RINOPROCESO

**reporte diciplina comercial**

INDICE

# Proceso INS-DC-01: Reporte de Disciplina Comercial

**Área responsable:** Dirección Comercial / Coordinación de Ventas  
**Corresponsables:** Asistentes Comerciales, Agentes de Seguros, Dirección de Operaciones  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.0

## Objetivo

Estandarizar la planeación, registro y control de actividades comerciales realizadas por los agentes y coordinadores, garantizando la trazabilidad de las visitas, llamadas, acompañamientos y eventos. Con este proceso se busca medir la disciplina comercial mediante porcentajes de cumplimiento que reflejen la productividad real frente a lo planificado.

## Introducción

La disciplina comercial es la base para mantener un desempeño constante en la fuerza de ventas.  
Este proceso establece un método uniforme para:

* Programar las actividades comerciales en agenda.
* Registrar en bitácora el cumplimiento real.
* Calcular porcentajes de avance y cumplimiento.
* Consolidar la información en reportes individuales y generales.
* Generar evidencias (capturas de pantalla, actas, registros en sistemas).

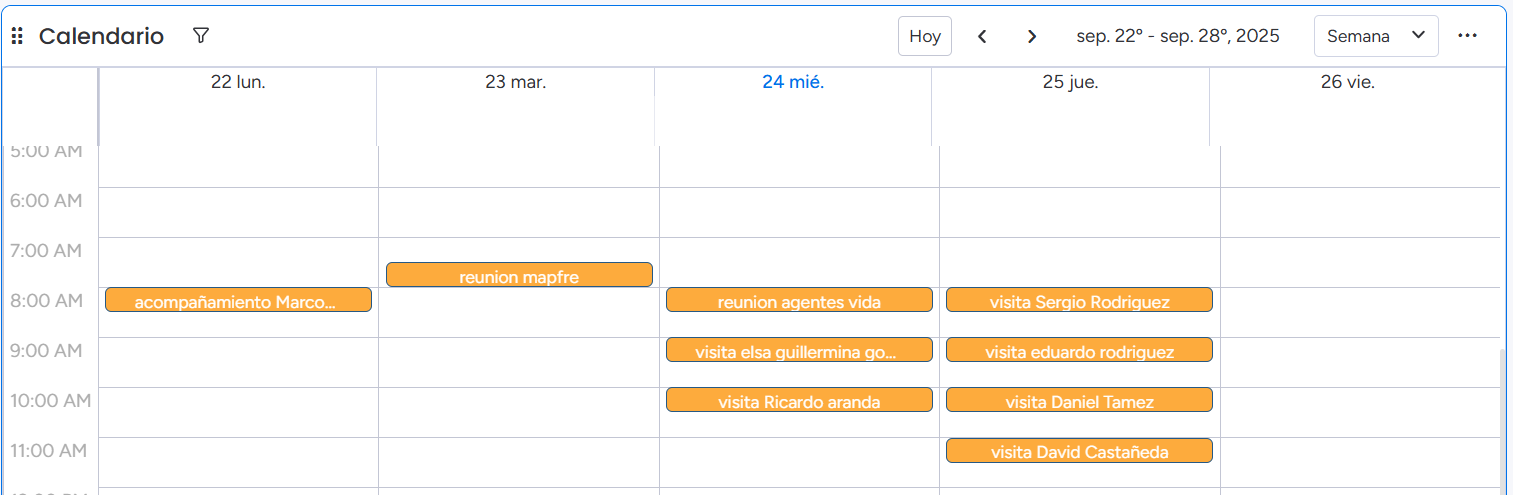
El resultado permite evaluar objetivamente el desempeño y tomar decisiones de seguimiento y mejora.

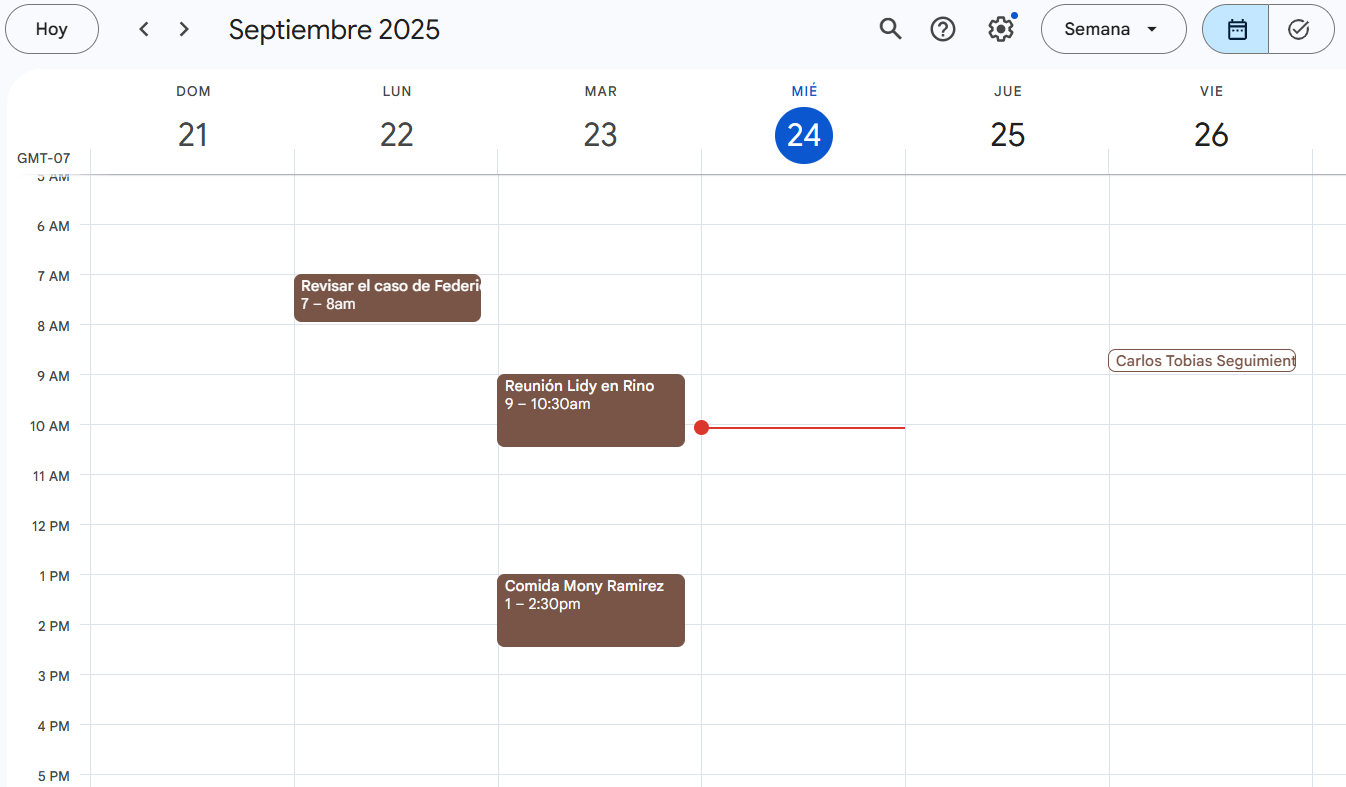
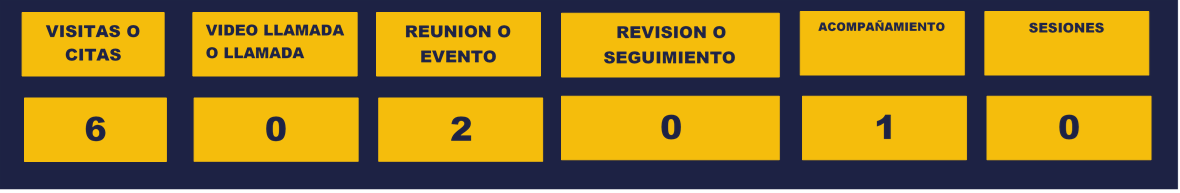
## Procedimiento

### Paso 1. Planeación de la agenda semanal

1. Cada agente o coordinador debe registrar en la **agenda de disciplina comercial** las actividades programadas, clasificadas por tipo:
   * Visitas o citas.
   * Videollamadas o llamadas.
   * Reuniones o eventos.
   * Revisiones o seguimientos.
   * Acompañamientos.
   * Sesiones.
2. Las agendas deben cargarse en la carpeta digital institucional antes del inicio de la semana laboral, cada día viernes tienen que dar aviso o mandar su agenda por medio de Monday o Google Calendar.
3. El Asistente de Dirección revisará que cada agenda contenga: fecha, hora, tipo de actividad, cliente/prospecto, objetivo y responsable.

📌 Ejemplo de imagen donde se muestra la agenda semanal de actividades.

Monday (Jesus Castro)  


Google Calendario (Carlos Tobias)****

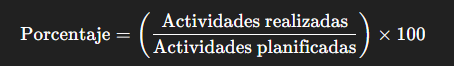
### Paso 2. Registro de actividades cumplidas

1. Al término de cada jornada, el agente registra en la **bitácora de cumplimiento** qué actividades fueron efectivamente realizadas.
2. Se anotan las actividades realizadas, canceladas, reagendadas o no cumplidas.
3. La bitácora debe incluir un espacio de **observaciones** (ejemplo: motivo de cancelación).
4. El Asistente Comercial consolida diariamente los registros en el archivo central de seguimiento.

📌 Ejemplo de captura de la bitácora mostrando actividades registradas.

### Paso 3. Cálculo del porcentaje de cumplimiento

1. El porcentaje se calcula dividiendo el número de actividades cumplidas entre el total de actividades agendadas, multiplicado por 100.

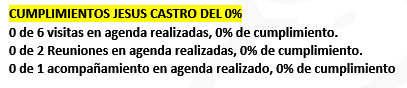


1. Ejemplo: Si se programaron 6 visitas y se realizaron 5:



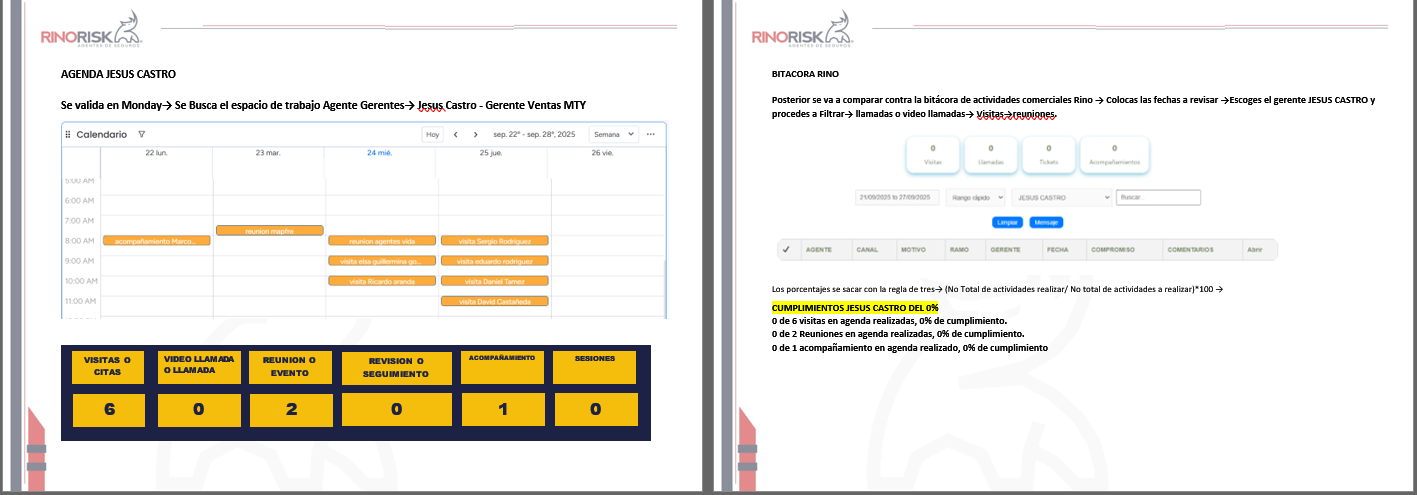
1. Los porcentajes deben calcularse para cada categoría (visitas, llamadas, reuniones) y también en forma global.

📌 Ejemplo de evidencia: tabla Excel del video donde se muestran los porcentajes calculados.



### Paso 4. Consolidación del reporte

1. Cada viernes, el Asistente Comercial recopila las bitácoras y agendas semanales.
2. Se genera un **reporte individual** por agente que incluye:
   * Número de actividades programadas.
   * Número de actividades realizadas.
   * Porcentaje de cumplimiento por categoría.
   * Porcentaje de cumplimiento global.
3. Los reportes individuales se integran en un **reporte general de Disciplina Comercial** para Dirección.
4. Este reporte se entrega al Director Comercial y a Direccion lunes.

📌 Ejemplo de evidencia: consolidado general con todos los agentes y sus porcentajes de cumplimiento. 



### Paso 5. Retroalimentación y seguimiento

1. El Director Comercial revisa los reportes y porcentajes de cumplimiento.
2. A los agentes con cumplimiento menor al 80% se les solicitará justificación por escrito.
3. En caso de reincidencia en bajo cumplimiento, se canaliza al proceso de **Disciplina Comercial** (amonestaciones o medidas correctivas).
4. Se retroalimenta a los agentes en junta semanal, mostrando ejemplos de buenas prácticas y áreas de mejora.

## Tabla Operativa – INS-DC-01

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Responsable | Plazo | Evidencia |
| Llenado de agenda semanal | Agente / Coordinador | Antes de inicio de semana | Agenda cargada en carpeta digital |
| Revisión de agenda | Asistente Comercial | Diario | Agenda validada |
| Registro en bitácora de cumplimiento | Agente / Coordinador | Diario | Bitácora actualizada |
| Consolidación de bitácoras | Asistente Comercial | Diario | Archivo central actualizado |
| Cálculo de % de cumplimiento | Asistente Comercial | Semanal | Tabla de porcentajes en Excel |
| Elaboración de reportes individuales | Asistente Comercial | Viernes | Reporte individual por agente |
| Generación de reporte general | Asistente Comercial | Lunes antes de medio día | Reporte consolidado |
| Retroalimentación a agentes | Director Comercial | Semanal | Junta de seguimiento y observaciones registradas |