

 <b>TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b>	Código: GC-PC-01 Versión: 04 Vigencia desde: 24/05/2024
---	--	---

## // 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para el desarrollo de las actividades relacionadas con la Gestión Comercial en la Organización, teniendo en cuenta los requisitos de los clientes y el objetivo de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S., relacionados con la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos comerciales a los que se presente TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S, dentro de los cuales se consideran, procesos con empresas, licitaciones con el sector público y privado, servicios ocasionales, servicios por demanda de los diferentes clientes de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S.

## 3. RESPONSABILIDADES

- **Gerente:** Encargado de evaluar y aprobar la gestión comercial en cuanto a la presentación de ofertas para la obtención de contratos de acuerdo con la gestión realizada por el Líder Comercial.  
Asignar y revisar la oferta económica de cada proceso comercial.
- **Líder Comercial:** Responsable de realizar las consultas de acuerdo con el Directorio Web de entidades y de aplicativos de procesos licitatorios o contrataciones que apliquen al objeto social de la organización y de preparar la respuesta a los pliegos de licitación.  
Realizar las cotizaciones de servicios ocasionales y comunicarlas al cliente, en caso de aprobación, realizar la respectiva gestión con el proceso de gestión operativa.  
Legalizar los contratos y asegurar la apertura o inicio de la ejecución del contrato.

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Listado de Clientes registrados en la plataforma ITP

Procesos Licitatorios

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b>	Código: GC-PC-01 Versión: 04 Vigencia desde: 24/05/2024
--	--	---

//

## 5. DESARROLLO

### Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente se realiza a través de diferentes canales de comunicación como son: correo electrónico, portafolio de servicios, página web, plataformas de procesos licitatorios direccionalados al SECOP o a la plataforma de licitaciones de los clientes potenciales.

La información relativa a los servicios ofrecidos por la organización se asegura a través de la elaboración de cotizaciones y cargue de información en las plataformas de licitación.

### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES

El área comercial identifica clientes potenciales de acuerdo con las diferentes modalidades de servicio que la empresa puede prestar, esto es con vehículos fijos, por demanda, por horas, por viajes entre otras modalidades, consultando las plataformas públicas o privadas para acceder a procesos licitatorios, invitación privada o solicitud de cotizaciones de clientes que ya han vivido la experiencia de transporte con la organización, una vez, se han identificado posibles clientes se procede a hacer el registro de control en el módulo de la plataforma ITP/Gestión Comercial/Licitaciones con el fin de controlar las fechas de presentación de la propuesta.

### Determinación y Revisión de los requisitos para los servicios

Los requisitos de los clientes se determinan realizando la revisión de los procesos de licitación en donde se encuentran expuestas las necesidades del cliente y para los cuales la organización se ha suscrito como proponente. Para asegurarse que Transportes Especiales Nueva Era SAS, tiene la capacidad de cumplir con la solicitud del cliente, se realiza la revisión de los requisitos jurídicos, técnicos, financieros, económicos y legales, realizando el registro en el formato revisión de los requisitos del cliente en donde queda registrada la decisión de dar continuidad o no, a la presentación del proceso porque se ha determinado que Transportes Especiales Nueva Era SAS tiene la capacidad de cumplir o no, con los requisitos establecidos.

Posteriormente, se solicita el aval de la Gerencia que queda registrado en la plataforma ITP en el módulo Gestión Comercial/Licitaciones, para la presentación de la oferta por medio del registro de la información que evidencia el cumplimiento de los requisitos del cliente, en las plataformas o mediante los canales de

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b>	Código: GC-PC-01 Versión: 04 Vigencia desde: 24/05/2024
--	--	---

// comunicación con el cliente. Una vez registrada la información se espera el informe de evaluación por parte del cliente en donde se manifiestan los requisitos que deben ser subsanados, en caso de que se presenten diferencias de acuerdo con los solicitado por el cliente.

#### Cambios en los Requisitos para los Servicios

Cuando durante un proceso de licitación se requieran cambios, estos tienen un tiempo definido por el cliente para realizar ajustes o aclaraciones ya sea por cumplimiento de requisitos jurídicos, financieros, técnicos, legales, económicos, etc. El cliente cuenta con un tiempo definido para dar respuesta a estas observaciones y en caso de ser positiva, se genera una adenda como documento modificatorio al pliego de licitación.

Cuando la necesidad del cliente es un servicio por demanda y se requiere de cambios en la oferta comercial, se realiza la actualización de la cotización enviada al cliente en la plataforma ITP módulo Gestión Comercial/Cotizaciones y se registra el respectivo control de las revisiones.

#### 5.3 SEGUIMIENTO

Si se adjudicaron los contratos a nombre de la empresa, se establece reunión de entrega y presentación del nuevo cliente al equipo de trabajo que hará parte del proceso, para que todos conozcan las condiciones de servicio y detalles del nuevo proceso o contrato adjudicado a TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA, para socializarlos con los demás procesos y poder llevar adelante el arranque del proceso, designar responsabilidades de acuerdo, comunicar los compromisos acordados, el número de vehículos, las rutas y demás circunstancias relevantes para la prestación del servicio conforme.

#### 5.5 PROCESOS DESCARTADOS

Dentro del módulo de la plataforma ITP/Gestión Comercial/licitaciones, una vez revisados los procesos en las páginas y teniendo en cuenta tanto el resultado obtenido después de la revisión

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b>	Código: GC-PC-01 Versión: 04 Vigencia desde: 24/05/2024
--	--	---

// realizada por la empresa en donde se identifique que no es posible cumplir los requisitos del cliente, como de la respuesta negativa generada por el cliente se registra el campo no adjudicado.

#### **5.6 RECEPCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA.**

El cliente envía la orden de compra o contrato, o cualquier documento usado por él como soporte contractual del negocio. Este documento se verificará para que este conforme con lo indicado en la oferta y el Líder Comercial procede a hacer el registro en el Listado de Clientes GC-FR-01.

#### **5.8 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS Y/O EN EL CONTRATO**

Si una vez iniciado el Contrato de transporte, o adjudicado el proceso licitatorio correspondiente el cliente haciendo uso del correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación formal, decide realizar alguna modificación al contrato, la Gerencia Comercial o la persona designada para manejar el contrato atiende los cambios solicitados por el cliente y se realizan las actualizaciones de acuerdo a las nuevas condiciones solicitadas por el cliente, ya se trate de incremento o disminución en número de vehículos, cambios de rutas, cambios en la modalidad de prestación y cualquier otro cambio posible que genere cambios en la estructura establecida para el manejo del contrato adjudicado.

Todo cambio en el alcance de un contrato debe ser aprobado por el Gerente Comercial. Una vez se firma el otro sí, éste se debe archivar en la carpeta digital que mantiene el contrato original con el cliente.

La comunicación de los cambios en el contrato al personal involucrado es realizada por Líder Comercial o Coordinador Operativo según aplique. Esta comunicación es generada por correo electrónico para asegurar el cumplimiento de los requisitos administrativos y legales para la prestación del servicio.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b>	Código: GC-PC-01
		Versión: 04
		Vigencia desde: 24/05/2024

## // 5.9 FACTURACIÓN

El Gerente lleva un control mensual de la facturación por los servicios prestados, teniendo como entrada de información los informes de prestación del servicio del proceso de gestión operativa, con el fin de no superar el presupuesto asignado al contrato.

## 5.10 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La información de propiedad del cliente como: información comercial, técnica, logística, es confidencial y su manejo se realiza teniendo control sobre el acceso a la información electrónica del proceso de gestión comercial, únicamente tendrá acceso el personal autorizado por la Gerencia (Gerente, Líder Comercial y Líder de operaciones).

## 5.11 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.

Las actividades posteriores a la entrega son cubiertas por pólizas de cumplimiento y de responsabilidad que se adquieren al inicio del contrato y que representan el cumplimiento de los acuerdos establecidos con el cliente, en caso de que se incumpla la póliza se hace efectiva al contratante.

La organización identifica en la retroalimentación de la cliente realizada por comunicaciones telefónicas, correos electrónicos, oficios y encuesta de satisfacción, la gestión PQR generadas tomando las acciones de mejora correctivas para la adecuada prestación del servicio.

## IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisó	Aprobó
Responsable de SG SST	Gerente

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	11/11/2020	Inclusión responsabilidades del Asistente Comercial y de Operaciones y actualización de formatos.
2	13/10/2021	Modificación de formatos y actualización de apartes del proceso reunión de materialización y procesos descartados

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b>	Código: GC-PC-01
		Versión: 04
		Vigencia desde: 24/05/2024

//

3	1/09/2022	Se actualiza el documento teniendo en cuenta el proceso realizado actualmente, se incluye el check list de revisión de los requisitos del cliente.
4	24/05/2024	Se ajusta el procedimiento de acuerdo con el manejo de información del proceso Gestión Comercial con la plataforma ITP.