

### **Objetivo**

Establecer las condiciones para la elaboración de ofertas o cotizaciones que cumplan con todos los requerimientos y expectativas de los clientes de manera oportuna, clara y precisa.

### **Alcance**

El presente proceso se genera para hacer toda la gestión comercial con los lineamientos de los servicios que presta la compañía y debe ser realizado por los funcionarios asignados al departamento comercial y conocido por la parte administrativa y las gerencias. El proceso inicia desde la definición del portafolio y culmina con el seguimiento al cliente.

### **Definiciones**

**Portafolio de servicios:** documento en el cual se concentra la información básica de la organización y aquella información relacionada con los servicios y/o productos que van direccionados al mercado.

**Requisito:** necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Proyecto:** proceso con fechas de inicio y finalización, que incluye limitaciones de tiempo, costo y recursos.

## Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
<b>1. Determinar los Servicios y/o Productos</b>	Definir el conjunto total de servicios y productos que Selcomp Ingeniería SAS provee a sus clientes.	Gerente General – Gerente Técnico- Director Dpto. Comercial
<b>2. Identificar oportunidades de negocio a través de diferentes medios</b>	Se verifica, por diferentes medios la existencia y disponibilidad de oportunidades de negocio que correspondan al portafolio de servicio.	Director Dpto. Comercial – Ejecutivo de Cuenta
<b>3. Análisis de Riesgos</b>	Una vez detectada una nueva oportunidad superior a \$200.000.000 en el área de servicios, se notifica a los departamentos involucrados para el análisis de riesgos y observaciones aplicables a la oferta a presentar, así mismo se podrá realizar reuniones para este planteamiento.	Director Dpto. Comercial – Ejecutivo de Cuenta
<b>4. Se determina si la oferta es estatal, privada o cotización y se procede a la elaboración</b>	Se determinan las necesidades del cliente y sigue las actividades del procedimiento <b>"PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE OFERTAS" GC-P02-R6.</b>	Director Dpto. Comercial – Ejecutivo de Cuenta
<b>5. Respuesta de Adjudicación de Contrato</b>	Si se presenta oferta de acuerdo al procedimiento anteriormente mencionado y es adjudicada a la Compañía, se llevan a cabo las actividades correspondientes a la legalización del contrato.	Director Dpto. Administrativo y Financiero
<b>6. Notificación a Gestión de Operaciones</b>	Con la legalización del contrato, resolución de adjudicación, comunicado del cliente o autorización de la Gerencia, el Director Comercial procede a notificar por correo electrónico a los procesos involucrados y a Gerencia de operaciones para que elabore el <b>plan de trabajo del proyecto</b> . Se hace reunión de inicio a nivel general del proyecto, se entrega de forma impresa o digital la oferta y documentación relacionada a los departamentos involucrados.	Director Dpto. Comercial - Ejecutivo de Cuenta
<b>7. Se realiza seguimiento al cliente</b>	Durante la ejecución del contrato se deben efectuar visitas de acuerdo a necesidad del cliente.	Director Dpto. de Calidad y Servicio al cliente y/o Director Dpto. comercial o Ejecutivo de cuenta

## Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Requerimiento por parte del cliente	Cliente	Dpto. comercial	Verbal Escrito	Cada vez que el cliente publique o solicite	E-mail, fax, pliegos
Oferta cliente	Director Comercial o Ejecutivo de cuenta	Cliente	Físico, medio magnético	Cada vez que se genere	Copia oferta presentada
Solicitud de documentos	Director Comercial, Ejecutivo de cuenta	Líderes de procesos o empresas externas	Físico, medio magnético	Cada vez que se genere	E-mail o fax
Solicitud de aclaraciones	Director Comercial, Ejecutivo de Cuenta	Cliente	Físico, medio magnético	Cada vez que se genere	E-mail o fax

## Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza De Cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	N.J.M.	2003-12-16	S.S.A	2003-12-16	S.M.R.	2003-12-16	Elaboración inicial
1	N.J.M.	2004-04-21	S.S.A.	2004-05-18	S.M.R.	2004-05-18	Se modifica el flujograma, el indicador, los responsables, la descripción de actividades, la salida, los parámetros de control, el seguimiento y los recursos.
2	E.M.C.	2004-08-09	N.J.M.	2004-08-11	S.S.A.	2004-08-13	Se modifican el flujograma, descripción de actividades, indicador, objetivo, se agrega descripción del proceso para cotizaciones.
3	E.M.C.	2005-07-19	N.J.M.	2005-07-21	S.S.A.	2005-07-22	Se modifica descripción de actividades licitaciones y cotizaciones, se establecen en forma clara las responsabilidades de los involucrados en el proceso.
4	E.M.C.	2006-08-02	N.J.M.	2006-08-05	S.S.A.	2006-08-08	Se modifica objetivo, descripción de actividades licitaciones y cotizaciones, se ingresan nuevos indicadores y registros, se eliminan indicadores.

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza De Cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
5	N.J.M.	2007-08-20	S.S.A	2007-08-23	S.S.A.	2007-08-27	Se modifica la meta de incremento de ventas, descripción de actividades responsables acta de inicio, acta de liquidación y/o finalización.
6	N.J.M.M	2008-05-09	S.S.A	2008-05-13	S.M.R	2008-05-15	Nuevos indicadores y actividades Creación de instructivos y procedimientos
7	N.J.M.M	2009-08-29	S.S.A	2009-08-31	S.M.R	2009-09-01	Reformulación de indicadores, nuevos procedimientos, cambios generales, Inclusión abreviatura proceso.
8	N.J.M.M	2010-01-18	D.P.B.M	2010-01-19	S.M.R	2010-01-20	Reformulación de indicadores
9	N.J.M.M	2011-12-15	Omar Rojas	2011-12-20	S.S.A	2011-12-30	Modificación del Código del Documento.
10	N.J.M.M	2012-12-29	Jackeline Ordóñez	2013-03-27	S.S.A	2013-04-01	Modificación del Objetivo, alcance. Modificación general del proceso, cambio de logo y código.
11	N.J.M.M	2013-09-09	Jackeline Ordóñez	2013-09-11	G.A.G	2013-09-11	Ingreso subproceso TECNOLOGÍA.
12	Juan Camilo Morales	2018-02-27	Leidy Alexandra Mondragón	2018-03-02	Leidy Alexandra Mondragón	2018-03-02	Modificación del objetivo, actividad de determinar servicios y productos.
13	Julio Valderrama	2019-03-04	Anderson Carrillo	2019-03-04	Leidy Alexandra Mondragón	2019-03-05	Modificación descripción de notificación a gestión de operaciones.