



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INTEGRALTRANS

Codigo : F-82
Version: 02
Fecha:24/03/2023

PROCESO	Gestión Comercial (MISIONAL)	ALCANCE	Este procedimiento inicia en el momento que una empresa decide contratar los servicios con INTEGRALTRANS GROUP S.A.S y termina con la firma de los contratos por parte de las gerencias.			
OBJETIVO	Promocionar y vender el portafolio de los servicios de la Empresa Integral Trans, de manera efectiva y rentable, a clientes en los diferentes sectores de negocio, que tengan necesidades de transporte de personas, transporte de carga y servicios específicos acorde a sus necesidades y que impliquen actividades de movilización de personas, carga, insumos, etc.					
PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Clientes organizacionales Grupo directivo, Gestión gerencial Dirección de talento humano Generadores de carga Proceso Gerencial Dirección Jurídica	Plan de Mercadeo. Solicitud de Servicio.	A H H	<p>El procedimiento comercial inicia con la definición y operacionalización de ESTRATEGIAS DE MERCADEO, como son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tele mercadeo• Portafolio de Servicios• Certificación internacional (Documentación Legal)• Medios Publicitarios e informativos (página web)• Envío de propuestas comerciales a través de e-mail, y correspondencia física. <p>El procedimiento continua, definiendo: BASES DE NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN. El Procedimiento Comercial deberá cumplir con las siguientes bases:</p> <ul style="list-style-type: none">• Negociar con empresas que demuestren solidez por medio de su infraestructura física y experiencia en el mercado, (Cuando aplique exigir cámara de comercio, balances, entre otros).• Que las empresas contratantes garanticen el pago oportuno de los servicios prestados, sin que exceda los noventa (90) días.• Contar con el visto bueno de la Gerencia financiera quien es la que establece las fechas de facturación.• Contar con el visto bueno y aprobación de la Gerencia General.• Adjuntar Formato de verificación y negociación en medio magnético. <p>Luego de verificar que se cumplan esas bases, se inician las actividades inherentes al PROCEDIMIENTO DE NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN, este busca garantizar un adecuado ingreso de las empresas a los procesos de INTEGRALTRANS GROUP S.A.S con oportunidad, claridad y eficiencia que permitan una adecuada negociación, para las partes.</p>			

	<p>Este procedimiento implica actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprobación del Gerente Comercial al ingreso de un nuevo contrato. Elaboración del Formato de verificación y negociación por el Departamento Comercial. El departamento financiero hace un estudio de propuesta económica. Presentación del análisis económico de la posible negociación al Gerente General para verificación y darle aprobación o negación al mismo. Firma del Gerente General de la Empresa y del cliente para suscribir oficialmente el contrato. Recopilación de documentos de la empresa (Si aplica) Se hace entrega del proceso al director de Talento Humano para que realice la selección, inducción e incorporación de los conductores (si aplica). Finaliza el proceso. 	<p>Contrato. Plan de Servicio (Vehículos, Conductores, Rutas)</p>	<p>Clientes</p> <p>Grupo directivo, Gestión gerencial</p> <p>Generadores de carga</p> <p>Proceso Gerencial Dirección Jurídica</p>			
H	<p>El procedimiento tiene interfase, actividades que se deben desarrollar con otros procedimientos de la empresa.</p> <p>En cuanto a NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN, dependiendo de las modalidades de contratación por parte de la ERS, se hace necesario actividades para interactuar y compartir información con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Talento Humano, • Gestión de Financiero • Gestión de Jurídico. 					
H	<p>Las modalidades de contratación, particularmente, las Licitaciones, las actividades de negociación y contratación se apoyarán en Gestión de Talento Humano, Financiero y Jurídico. Para todo lo concerniente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Solicitud de cotización • Aviso de Convocatoria • Pliegos de condiciones y estudios previos • Audiencia de asignación de riesgos y aclaraciones • Fase de observaciones • Pliegos de condiciones definitivos y resolución de apertura. • Respuesta a observaciones • Presentación de la documentación. 					
V	<p>Luego, se hace SEGUIMIENTO, dando relevancia al cliente nuevo y afianzando la interacción con las que realizan recompra. Estas visitas es para verificar la prestación del servicio en torno al cumplimiento del contrato</p>					
A	<p>En caso de desviaciones, fallas, incumplimientos, se ajusta y se revisa permanentemente que el ajuste haya corregido la desviación. Esto lo realizan los colaboradores de operaciones.</p>					
RECURSOS	INDICADORES	RECURSO DE INFORMACIÓN				
PERSONAL, TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS, INFRAESTRUCTURA Puestos de trabajo, equipos de cómputo e impresión, servicios de apoyo, Sistemas de Información, sistemas de comunicaciones y suministros.	V1: Facturación ejecutadas V2: Facturación Proyectada *100	Semestral	<p>1. Documentación estatal (Ministerios implicados en los negocios de las empresas).</p> <p>2. Documentos planeación nacional.</p> <p>3. Documentos Cámaras de Comercio</p> <p>4. Informes financieros</p>			
	V1: Contratos aprobados V2: Ofertas presentadas *100	Semestral				
	V1- Encuestas con respuestas satisfactoriamente igual o superior a 3 x 100 V2 - Encuestas realizadas	Semestral				
	V-1(Nº Clientes con información confiable)/V-2 Total Clientes Activos)	Anual				
	V-1(Nº Clientes totales)/V-2 Total Clientes Antiguos)	Anual				
	Ver ficha de indicadores					
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO						
Falsedad de documentos de Asociados de negocio						
Lavado de activos y Financiación del terrorismo						
Incumplimiento de los requisitos del cliente						
Facturación por debajo del punto de equilibrio						
Problemas de ciberseguridad						
Soborno						
REQUISITOS	RESPONSABLE:					
Normativas de la Norma ISO 4001:2015 Normatividad legal vigente de transporte Normatividad relacionada al PESVI/STTA Norma Internacional BASC V 6 de 2022, Estándar 6.0.1	<p>Director Operativo Administradora General</p>					