



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO COMERCIAL

Codigo:GE-C-02

Version:02

fechah:12/01/2025

OBJETIVO:	Prestar servicio de transporte especial de pasajeros, basados en la calidad y la responsabilidad que nos caracteriza, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes.	NOMBRE DEL PROCESO: RESPONSABLE DEL PROCESO:	
ALCANCE: Recepción de necesidad del cliente, asignación del servicio y satisfacción de este.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA
Clientes potenciales	Páginas web de contratación públicas y privadas	Revisar páginas de licitaciones públicas y páginas corporativas	Cronograma de licitaciones ofrecidas en el mercado nacional
Clientes potenciales	Pliegos de condiciones	Revisar y analizar pliegos de condiciones para evaluar factibilidad de participar	Hacer listado de requisitos y una lista de chequeo, para verificar condiciones
Clientes potenciales	Bases de datos de empresas con información requerida para las licitaciones	Buscar alianzas en caso de ser necesario	Acta de Uniones temporales o Consorcios
Clientes potenciales	Documentos requeridos en los pliegos de condiciones	Preparar propuestas, cumpliendo derrotero de requisitos	Requisitos habilitantes y propuesta económica
Clientes potenciales	Propuestas	Entrega oportuna de propuesta y hacer seguimiento del cronograma	Radicado entrega de propuestas
Clientes potenciales	Cronograma de licitaciones, de las paginas web	Revisar evaluaciones	Evaluaciones de la entidad
Clientes potenciales	Requisitos solicitados para subsanar de las evaluaciones	Subsanar requisitos en caso de solicitarlo	Radicado entrega documentos subsanados
Clientes potenciales	Listado de habilitados de la página web	Participar en el proceso de adjudicación	Acta de adjudicación
Clientes potenciales	Documentos requeridos para el contrato (Acta de inicio, Pólizas de cumplimiento y demás)	Legalización del contrato	Archivo de documentos del contrato y condiciones técnicas
Clientes	Necesidad del cliente	Atención de quejas y reclamos	Quejas y reclamos solucionados
Clientes	Información del cliente	Medición de la satisfacción del cliente	Encuestas tabuladas y analizadas
Clientes	Solicitud de servicios de transporte ocasionales o institucionales	Presentación de la propuesta de acuerdo a los requerimientos del cliente	Cotización aprobada y confirmada Gestión comercial diligenciada
Cliente	Verificar y validar el servicio prestado	Cumplimiento de los requisitos del cliente	Satisfacción del cliente
Cliente	Solicitudes PQRS	Atender las necesidades de cada uno de nuestros clientes, teniendo en cuenta sus peticiones o reclamos.	Encuesta a satisfacción

Prestaciòn del servicio	Informaciòn del comportamiento del proceso	Implementar acciones preventivas o correctivas para lograr una adecuada prestaciòn del servicio	Servicio de transporte prestado con calidad.	Planeacion estrategica Prestaciòn del servicio.
-------------------------	--	---	--	--

INDICADORES O MEDIO DE CONTROL	INFORMACION DOCUMENTADA	
INDICADOR: Satisfaccion de clientes Satisfaccion de afiliados Novedades del servicio	Procedimiento de control de salidas no conformes Registro de plan de accion: acciones correctivas, preventivas y de mejora Procedimiento de satisfaccion del cliente Registro de salidas no conformes Registro de cotizacion Encuesta de evaluacion del servicio Gestion comercial Manual de imagen e identidad corporativa Procedimiento de prestacion del servicio contrato de transporte ocasional Convenio de colaboracion empresarial	
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	RIESGOS	RECURSOS
Requisitos legales: Decreto 1079 de 2015 (decreto 431 de 2017)- Resolucion 6652 de 2019- Decreto 1072 de 2015- Resolucion 1565 de 2014 Numerales de la ISO 9001- 45001:2018 - ISO 14001:2015: 6.1 - 7.1.5 - 7.1.5.2-7.4- 8.1 -8.2- 8.2- 8.2.1- 8.2.2- 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3 - 8.5.4 - 8.5.6 - 8.6 - 8.7 -9.1.1 - 9.1.3 -10.2	Ver matriz de riesgos y oportunidades	Recurso humano Vehiculos Recursos tecnologicos Papeleria