

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	1 de 12

1. OBJETO

Establecer los parámetros para mantener y mejorar continuamente la Gestión Comercial de la empresa SYSCAFE S.A.S, en aras de cumplir con los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Seguridad de la Información y Servicio)

2. ALCANCE

Los lineamientos establecidos en este procedimiento aplican para el área comercial de la empresa SYSCAFE S.A.S., de manera que permita establecer los procesos del hacer Comercial, en Gestión de Calidad, Seguridad de la Información y servicio. Aplicados a: Ventas de Licencias, Renovación Contratos de Mantenimiento, Aliados Comerciales y Facturación Electrónica.

3. DEFINICIONES

- **Consultor Comercial:** Profesional encargado de gestionar el ciclo completo de ventas en SysCafé, desde la identificación de prospectos hasta la culminación de la transacción (preventa, venta y post venta).
- **Coordinador Comercial:** Responsable de la planeación estratégica, supervisar el cumplimiento de los procedimientos comerciales, coordinar actividades del equipo de ventas y validar el cumplimiento de políticas y procesos.
- **Lead/ Interesado:** Persona que ha respondido a una estrategia comercial o de marketing digital y a cambio, su información ha quedado consignada en un formulario de registro.
- **Prospecto:** Persona que ha recibido asesoría comercial y que considera que el producto puede ser la solución que busca.
- **Cliente:** Es la persona o entidad que adquiere o contrata un producto o servicio, estableciendo una relación comercial con el proveedor. En el contexto de software, el cliente es quien realiza la compra o suscripción, siendo responsable del pago y de la toma de decisiones sobre el uso del producto.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	2 de 12

- **Usuario:** Es la persona que utiliza o interactúa directamente con el producto o servicio. En software, el usuario es quien opera el sistema para realizar tareas específicas, independientemente de si fue quien lo compró. Un cliente puede ser usuario, pero no todos los usuarios son necesariamente clientes.
- **Aliado:** Persona o entidad externa que colabora con SysCafé para expandir la comercialización de productos y/o servicios en áreas geográficas o sectores específicos.
- **Certificado Digital:** Es un fichero o documento digital firmado electrónicamente por el proveedor de servicio de certificación en este caso Andes, es el único medio que permite garantizar técnica y legalmente la identidad de una persona o empresa en Internet, adicional a esto, brinda un nivel adicional de seguridad y privacidad a los contribuyentes que están realizando sus trámites de facturación electrónica o están realizando cualquier tipo de transacción por Internet.
- **Transacciones:** Numero de documentos electrónicos que tiene autorizado el usuario para emitir con SysCafé, estas se manejan por paquetes y cuentan con fecha de vencimiento a 1 año, según el módulo.
- **Entidad oficial:** Son creadas por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizadas por éstas, que tengan participación pública, donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial
- **Demo:** Presentación o demostración del software SysCafé realizada para mostrar las funcionalidades, características y beneficios del producto a un prospecto.
- **Cotización:** Documento formal emitido por el consultor comercial que detalla los productos y/o servicios ofrecidos por SysCafé, junto con sus precios, condiciones de pago y términos de entrega.
- **Medios Habilitados:** Son los canales que se utilizan para atraer, contactar y convencer a posibles clientes de adquirir productos/servicios de SysCafé. (Sitio Web, Chat Bot, Redes Sociales y Pbx, otros).
- **CRM Licencias:** Solución complemento que busca llevar un control de gestión de los clientes, habitualmente en áreas como gestión comercial, cartera, marketing y servicio posventa o de atención al cliente.
- **Venta:** Proceso de comercialización dirigido a la adquisición de licencias de software y/o servicios de SysCafé

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	3 de 12

- **Soluciones SysCafé:** Conjunto de soluciones de software desarrolladas por SysCafé para satisfacer diversas necesidades de diferentes modelos de negocio en Colombia.
- **Renovación de Contrato:** Procedimiento mediante el cual los clientes renuevan su contrato de mantenimiento o soporte para continuar recibiendo actualizaciones, capacitación y soporte del software SysCafé.

3. RESPONSABLES

Coordinador y Consultor Comercial

4. POLÍTICAS

4.1 POLÍTICAS GENERALES

- Cambios de razón social: Solo se ejecutarán si el usuario se encuentra al día con el contrato de mantenimiento, previa solicitud por escrito.
- Registro CRM Licencias: Toda seguimiento u actividad realizada con prospectos y/o usuarios deben quedar registrados en el aplicativo.
- Registro de prospectos y/o Usuarios: validar que no se encuentre registrado en CRM Licencias y que no tenga seguimiento activo con ningún otro consultor comercial.
- Solo se autoriza inactivar servicios de ser necesario a los usuarios los primeros tres días de cada semana.
- Todos los usuarios creados en la herramienta CRM licencias, deben tener relacionado el canal de referido.
- Es responsabilidad de cada consultor comercial tener al día la cartera pendiente por cobrar
- Todo pago previamente identificado debe ser reportado a facturación.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	4 de 12

4.2 POLITICAS DE VENTAS

- Si el prospecto corresponde a una zona que tiene contrato de alianza comercial con SysCafé, éste se remite al aliado correspondiente; en caso de que el prospecto manifieste querer ser atendido por Ibagué, se solicitará el envío de un oficio donde manifieste el motivo.
- Para emitir propuesta comercial se debe solicitar al prospecto la siguiente información: Razón social o nombre, ciudad, correo electrónico, número de teléfono y tipo de empresa.
- El proceso de legalización de la compra del Software solo se ejecutará cuando el prospecto remita la documentación requerida.

En la guía (**DCM-INT-001**) manual del procedimiento se amplía la información al respecto de las políticas anteriores.

4.3 POLÍTICA RENOVACIÓN DE CONTRATOS

- El valor de la renovación de los contratos de mantenimiento se hará tomando como base el valor del último contrato, tarifa mínima de lista de precios, costos e incrementos de ley.
- En la renovación del contrato de mantenimiento los descuentos adicionales al indicado en el manual de procedimientos serán autorizados por la coordinación comercial, previa revisión del caso.
- La versión actualizada de la licencia del software SysCafé se le dará a el usuario cuando se encuentre al día en el proceso de contratación.

En la guía (**DCM-INT-001**) manual del procedimiento se amplía la información al respecto de las políticas anteriores.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	5 de 12

4.4 POLÍTICA ALIADOS COMERCIALES

- Las solicitudes de los aliados referentes al proceso comercial solo se tramitarán si cumplen con los requisitos establecidos en la guía de procedimientos de aliados comerciales.
- Los pagos recibidos deberán corresponder a lo pactado en el contrato de alianza comercial.
- Las facturas bajo mandato se reciben máximo tres días hábiles antes del cierre del mes y deben tener fecha de generación del mismo mes de reporte.

En la guía (**DCM-INT-001**) guía del procedimiento se amplía la información al respecto de las políticas anteriores.

4.5 POLITICA DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- La solicitud del certificado digital no se tramitará hasta que todos los documentos estén completos y cumplan con las características requeridas por el proveedor.
- Los usuarios no podrán realizar la activación del certificado digital sin tener el contrato de mantenimiento vigente.
- Los usuarios deben contar con un paquete de transacciones disponible para la emisión de documentos electrónicos.

En la guía (**DCM-INT-001**) guía del procedimiento se amplía la información al respecto de las políticas anteriores.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	6 de 12

4.6 POLITICA DESCUENTOS EN VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.

- Los descuentos que se apliquen en campañas comerciales serán analizados con el equipo comercial y autorizados por la gerencia comercial.
- Los contratos de soporte y mantenimiento que tienen costos altos se les aplicará hasta un 20% de descuento, y para usuarios con costos normales, hasta un 5%. Para usuarios con costos normales, pero con diferentes dificultades para renovar, novedades con la prestación del servicio, etc., se aplica máximo hasta un 10% de descuento según sea el caso.
- Los contratos de soporte y mantenimiento que se renueven de manera anticipada tendrán hasta el 25% descuento.
- Los contratos de soporte y mantenimiento de los usuarios que en la demanda del servicio hayan regulado sus costos tendrán hasta el 15% descuento.
- En ventas nuevas, complementos, sesiones, ampliaciones y suscripciones tendrán hasta el 10% descuento.

Nota: Los descuentos que superen los mencionados anteriormente en venta de productos y/o servicios. deben ser solicitados y autorizados por la gerencia comercial, a quien la junta directiva de SysCafé S.A.S. autorizó como máximo un 80%.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 VENTA

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Consecución del Lead/interesado	Consultor Comercial	Medios habilitados
2	Registro de datos del prospecto	Consultor Comercial	CRM Licencias

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	7 de 12

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Envío de la cotización informando los productos SysCafé ofertados al prospecto.	Consultor Comercial	Medios de comunicación autorizados
4	Seguimiento de Gestión de Ventas	Consultor Comercial	CRM Licencias
5	Solicitud Demostración Virtual o Presencial, si se requiere por la complejidad del modelo de negocio.	Consultor Comercial	CRM Licencias
6	Solicitud o envío de documentos al prospecto según sea el caso.	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados y SECOP II
7*	Recepción de contrato para revisión.	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados y SECOP II
8*	Firma o aceptación del contrato por SysCafé.	Gerente SysCafé	Medios de Comunicación Autorizados y SECOP II
9*	Programación cobros pactados con la entidad en el contrato	Consultor Comercial	CRM Licencias
10	Recepción de documentos.	Consultor y Coordinador Comercial	Medios de Comunicación Autorizados y SECOP II
11	Generación y envío de orden de pedido	Consultor Comercial	CRM Licencias y Medios de Comunicación Autorizados
12	Recepción de pago.	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados.
13	Licenciamiento módulos adquiridos.	Consultor Comercial	CRM Licencias

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	8 de 12

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
14	Activación de licencia	Consultor Comercial	CRM Licencias
15	Solicitud de Emisión factura al área de facturación.	Consultor Comercial	Correo electrónico
16	Creación seguimiento solicitud emisión certificado digital (Si aplica)	Consultor Comercial	CRM Licencias
17	Creación seguimiento cobro nómina electrónica (Si aplica)	Consultor Comercial	CRM Licencias
18	Creación seguimiento agendamiento de Instalación y Capacitación Inicial.	Consultor Comercial	CRM Licencias
19*	Radicar cuentas de cobro.	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados y SECOP II
20	Finalización del seguimiento y cierre exitoso de venta.	Consultor Comercial	CRM Licencias
21	En caso de que el prospecto no acepte la adquisición de los productos, se realiza cierre del seguimiento no exitoso.	Consultor Comercial	CRM Licencias

Nota: Los ítems que contengan el asterisco (*) aplican solo para entidades oficiales

5.2 RENOVACIÓN CONTRATOS DE MANTENIMIENTO

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar y clasificar las entidades del sector oficial y privado.	Consultor Comercial	CRM Licencias
2	Registrar el valor de la propuesta económica según análisis de costos.	Consultor Comercial	CRM Licencias

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	9 de 12

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Envío de propuesta de manera física o digital (Sector oficial) y notificación de vencimiento (Sector privado)	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados.
4	Creación de seguimiento para la contratación o negociación según el sector al que pertenezca.	Consultor Comercial	CRM Licencias
5	Recepción de documentación, revisión y firma de contrato según condiciones para la contratación (Sector oficial)	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados y SECOP II
6	Emisión de orden de pedido (Sector privado) Solicitud emisión de factura al área de facturación (Sector oficial)	Consultor Comercial	CRM Licencias y correo electrónico
7	Envío de orden de pedido o factura electrónica	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados.
8	Recepción de pago	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados.
9	Solicitud emisión de factura o ingreso de pago al área de facturación (Según sector)	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados.
10	Finalización del seguimiento y cierre exitoso de venta	Consultor Comercial	CRM Licencias
11	Si el usuario no acepta renovar el Contrato de Mantenimiento, se cierra el seguimiento como no exitoso.	Consultor Comercial	CRM Licencias

5.3 ALIADOS COMERCIALES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	10 de 12

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Emisión de comunicados comerciales, autorizaciones especiales y gestión de solicitudes.	Coordinador Comercial	Medios de Comunicación Autorizados.
2	Solicitudes comerciales	Aliado comercial	Medios de Comunicación Autorizados.
3	Recepción y clasificación de solicitudes.	Consultor Comercial	Correo Corporativo
4	Recepción de documentos y tramite de la solicitud realizada, según sea el caso.	Consultor Comercial	CRM Licencias
5	Seguimiento de gestión	Consultor Comercial	CRM Licencias
6	Recepción pago	Aliado comercial	Correo Corporativo
7	Solicitud emisión de factura al área de facturación según sea la modalidad	Consultor Comercial	Correo Corporativo
7	Finalización del seguimiento y cierre exitoso.	Consultor Comercial	CRM Licencias

5.4 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitud de documentos al usuario	Consultor Comercial	Correo electrónico
2	Recepción de los documentos	Consultor Comercial	Medios de Comunicación Autorizados.
3	Solicitud emisión de certificado	Consultor Comercial	ANDES – Portal del coordinador - CRM Licencias
4	Emisión del certificado digital	ANDES	ANDES – Portal del coordinador

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	11 de 12

5	Ingreso del Certificado digital	Consultor comercial	CRM Licencias
6	Cambio de funcionario en el seguimiento al líder de soporte	Consultor comercial	CRM Licencias

6. TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se relaciona los tiempos de respuesta según la solicitud comercial:

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
Atención de interesados registrados a través de los medios habilitados por SysCafé.	1 hora comprendida en el horario laboral	Las solicitudes registradas después de las 5:30PM, se atenderá a primera hora del siguiente día laboral.
Envío de propuesta, orden de pedido y cotización	2 a 5 días hábiles	De acuerdo con el modelo de negocio y complejidad de la entidad
Trámite de correos corporativos (excepto derecho de petición)	2 días hábiles	Según solicitud y/o tramite
Recepción y trámite de pago	2 días hábiles	Después de identificado el pago
Respuesta a solicitudes de PQRS	Hasta 10 días hábiles	Después de recepcionar la solicitud
Revisión y firma de contratos entidades oficiales	Hasta 5 días hábiles	Siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas.
Emisión certificado digital para procesos electrónicos	5 a 10 días hábiles	a partir de la recepción de los documentos.
Trámite de WhatsApp corporativo	2 días hábiles	Según volumen de mensajes

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha de aprobación:	07-11-2024
			Versión:	05
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-001	Página:	12 de 12

Visitas comerciales	Según disponibilidad y en común acuerdo entre el usuario y el consultor comercial SysCafé.	N/A
---------------------	--	-----

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Mes	Día	Año			
1	06	30	2020	Versión inicial del procedimiento	Todo el documento	Luis Alberto Trujillo, Consultor Especializado
2	01	23	2023	Se ajustan numerales 5.1,5.2,5.3 y 5.4	5	Jonatan Londoño Coordinador Comercial
3	08	25	2023	Se ajustan numerales 4 y 5.1.5	4 - 5	Jonatan Londoño Coordinador Comercial
4	06	11	2024	Actualización del documento.	Todo el documento	Jonatan Londoño Coordinador Comercial
5	02	26	2025	Actualización del documento.	Todo el documento	Jonatan Londoño Coordinador Comercial

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA