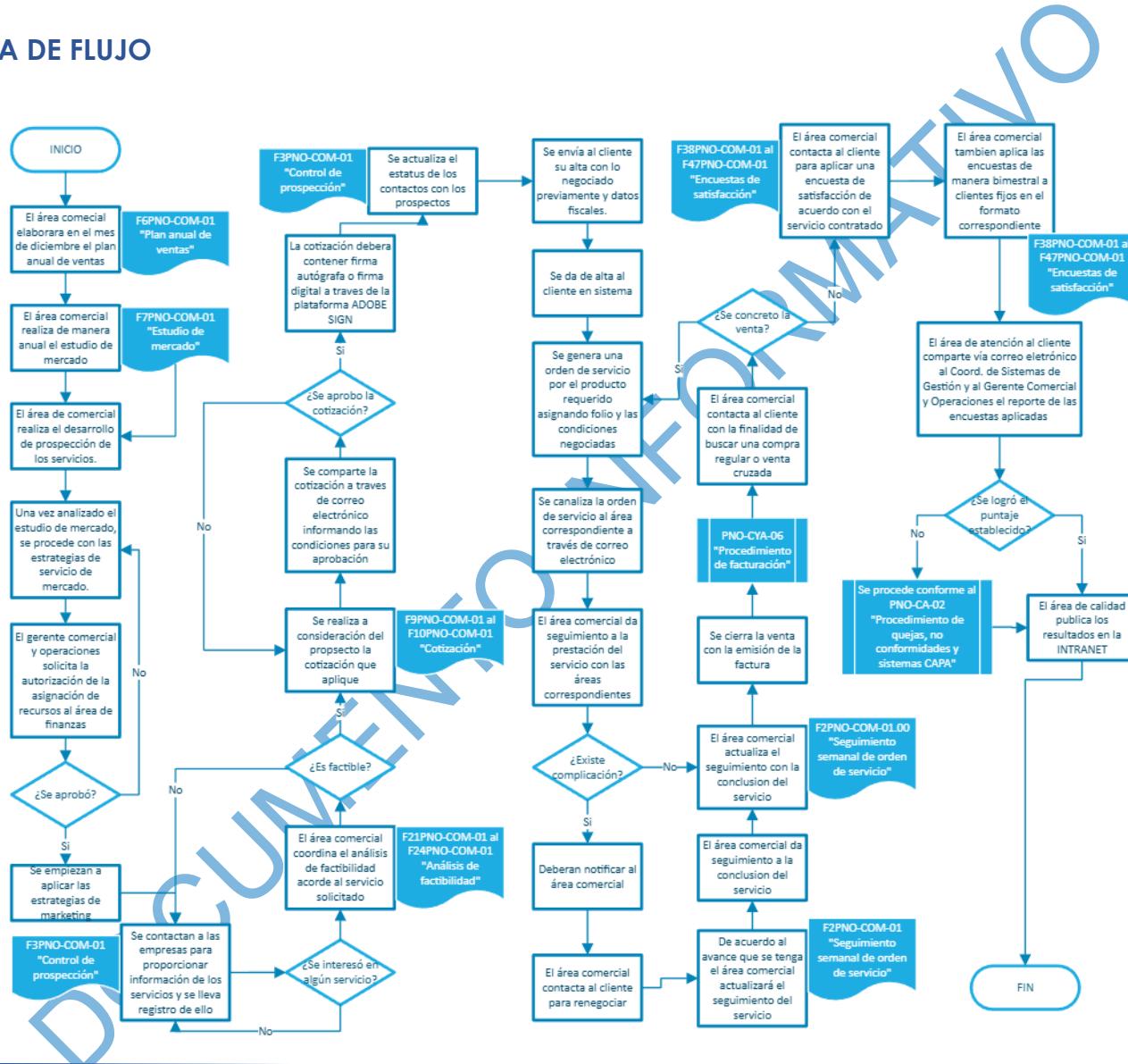
DOCUMENTO INFORMATIVO



PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING

Área: COMERCIAL
Código: PNO-COM-01
Revisión: 02
Fecha de alta: 13 ENE 2023
Vigencia: ENE 2028

G. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING	Área: COMERCIAL Código: PNO-COM-01 Revisión: 03 Fecha de alta: 13 ENE 2025 Vigencia: ENE 2028
---	--	--

H. REFERENCIAS

ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de la calidad – requisitos"

PNO-CA-01 "Procedimiento de control documental"

I. ANEXOS

- F1PNO-COM-01.01** "Alta de Cliente"
- F2PNO-COM-01.01** "Seguimiento semanal de ordenes de servicio"
- F3PNO-COM-01.03** "Control de prospección"
- F4PNO-COM-01.01** "Requisición de personal"
- F5PNO-COM-01.01** "Análisis de requerimiento del Cliente"
- F6PNO-COM-01.01** "Plan de Anual de Ventas"
- F7PNO-COM-01.01** "Estudio de Mercado"
- F8PNO-COM-01.01** "Lista de Precios"
- F9PNO-COM-01.01** "Cotización de Servicios Especializados"
- F10PNO-COM-01.01** "Cotización de Semillero de talento"
- F11PNO-COM-01.01** "Cotización de Atracción de Talento"
- F12PNO-COM-01.01** "Cotización de Psicometría"
- F13PNO-COM-01.01** "Cotización de Estudios Socioeconómicos"
- F14PNO-COM-01.01** "Cotización de Administración Nómica"
- F15PNO-COM-01.01** "Cotización de Capacitación"
- F16PNO-COM-01.01** "Cotización de servicios Tercerizado"
- F17PNO-COM-01.01** "Cotización de Transporte"
- F18PNO-COM-01.01** "Cotización de maquila de credenciales"
- F19PNO-COM-01.01** "Cotización de renta de espacios"
- F20PNO-COM-01.01** "Cotización In Plant RR.HH"
- F21PNO-COM-01.01** "Análisis de factibilidad Atracción de Talento y Servicios Especializados"
- F22PNO-COM-01.01** "Análisis de factibilidad de proyectos masivos socioeconómicos"
- F23PNO-COM-01.01** "Análisis de Factibilidad administración de nómina"
- F24PNO-COM-01.01** "Análisis de Factibilidad Transporte de Personal"
- F25PNO-COM-01.01** "Orden de servicio Servicios Especializados"
- F26PNO-COM-01.01** "Orden de servicio de Evaluación Psicométrica"
- F27PNO-COM-01.01** "Orden de servicio estudios socioeconómicos"
- F28PNO-COM-01.01** "Orden de servicio de Transporte"
- F29PNO-COM-01.01** "Orden de servicio Administración de Nómica"
- F30PNO-COM-01.01** "Orden de servicio Semillero de talento"
- F31PNO-COM-01.01** "Orden de servicio de servicios especiales"
- F32PNO-COM-01.01** "Orden de servicio de Atracción de Talento"
- F33PNO-COM-01.01** "Orden de Servicio In Plant RR.HH."
- F34PNO-COM-01.01** "Orden de servicio Capacitación"
- F35PNO-COM-01.01** "Orden de servicios maquila de credenciales"
- F36PNO-COM-01.01** "Orden de servicio para renta de espacios"
- F37PNO-COM-01.01** "Programa de aplicación de encuestas de satisfacción"
- F38PNO-COM-01.01** "Encuesta de Satisfacción Servicios Especializados"
- F39PNO-COM-01.01** "Encuesta de Satisfacción In plant RRHH"

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS Y MARKETING	Área: COMERCIAL Código: PNO-COM-01 Revisión: 03 Fecha de alta: 13 ENE 2025 Vigencia: ENE 2028
---	--	--

F40PNO-COM-01.01 "Encuesta de Satisfacción Atracción de talento"

F41PNO-COM-01.01 "Encuesta de Satisfacción Transporte"

F42PNO-COM-01.01 "Encuesta de Satisfacción Estudios socioeconómicos"

F43PNO-COM-01.01 "Encuesta de Satisfacción Psicometría"

F44PNO-COM-01.01 "Encuesta de Satisfacción Capacitación"

F45PNO-COM-01.01 "Encuesta de Satisfacción Administración de nómina"

F46PNO-COM-01.01 "Encuesta de Satisfacción Renta de Espacios"

F47PNO-COM-01.01 "Encuesta de Satisfacción Maquila de Credenciales"

J. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	Se actualiza a revisión 1 el formato F3PNO-COM-01.00 a F3PNO-COM-01.01 en todo el procedimiento.	26-FEB-2025
02	Se integran los logos de ISO e IQNET al pie de página del procedimiento y se actualiza la revisión de los formatos.	31-JUL-2025
03	Se actualiza a revisión 3 el formato F3PNO-COM-01.02 a F3PNO-COM-01.03 en todo el procedimiento.	12-NOV-2025