

PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL



NIT. 822.006.560-2

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

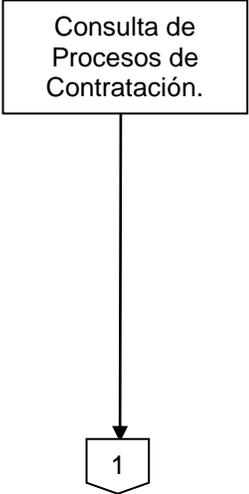
- **Adendas:** Modificación o aclaración del pliego de condiciones.
- **Capacidad:** Aptitud de la empresa, sistema o proceso para prestar un servicio que cumple los requisitos establecidos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio y define los requisitos a cumplir.
- **Consortio:** 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.

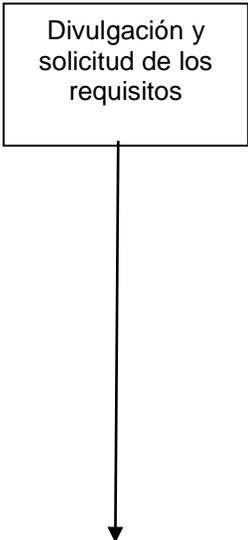
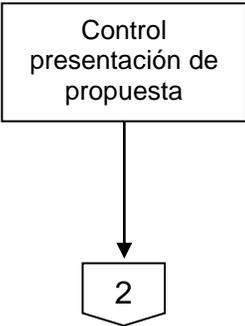
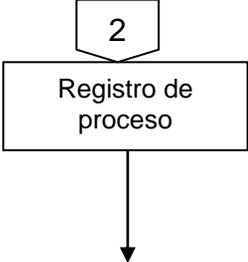
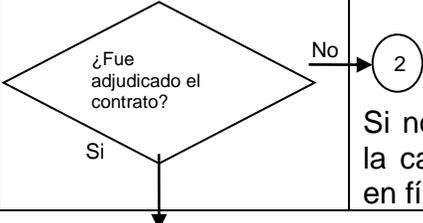
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Propuesta:** Documento donde se define el alcance y propuesta técnica y/o económica del servicio ofrecido al cliente.
- **Portafolio de servicio:** Documento 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.

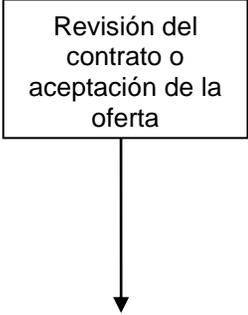
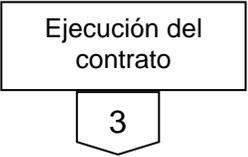
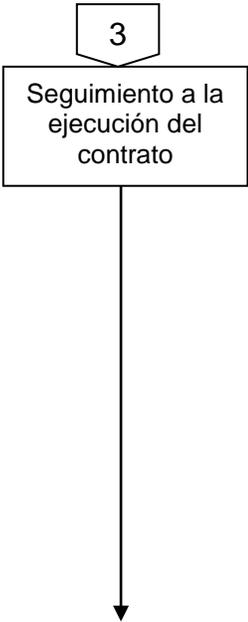
4. RESPONSABLES

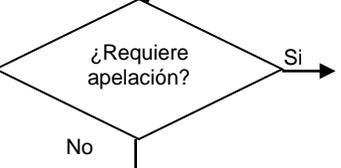
- ✓ **Gerente:** Es responsabilidad de Gerencia analizar y tomar la decisión de aceptación o firma de los contratos generados por los concursos en los que participe la empresa, basado en los análisis de los requisitos y condiciones de cada servicio.
- ✓ **Director Transporte Especial:** Es responsabilidad 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

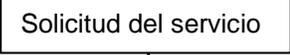
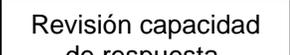
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1		<p>En el área de transporte, el director de transporte especial realiza la consulta de procesos de contratación para licitación o concurso a los cuales la organización puede ofrecer el servicio.</p> <p>Esto podrá realizarlo por medio del portal único de contratación, invitación directa, carteleras de la Cámara de Comercio, y en general por medios de comunicación, informando al Gerente.</p>	<p>Director de transporte especial</p>
2		<p>El Gerente y/o persona delegada evalúa los requisitos del pliego de condiciones y la capacidad de cumplimiento, teniendo en cuenta el formato CT-COM-ESP-FM02 Control de Licitaciones</p>	<p>Gerencia y/o persona delegada.</p>
3		<p>La decisión de presentar la propuesta se toma con base al resultado de la evaluación de los requisitos.</p>	<p>Gerencia.</p>

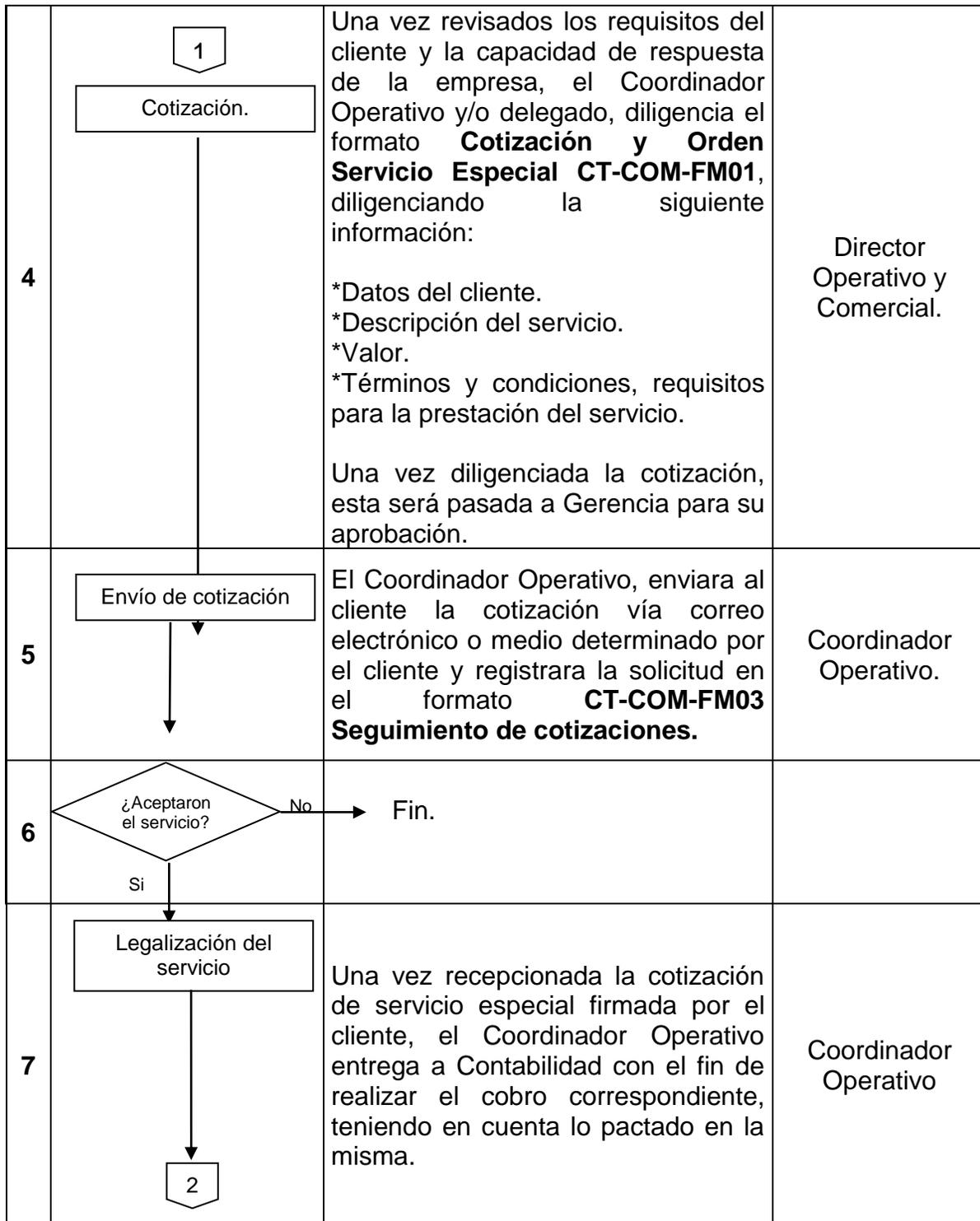
<p>4</p>		<p>Una vez decidido presentar la propuesta, el director de transporte especial reúne al equipo de transporte especial para la divulgación de invitación publica dejando registro en el Formato CT-ADM-FM14 Registro de asistencia, y solicitando mediante correo electrónico y/o vía WhatsApp a cada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

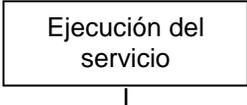
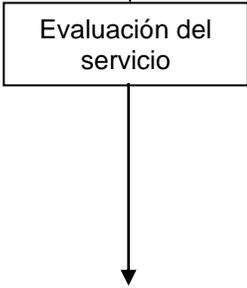
8		Inclusión del proceso en el formato CT-ESP-FM25 Relación global de contratos , para seguimiento del mismo durante toda su ejecución hasta su liquidación.	Director de transporte especial.
9		<p>Una vez adjudicado, Gerencia revisará con el asesor jurídico el contrato o la aceptación de la oferta</p> <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		Ejecución de la operación de acuerdo a la logística del contrato y lo estipulado en el pliego de condiciones.	Coordinador Operativo
11		<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>Nota 1: 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>Nota 2: En este paso se realiza la entrega de informes parciales o finales usando el formato CT-ESP-</p>	Director de transporte especial.

		<p>FM29 Informe para cobro del contrato, teniendo en cuenta el formato Lista de chequeo para el cobro del contrato CT-ESP-FM28.</p> <p>Nota 3: El director de transporte especial radicara a Contabilidad la Orden de servicio formato CT-COM-FM30, con el fin de generar la factura, para anexar al informe correspondiente.</p>	
12		<p>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.</p>	<p>Director de transporte especial</p>
13		<p>El cliente evalúa la prestación del servicio por medio del formato CT-COM-FM06 Encuesta de satisfacción., entregada por el conductor una vez culminado el servicio.</p> <p>NOTA: Para los contratos de transporte escolar, se validan la satisfacción del cliente por medio del certificado de cumplimiento, generados por los rectores de las instituciones educativas.</p>	<p>Coordinador Operativo</p>
14		<p>Si el contrato se renueva, volver a la actividad #9.</p>	<p>N/A</p>
15		<p>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.</p>	<p>Gerencia, Asesor jurídico</p>
			

6. PROCEDIMIENTO CLIENTE DIRECTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1		<p>El cliente puede solicitar el servicio por medio de correo electrónico, numero telefónicos, WhatsApp empresarial, en oficina o por contacto directo con algún colaborador.</p>	N/A.
2		<p>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.</p>	Coordinador Operativo
3	 	<p>El Director Operativo y Comercial y/o persona delegada evalúa los requisitos del cliente de acuerdo a la capacidad de respuesta de la empresa NOTA: 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)</p>	Director Operativo y Comercial y/o persona delegada.



		<p>Nota: La aprobación de la prestación del servicio se puede evidenciar por medio de un correo electrónico o medio destinado por el cliente.</p>	
8		<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		<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.</p> <p>CT-COM-FM06 Encuesta de satisfacción.</p>	<p>Coordinación SGI</p>
	Fin		

7. REGISTROS

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	UBICACION
CT-COM-PC02	Procedimiento de satisfacción del cliente	AZ – Gestión Comercial.
CT-COM-PC03	Procedimiento de PQRSF y SNC	AZ – Gestión Comercial
CT-HSEQ-PC04	Procedimiento de mejora.	
CT-COM-FM01	Cotización Servicio Especial	Cliente.
CT-COM-FM02	Control de Licitaciones	AZ – Control de licitaciones
CT-COM-FM03	Seguimiento cotizaciones	PC Operativo Escritorio/gestión de transporte/registros.
CT-COM-FM06	Encuesta de satisfacción	AZ – Encuestas
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	UBICACION
CT-COM-FM25	Control presentación propuestas	AZ – Control de licitaciones
CT-COM-FM30	Orden de servicio	Contabilidad
CT-ESP-FM28	Lista de chequeo para cobro del contrato	AZ – Del contrato que se está ejecutando.
CT-COM-FM31	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 CT-ADM-FM14 Registro de asistencia	Recomendación Auditoría Externa

9. ANEXOS

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