

# PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL



**NIT. 822.006.560-2**

<b>Elaboró:</b> COORDINADOR SGI	<b>Revisó:</b> GERENCIA	<b>Aprobó:</b> GERENCIA
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b> 12/09/2023	<b>Fecha:</b> 12/09/2023	<b>Fecha:</b> 12/09/2023

**CONTENIDO**

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES.....	3
4. RESPONSABLES.....	4
5. PROCEDIMIENTO LICITATORIO .....	5
6. PROCEDIMIENTO CLIENTE DIRECTO .....	9
7. REGISTROS.....	12
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	13
9. ANEXOS.....	13

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología para la adquisición de nuevos contratos, de acuerdo a la capacidad de la empresa para garantizar la calidad en la prestación del servicio y satisfacción del cliente.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para la prestación del servicio de transporte especial, desde la siguiente perspectiva:

- ✓ Elaboración de propuestas que requieren de solicitudes de cotización o un proceso licitatorio, según lo establecido por el cliente.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

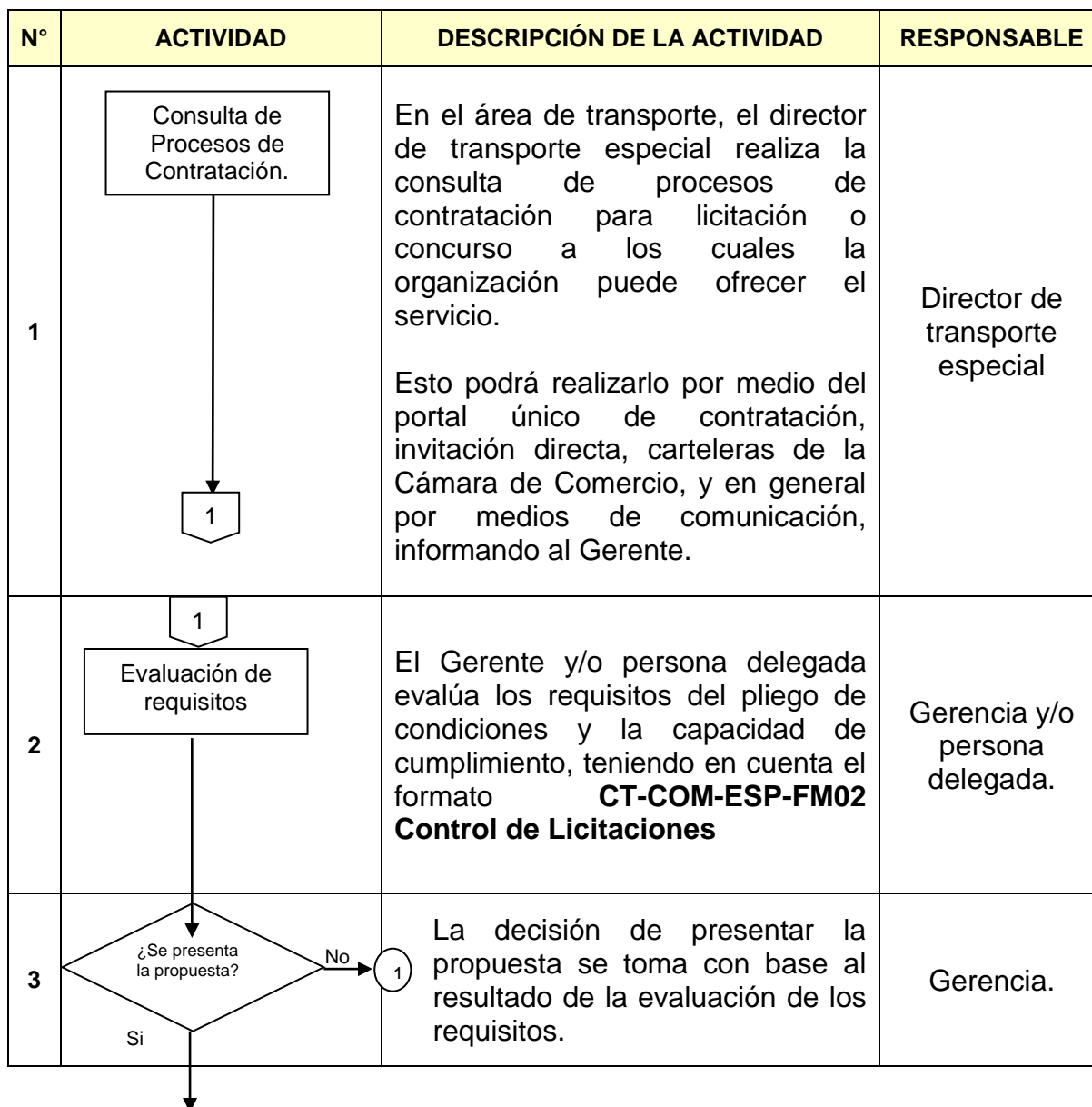
- **Adendas:** Modificación o aclaración del pliego de condiciones.
- **Capacidad:** Aptitud de la empresa, sistema o proceso para prestar un servicio que cumple los requisitos establecidos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio y define los requisitos a cumplir.
- **Consortio:** Unión de varias empresas para poder cumplir los requisitos del proceso licitatorio. Todas las empresas que conforman el consorcio, tendrán definidos un porcentaje de participación, ejecutarán la obra en conjunto y serán solidarias.
- **Contrato:** Acuerdo vinculante.
- **Licitación:** Modo de contratación por el cual se invita al público, con el fin de que una persona natural o jurídica que crea cumplir los requisitos exigidos, presente sus propuestas de acuerdo a los precios y las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones.
- **Plan de acción:** Conjunto de actividades destinadas a la obtención de unos determinados objetivos.
- **Pliego de condiciones:** Principal fuente de donde derivan los derechos y obligaciones de las partes intervinientes, a la cual hay que acudir, en primer término, para resolver todas las cuestiones que se promuevan, tanto mientras se realiza la licitación, como después de adjudicada y durante la ejecución del contrato.

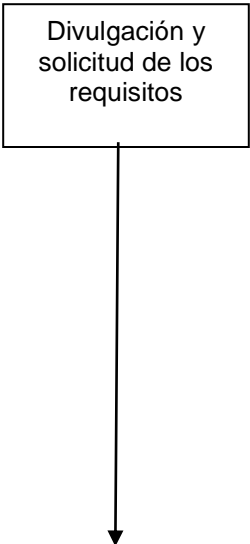
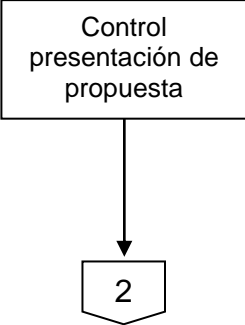
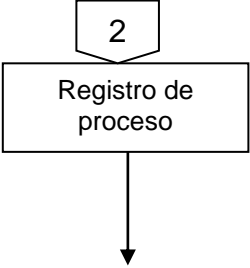
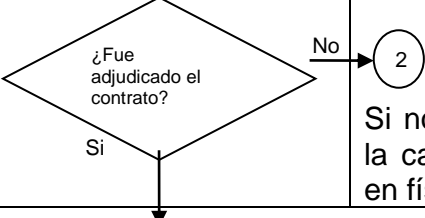
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Propuesta:** Documento donde se define el alcance y propuesta técnica y/o económica del servicio ofrecido al cliente.
- **Portafolio de servicio:** Documento donde se exponen todos los servicios o productos que ofrece una organización a sus clientes.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Unión temporal:** Unión de varias empresas para poder cumplir los requisitos del proceso licitatorio. Todas las empresas que conforman una unión temporal, tendrán definidos un porcentaje de participación y un alcance definido de las actividades que ejecutarán en forma individual.

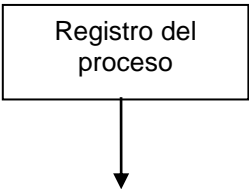
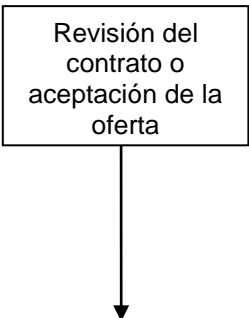
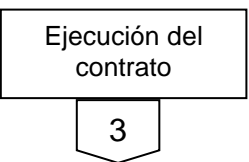
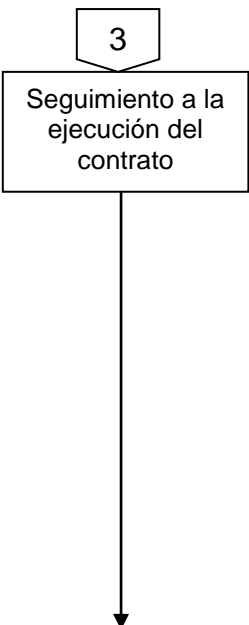
#### **4. RESPONSABLES**

- ✓ **Gerente:** Es responsabilidad de Gerencia analizar y tomar la decisión de aceptación o firma de los contratos generados por los concursos en los que participe la empresa, basado en los análisis de los requisitos y condiciones de cada servicio.
- ✓ **Director Transporte Especial:** Es responsabilidad del director velar por el cumplimiento del presente procedimiento y establecer junto con Gerencia y personas seleccionadas, las acciones necesarias para la evaluación y cumplimiento de los requisitos.
- ✓ **Coordinador Operativo:** Es responsabilidad del coordinador Operativo realizar la gestión de cotización por cliente directo.
- ✓ **Colaboradores:** Suministrar la información y apoyo necesario para la presentación de propuestas comerciales, siempre que sean requeridas por la dirección comercial.

## 5. PROCEDIMIENTO LICITATORIO



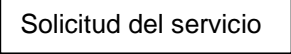
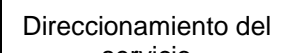
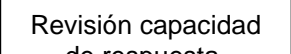

4		<p>Una vez decidido presentar la propuesta, el director de transporte especial reúne al equipo de transporte especial para la divulgación de invitación publica dejando registro en el Formato <b>CT-ADM-FM14 Registro de asistencia</b>, y solicitando mediante correo electrónico y/o vía WhatsApp a cada una de las áreas la documentación requerida conforme al pliego de condiciones, estipulando fecha de entrega.</p> <p><b>Nota 1:</b> El director de transporte especial tendrá la disponibilidad de trabajar con la documentación recibida por las áreas de antiguos proceso, si este lo requiere.</p> <p><b>Nota 2:</b> Se realiza solicitud de póliza de Garantía de seriedad.</p>	Director de transporte especial.
5		<p>Una vez reunidos los requisitos del pliego se conforma la propuesta y se entrega dentro de los límites establecidos en el cronograma, dejando registro en el formato <b>CT-COM-FM25 Control presentación propuesta</b>.</p> <p><b>Nota:</b> Se conservará una copia de la propuesta para archivo (física o digital) y soporte de la empresa.</p>	Director de transporte especial.
6		<p>Incluir el proceso en el formato <b>CT-COM-FM31 control procesos de contratación</b>, para su seguimiento de adjudicación.</p>	Director de transporte especial.
7		<p>Si no fue adjudicado se archivará en la carpeta de Control de Licitaciones en físico o digital.</p>	NA

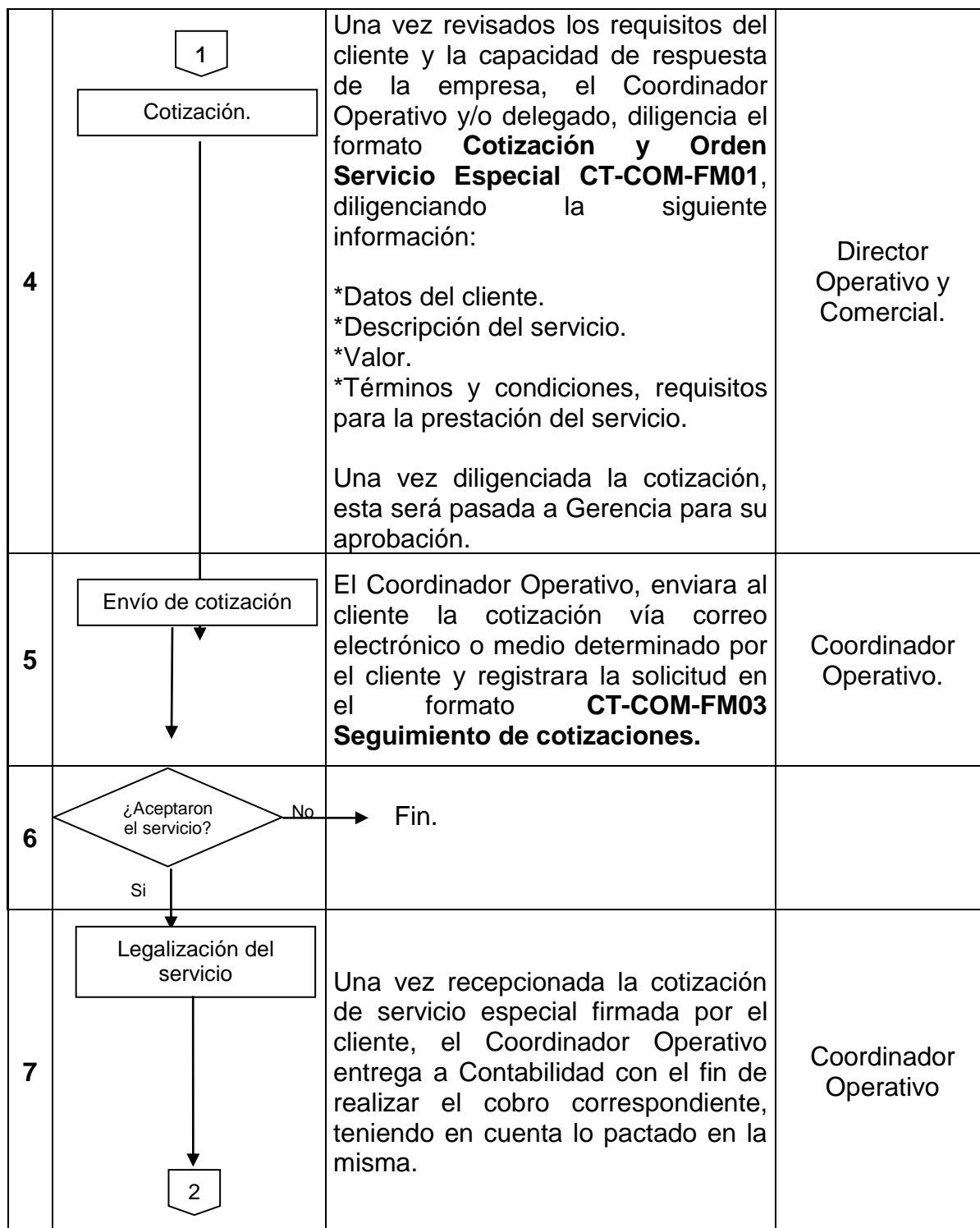
8	 <pre> graph TD     A[Registro del proceso] --&gt; B[Revisión del contrato o aceptación de la oferta]             </pre>	Inclusión del proceso en el formato <b>CT-ESP-FM25 Relación global de contratos</b> , para seguimiento del mismo durante toda su ejecución hasta su liquidación.	Director de transporte especial.
9	 <pre> graph TD     A[Revisión del contrato o aceptación de la oferta] --&gt; B[Ejecución del contrato]             </pre>	<p>Una vez adjudicado, Gerencia revisará con el asesor jurídico el contrato o la aceptación de la oferta</p> <p>Una vez se obtenga la aprobación se procede a la firma del contrato o aceptación de la oferta y del acta de inicio por parte de Gerencia.</p>	Gerencia
10	 <pre> graph TD     A[Ejecución del contrato] --&gt; B[Seguimiento a la ejecución del contrato]             </pre>	Ejecución de la operación de acuerdo a la logística del contrato y lo estipulado en el pliego de condiciones.	Coordinador Operativo
11	 <pre> graph TD     A[Seguimiento a la ejecución del contrato] --&gt; B[Entrega de informes]             </pre>	<p>El director de transporte especial y/o persona delegada realiza el seguimiento a la ejecución del servicio prestado y si es necesario realizar correcciones o acciones correctivas necesarias.</p> <p><b>Nota 1:</b> Semanalmente el director de transporte especial solicitara a los Coordinadores de Zona los reportes de ejecución de la operación necesarios para la presentación de informes al contratante.</p> <p><b>Nota 2:</b> En este paso se realiza la entrega de informes parciales o finales usando el formato <b>CT-ESP-</b></p>	Director de transporte especial.

		<p><b>FM29 Informe para cobro del contrato</b>, teniendo en cuenta el formato <b>Lista de chequeo para el cobro del contrato CT-ESP-FM28</b>.</p> <p><b>Nota 3:</b> El director de transporte especial radicara a Contabilidad la <b>Orden de servicio formato CT-COM-FM30</b>, con el fin de generar la factura, para anexar al informe correspondiente.</p>	
12	<div>Finalización del contrato</div>	Una vez finalizado el contrato, se debe realizar acta de liquidación cuando aplique según requerimientos del cliente y quedara almacenado en archivo físico o digital.	Director de transporte especial
13	<div>Evaluación del servicio</div>	El cliente evalúa la prestación del servicio por medio del formato <b>CT-COM-FM06 Encuesta de satisfacción.</b> , entregada por el conductor una vez culminado el servicio.	Coordinador Operativo
14	<div>¿Se renueva o adiciona el contrato?</div>	Si el contrato se renueva, volver a la actividad #9.	N/A
15	<div>¿Requiere apelación?</div>	Si el proceso licitatorio requiere apelación, se coordinan las acciones necesarias para apelar en conjunto con el asesor jurídico y se vuelve a la actividad #4.	Gerencia, Asesor jurídico
	FIN	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div>	



## 6. PROCEDIMIENTO CLIENTE DIRECTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1		El cliente puede solicitar el servicio por medio de correo electrónico, numero telefónicos, WhatsApp empresarial, en oficina o por contacto directo con algún colaborador.	N/A.
2		Una vez recibida la necesidad del servicio, la persona que toma la solicitud informará sobre la misma al Coordinador Operativo, quien direccionará la solicitud a Gerencia y/o persona delegada entregando toda la información de los requerimientos del cliente; con el fin de evaluar la capacidad y viabilidad de CELUTAXI CITY S.A.S. para prestar dicho servicio.	Coordinador Operativo
3	 	El Director Operativo y Comercial y/o persona delegada evalúa los requisitos del cliente de acuerdo a la capacidad de respuesta de la empresa <b>NOTA:</b> para transporte especial verificar el/los (vehículo(s) a utilizar, conductor(es), trazado de ruta(s), proveedor(es) de combustible si es el caso, precios vigentes, presupuesto de recorrido, peajes, extracto de contrato y todo lo relacionado con el servicio)	Director Operativo y Comercial y/o persona delegada.



	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div> <div style="width: 100px; height: 100px; margin: 10px auto; position: relative;"> <div style="position: absolute; top: 0; left: 0; right: 0; bottom: 0; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"></div> <div style="position: absolute; bottom: 0; left: 0; right: 0; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-top: 1px solid black;"></div> </div> </div>	<p><b>Nota:</b> La aprobación de la prestación del servicio se puede evidenciar por medio de un correo electrónico o medio destinado por el cliente.</p>	
8	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;">Ejecución del servicio</div> <div style="width: 100px; height: 100px; margin: 10px auto; position: relative;"> <div style="position: absolute; top: 0; left: 0; right: 0; bottom: 0; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"></div> <div style="position: absolute; bottom: 0; left: 0; right: 0; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-top: 1px solid black;"></div> </div> </div>	<p>Ejecutar servicio de acuerdo a la logística de la orden de servicio y a las características del servicio.</p>	<p>Coordinador Operativo.</p>
9	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;">Evaluación del servicio</div> <div style="width: 100px; height: 100px; margin: 10px auto; position: relative;"> <div style="position: absolute; top: 0; left: 0; right: 0; bottom: 0; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"></div> <div style="position: absolute; bottom: 0; left: 0; right: 0; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-top: 1px solid black;"></div> </div> </div>	<p>El cliente evalúa la prestación del servicio por medio de la encuesta de satisfacción, entregada por el conductor una vez culminado el servicio. El conductor entregara al Coordinación Operativo y/o persona delegada la encuesta, para su respectivo tramite. <b>CT-COM-FM06 Encuesta de satisfacción.</b></p>	<p>Coordinación SGI</p>
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">Fin</div> </div>		

**7. REGISTROS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>UBICACION</b>
<b>CT-COM-PC02</b>	Procedimiento de satisfacción del cliente	AZ – Gestión Comercial.
<b>CT-COM-PC03</b>	Procedimiento de PQRSF y SNC	AZ – Gestión Comercial
<b>CT-HSEQ-PC04</b>	Procedimiento de mejora.	
<b>CT-COM-FM01</b>	Cotización Servicio Especial	Cliente.
<b>CT-COM-FM02</b>	Control de Licitaciones	AZ – Control de licitaciones
<b>CT-COM-FM03</b>	Seguimiento cotizaciones	PC Operativo Escritorio/gestión de transporte/registros.
<b>CT-COM-FM06</b>	Encuesta de satisfacción	AZ – Encuestas
<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>UBICACION</b>
<b>CT-COM-FM25</b>	Control presentación propuestas	AZ – Control de licitaciones
<b>CT-COM-FM30</b>	Orden de servicio	Contabilidad
<b>CT-ESP-FM28</b>	Lista de chequeo para cobro del contrato	AZ – Del contrato que se está ejecutando.
<b>CT-COM-FM31</b>	Control procesos de contratación	Digital

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN Y/O REVISIÓN	RESULTADO DE LA REVISIÓN O CAMBIOS	JUSTIFICACIÓN
V01	20/09/2018	Creación del documento.	Implementación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
V02	21/01/2020	Inclusión del formato CT-COM-FM31 Control procesos de contratación en el punto 6, actividad 3.	Seguimiento a la operación por cliente directo y por licitación independiente.
V3	12/09/2023	Inclusión divulgación de invitación publica dejando registro en el Formato <b>CT-ADM-FM14 Registro de asistencia</b>	Recomendación Auditoría Externa

**9. ANEXOS**

**ANEXO 1.** Portafolio de servicios CELUTAXI CITY S.A.S.