	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PC-07
	<b>CERCAL GROUP</b>	Revisión N°: 03

## Procedimiento de Apertura de OT

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	03

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Procedimiento de Gestión de OT	
Código: SGC-PC-07	Revisión N°: 03

## 1. OBJETIVO

Definir los componentes y responsabilidades del equipo comercial en el proceso de apertura de OT, asegurar el contacto efectivo con cliente en periodo de tiempo establecido. Finalizando con un proceso que nos ayudará a las mejoras de atención y calidad de entregables.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

El departamento comercial, aplicaran las actividades y seguimiento correspondientes al proceso de apertura de OT.

## 3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Senior Account Manager es responsable de la creación de la OT y de la mantención y seguimiento de los clientes asignados para garantizar a su vez las ventas de estas y asegurar la fidelización y el crecimiento exponencial de cada uno de los clientes.
- 3.2. Los Head de CSV, Spot y GEP son los responsables de generar el contacto con el cliente para coordinar la logística, ejecución del servicio pactado con el cliente, generación de informes de medición y cierre de OT por CRM y generar la prefectura, la cual será aprobada por el Commercial Head.
- 3.3. El Head of Administration, es responsable de realizar la facturación del servicio de la OT cerrada.

## 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- 4.1. Senior Account Manager, según gestión de seguimiento recibirá del cliente (Privado o Público) la Orden de Compra, donde indica que aprobó el presupuesto enviado y que desea realizar el trabajo con Cercal Group.
- 4.2. Senior Account Manager, procederá actualización y seguimiento de las oportunidades y las cotizaciones en el sistema CRM, indicando de esta manera automatizada que se ganó la oferta vigente y posteriormente procede a la apertura de OT lo cual se asignará según el servicio, generando una notificación automática por el CRM. Para la creación de OT revisar el Instructivo SGC-IC-07 "Instructivo para generar Ordenes de Trabajo".
- 4.3. Luego de ello, Senior Account Manager procede a la descarga automática de la orden de trabajo para almacenarla en el drive en la carpeta correspondiente y se procede a la creación de una nueva carpeta del cliente que constará de 3 archivos fundamentales:

- La oferta.

Procedimiento de Gestión de OT	
Código: SGC-PC-07	Revisión N°: 03

- La orden de trabajo.
- La orden de compra.

Otros documentos que deberán ir dentro de la carpeta, si corresponde son:

- Anexo técnico del proyecto.
- GANTT de trabajo.
- Fichas de levantamiento de los equipos y/o sistemas.

4.4. Una vez generada la OT, Process and Quality Controller deberá aprobarla en el CRM Vtiger si esta cumple con la documentación respectiva (orden de compra, cotización firmada o contrato de trabajo).

4.5. Una vez aprobada la OT, el Head correspondiente recibe la notificación por medio del CRM y procede a contactar al cliente en un lapso de 24 horas, con el objetivo de coordinar la ejecución y asignación al inspector y/o Consultor a desempeñar el servicio.

Es importante aclarar que para las ordenes de trabajo del sector público, el tiempo es un factor crítico, esto motivado a que en la licitación se declara el tiempo y de no cumplirse puede ser causal de multas para la empresa.

Adicionalmente, el departamento comercial tiene asignado presupuestos para las OT del sector público que se le harán saber a los Heads de operaciones para que gestionen la solicitud de este con el Head of Administration para los gastos que se generarán por los servicios ejecutados fuera de la ciudad.

El CRM Vtiger se mantendrá actualizado constantemente para ver el seguimiento y estatus real de los estados de OT, cotizaciones y proyecciones de ventas

4.6 Después de la ejecución del servicio, El Head del área, procede al cambio de OT asignada a OT cerrada derivando a Process Controller and Quality Coordinator el proceso de prefectura.

4.6. El responsable del área comercial deberá revisar la prefectura emitida, corroborando que se esté dando cumplimiento a todos los acuerdos comerciales.

4.7. Luego, Treasury Analyst en Chile o Senior Account Manager en Colombia, una vez esté aprobada la prefectura por parte del área comercial, procederá a la emisión de la factura en base a lo aprobado.

4.8 Una vez entregado el informe al cliente, Process and Quality Controller procederá a realizar la encuesta de satisfacción, para determinar si el cliente tuvo la calidad de servicio y atención necesitada.

Procedimiento de Gestión de OT	
Código: SGC-PC-07	Revisión N°: 03

4.9. Si el cliente posterior a la apertura de la orden de trabajo requiere ajustar los alcances del servicio indicados en la orden de compra o en el levantamiento de información realizado por los inspectores o consultores se hace uso del documento “Cambios en las necesidades del cliente” SGC-DC-03 para formalizar los cambios que se van a realizar en la orden de trabajo.

## 5.DOCUMENTACION RELACIONADA

SGC-IC-07 Instructivo para generar Ordenes de Trabajo.

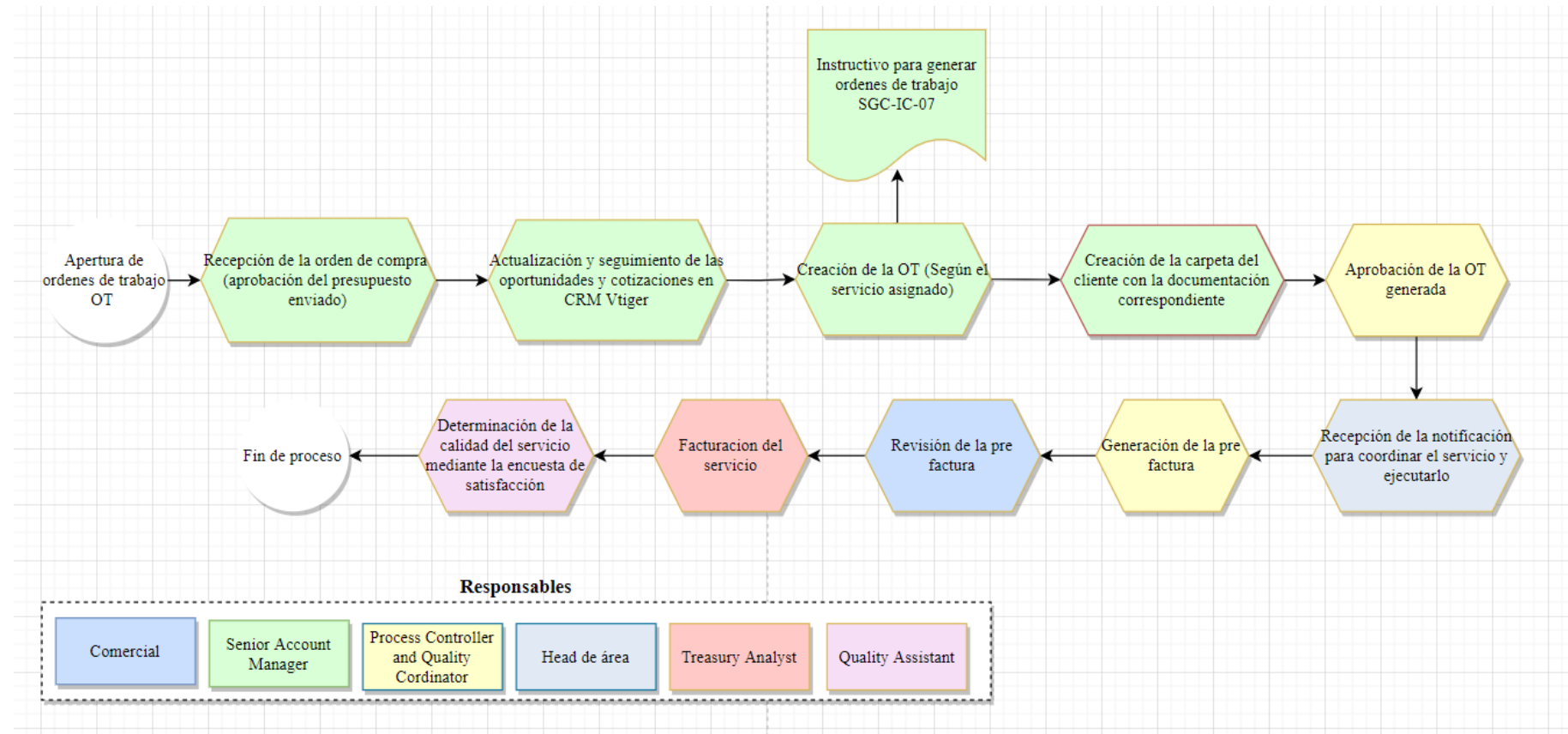
SGC-DC-03Cambios en las necesidades del cliente

## Procedimiento de Gestión de OT

Código: SGC-PC-07

Revisión N°: 03

### 6.FLUJO DE PROCESO



**7.CONTROLDE CAMBIOS**

Control de Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
23/12/2019	Rev 01	- Unificación del criterio de nombre y logo CERCALGROUP - Modificación del nombre del procedimiento de “Procedimiento de gestión de OT” a Procedimiento de apertura de OT” - Actualización de todo el procedimiento.
27/02/2021	Rev 02	-Actualización de la fuente del documento y el logo de la compañía.
22/07/2021	Rev 03	-Adición de responsabilidades de Process and Quality Controller. -Adición de información en el punto 4.3. -Adición de actividad en descripción de actividades. -Actualización del flujo de procesos -Adición del punto 4.9