

 <div>TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA</div>		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL			Código: GC-FT-01							
					Versión:05							
					Fecha: 15/04/2022							
OBJETIVO	Adquirir y conservar contratos con los diferentes clientes que requieran servicios de transporte, incrementando la participación y cobertura de los servicios prestados que permitan el crecimiento y sostenibilidad de TNE, teniendo en cuenta la verificación en cada proceso de los diferentes aspectos que contempla el Sistema de Gestión, para su cumplimiento y para mitigar el impacto de los posibles nuevos riesgos que se deriven de nuevos contratos y así poder mitigarlos y evitar su materialización .				TIPO DE PROCESO:	<table><tr><td>Estrategicos</td><td>E</td></tr><tr><td>Misionales</td><td>M</td></tr><tr><td>De apoyo</td><td>A</td></tr></table>	Estrategicos	E	Misionales	M	De apoyo	A
Estrategicos	E											
Misionales	M											
De apoyo	A											
LIDER DEL PROCESO:	Gerente	PERSONAL DE APOYO:	Asistente Comercial	AUTORIDAD	Tiene la autoridad de elegir la participación en procesos de licitación en los cuales TNE tenga la capacidad de cumplir con los requisitos de los clientes en materia de HSEQ. Solicitud de información a los procesos para su participación.							
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES			SALIDAS	CLIENTES						
Clientes externos	Requisitos del cliente	P	Visitas a Clientes	Adjudicación de licitaciones presentadas	Proceso de Prestación de Servicios de Transportes Cliente externo							
			Encuestas de Satisfacion a los clientes									
			Identificación de las necesidades de los clientes									
			Estructuración de las soluciones ofertas o propuestas									
Gestión Operativa	Necesidades de Transporte de Los Clientes, mediante licitación, solicitud telefónica o vía Email	H	Propuestas de servicios mediante la modalidad de Licitaciones	Adjudicación de contratos y servicios mediante cotizaciones alcanzadas Requisitos del cliente	Gestión Operativa							
			Propuestas mediante la modalidad de cotizaciones a servicios eventuales									
			Visitas a los clientes -Evaluación de Riesgos									
			Estudios y análisis de mercados potenciales y competencias									
			Oferta a los clientes del valor agregado de la operación por App Tmovi	Confirmación de uso de la App Tmovi para el cliente								
Gestión Estratégica	Misión, visión, obeitivos Análisis del contexto de TNE Política integral Desiciones de la revisión gerencial	V	Encuestas de satisfacción del Cliente y de evaluaciones como proveedores. Calificación de la experiencia del servicio por la App Tmovi	Niveles de satisfacción de los cliente. Riesgos y oportunidades	Gestión Operativa Gestión HSEQ							
			Revisiones por la dirección.	Requisitos de personal para el desarrollo de contratos	Gestión Administrativa y Talento Humano							
Todos los procesos Gestión HSEQ	Información para participación en licitaciones Acciones de mejora Identificación de peligros Identificación de Aspectos ambientales	A	Auditorias internas	Ampliación en nuevos mercados	Todos los procesos							
			Auditorias externas									
		A	Acción correctiva	Continuación de contratos	Todos los procesos							
			Acción preventiva									
A	Acción de mejora											
	RESPONSABLES		RECURSOS		PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS						
Gerente Comercial Lider Comercial y de Operaciones		Recurso Humano: Gerente, Asistente Comercial Recurso Físico: Equipos de comunicación, Equipos de cómputo, papelería, Oficina, Video App Tmovi, App Tmovi. Recurso Financiero: Presupuesto asignado			GESTIÓN HSEQ GESTIÓN OPERATIVA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y HUMANA GESTION FINANCIERA	Ver listado maestro de documentos y registros del proceso de Gestión Estrategica.						
REQUISITOS ISO 9001 / ISO 14001 / ISO 45001		MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO										
4.3.1 Identificación de peligros 6.1 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades / 6.1.2 Aspectos ambientales 8.1 Planificación y control opeeracional 8.2 Requisitos para los productos y Servicios 8.7 Control de Salidas no conformes 9. Evaluación del desempeño		1. Nivel de Satisfacción del cliente										

Este documento es propiedad de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA SAS, es para consulta y uso de sus colaboradores. No se permite su reproducción o modificación sin la debida autorización del responsable del Sistema de Gestión Integral

Antes de utilizar este documento verifique que sea la versión vigente.