

Objetivo

Establecer la metodología y actividades necesarias que permitan elaborar ofertas para los diferentes clientes.

Alcance

El presente procedimiento 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.

Definiciones

Proceso: actividad realizada por un cliente para adquirir un bien o servicio según las características técnicas, jurídicas, financieras y económicas exigidas.

Estudios previos o sondeo de mercado: solicitud del cliente, de precios para definir presupuesto y condiciones técnicas generales para abrir un proceso de contratación estatal.

Proyecto de pliegos de condiciones: documento inicial publicado por el cliente para que los posibles proponentes realicen sus observaciones y sugerencias con relación a lo exigido tanto técnico, económico, jurídico o financiero para generar un posible cambio en los pliegos definitivos.

Pliego de condiciones: documento en donde las entidades estatales establecen los requerimientos que se deben cumplir para la presentación de la oferta. Hace parte de los pliegos de condiciones los siguientes documentos: estudios previos, proyecto de pliego de condiciones, pliego de condiciones definitivo, adendas y las respuestas a las observaciones formuladas por los posibles oferentes.

Respuestas a observaciones: aclaraciones a las inquietudes planteadas por los proponentes para realizar una mejor propuesta y no cometer posibles errores por mal interpretación de los pliegos.

Adenda: modificaciones al pliego de condiciones realizado por las entidades estatales cuando se presenta la necesidad de omitir o agregar un requerimiento para la presentación de la propuesta.

Requerimiento de cliente: requisitos que la entidad requiere para suplir sus necesidades, mediante una oferta presentada por uno o varios proponentes.

Oferta: propuesta encaminada a satisfacer y cumplir con los requerimientos mínimos exigidos por los clientes, en los aspectos técnicos, económicos, legales y financieros, establecidos en los documentos que conforman los pliegos de condiciones o requerimiento.

Condiciones comerciales: requerimientos establecidos por los clientes para la legalización de un contrato, teniendo en cuenta las obligaciones derivadas de la oferta presentada y de los pliegos de condiciones.

Forma de pago: período y monto en los cuales se debe facturar y recibir los respectivos pagos por los servicios prestados.

Vigencia o validez: período de tiempo en el cual se mantienen los ofrecimientos realizados para firmar un contrato u orden de servicio.

Líneas servicio: capacidad de la compañía para ofrecer los distintos requerimientos que los clientes solicitan, tales como, mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico, servicio de mesa de ayuda (Help Desk), mesa de servicios, call center, diseño, construcción y consultoría de soluciones e implementación tecnológica, cableado estructurado, arrendamiento de equipos informáticos, suministro de repuestos, outsourcing informático y/o venta de hardware y software.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente frente al cumplimiento esperado de los requerimientos y obligaciones adquiridas con la firma del contrato.

Evaluación de ofertas: valoración de la oferta, de acuerdo con los elementos e infraestructura requerida para la prestación del servicio, en donde se determina el costo total a ofertar y la rentabilidad esperada por cada proyecto.

Rentabilidad: porcentaje de utilidad esperado por la gerencia para cada uno de los proyectos presentados.

Riesgos: identificación de factores que puedan alterar el buen desarrollo de la ejecución del contrato a nivel técnico y económico.

Tipo de proceso: proceso licitatorio publicado por el cliente en la web o solicitud de cotización.

Actividad	Descripción	Responsable
1. Identificación de procesos de contratación o requerimiento del cliente	<p>Se deben realizar visitas a los clientes para identificar nuevas oportunidades de negocio y relacionarlas en el archivo "PROGRAMACIÓN DE VISITAS CLIENTES" y demás información correspondiente, este formato será diligenciado por cada Ejecutivo de cuenta, con un máximo de ocho (8) días calendario para actualización.</p> <p>Se buscará la oportunidad en las diferentes fuentes de información como del cliente, páginas web públicas para la identificación de este tipo de procesos de contratación. Teniendo identificados los Procesos y solicitudes que concuerdan con el portafolio de servicios de la empresa se procede a obtener toda la información necesaria para la presentación de la oferta o cotización. Luego de esta gestión, se actualiza el formato según el tipo de proceso GC-P02-F02 <i>SEGUIMIENTO PROPUESTAS si es un proceso licitatorio o formato GC-P02-F01 CONSECUTIVO PROPUESTAS VARIAS</i> si una solicitud de cotización consignando la información según el formato.</p>	Ejecutivo de Cuenta y/o Director Comercial
2. Seguimiento a la presentación de la oferta	Se debe estar pendiente de todas las comunicaciones realizadas por el cliente para la presentación de la propuesta, con el fin de cumplir con todos los requerimientos exigidos por el cliente según el tipo de proceso.	Ejecutivo de Cuenta, asistente y/o Director Comercial
3. Observaciones a la presentación de la oferta	Se estudian los requerimientos del cliente, envían observaciones y si es necesario asisten a las reuniones de aclaraciones programadas por los clientes si aplica; para tener claridad de todas las exigencias del cliente.	Ejecutivo de Cuenta y/o Director Comercial
4. Viabilidad de la presentación de la oferta	<p>Se analizan los requerimientos solicitados si la Compañía cumple con todos los requisitos exigidos, determinando la evaluación de viabilidad del proyecto para la compañía, si es una oferta de prestación de servicios y/o venta o arriendo de equipos se realiza según el documento "VALORACIÓN DE PROPUESTAS", si no es viable finaliza la actividad o se continúa teniendo en cuenta el numeral 5 de la "GC-P01-PT01 Política general aprobación de propuestas".</p> <p>Si el proceso es viable se definen los ofrecimientos técnicos y económicos de la oferta de acuerdo a la evaluación de viabilidad realizada, el cual se encuentra en medio magnético en la carpeta del proceso contractual.</p> <p>Para los casos que no aplique no se realizará la viabilidad como por ejemplo servicios por demanda, productos inferiores a 10 elementos en el caso de venta, entre otros similares.</p>	Ejecutivo de Cuenta y/o Director Comercial

5. Solicitud de información	<p>Se determinan cuáles documentos son necesarios para la presentación de la oferta realizando la lista de chequeo para información; así mismo se solicitan los documentos necesarios a los respectivos Departamentos de la Compañía, tales como Administrativa, Aprovisionamiento o Gestión humana según sea el caso; de la misma manera se solicitan los documentos como pólizas de seriedad, certificaciones de experiencia, fabricantes, proveedores y todos los documentos necesarios a entidades externas a la compañía cuando aplique. En el caso de venta de hardware y software se solicitan los precios a los diferentes fabricantes y proveedores, según sus políticas.</p> <p>Al elaborar la lista de chequeo se deben relacionar como mínimo los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos habilitantes jurídicos • Requisitos habilitantes financieros • Requisitos de Habilitantes – Condiciones de Experiencia • Requisitos de Habilitantes – Equipo de trabajo • Requisitos de Habilitantes – Capacidad técnica, administrativa y operacional • Oferta económica • Nombre de ejecutivo que elabora • Nombre de quien revisa • Fecha <p>Si el valor de la oferta es superior a \$500.000.000, y si de acuerdo a la valoración comercial es necesario, se notifica a los departamentos involucrados para la asignación de riesgos y observaciones aplicables a la oferta a presentar, así mismo se podrá realizar reuniones para este planteamiento.</p> <p>Cuando se realice requerimientos de documentos es necesario tener en cuenta lo siguiente: especificar claramente la necesidad, definición de fecha máxima de entrega.</p>	Ejecutivo de Cuenta, asistente y/o Director Comercial
6. Preparación de la oferta	<p>Basándose en las condiciones de la oferta, aclaraciones y sus respectivas modificaciones si existen deben dar respuesta a los términos allí establecidos contestando todos los puntos descritos por los clientes en los mencionados términos, adjuntando además todos los documentos que se solicitan y que determinarán si la oferta es habilitada o no habilitada, igualmente aquellos documentos que otorgan puntaje cuando aplique.</p>	Ejecutivo de Cuenta, asistente y/o Director Comercial
7. Revisión de la Oferta	<p>Después de estar la propuesta elaborada, debe proceder a la revisión de todos los requisitos tanto técnicos, económicos, jurídicos y financieros que son exigidos para la presentación de la oferta, haciendo énfasis en la revisión de los documentos en las fechas de expedición y en general su contenido según los requerimientos exigidos.</p>	Director comercial
8. Revisión de la Oferta por parte de la gerencia	<p>Se hace entrega de la misma a la gerencia cuando el monto de la oferta es superior a \$1'000.000.000, o es un proyecto estratégico, para que realice sus observaciones y confirme que no haya errores o se vaya a entregar la documentación incompleta, si es aprobada se firma, de lo contrario se devuelve para realizar los ajustes pertinentes.</p>	Director comercial

9. Entrega de la oferta	Se procede a presentar oferta conforme a lo requerido por el cliente. Finalmente se presenta la oferta en el lugar de entrega y en lo posible con un tiempo mínimo de 30 minutos antes del cierre del proceso cuando aplique. Si la presentación de la oferta es a través de una plataforma web se debe realizar el cargue de los documentos con un tiempo mínimo de 30 minutos antes del cierre del proceso.	Ejecutivo de Cuenta, asistente y/o Director Comercial
10. Evaluación de ofertas	<p>Se debe estar pendiente de la aprobación o no de las ofertas según tipo de proceso y realizar los ajustes y observaciones pertinentes para dar total cumplimiento a las exigencias del cliente y con la oferta.</p> <p>Cuando el cliente lo disponga y dentro de los plazos permitidos, se debe visitar el Departamento del cliente respectivo para comprobar el cumplimiento de lo exigido de los demás oferentes y verificar que la evaluación que realizó el comité evaluador sea correcta y esté dentro de los parámetros establecidos cuando aplique; de no ser así se procederá a realizar las observaciones necesarias para que las Ofertas de la competencia sean descalificadas con justa causa por el incumplimiento de alguno (s) de los requisitos establecidos en las condiciones de la oferta cuando aplique.</p>	Ejecutivo de Cuenta, asistente y/o Director Comercial
11. Entrega de documentos y notificación nuevo contrato	<p>Al conocer la decisión del cliente se registra en el formato SEGUIMIENTO A PROPUESTAS o CONSECUTIVO PROPUESTAS VARIAS de acuerdo al tipo de proceso. Si el contrato es adjudicado a la Compañía, se procede a notificar por correo a más tardar dentro de los siguientes cinco días hábiles de la adjudicación a los líderes de procesos involucrados anexando la propuesta y citándolos para reunión, con el fin de oficializar el proyecto e identificar los recursos requeridos y especificaciones puntuales para aquellos que amerite la reunión, es decir contratos mayores a \$30.000.000. (Esta reunión no debe ser de más de 45 minutos y se realizará de acuerdo al tipo de proceso). Así mismo, se debe hacer la entrega de todos los documentos que componen la oferta físicamente o digitalmente para que se empiece con la respectiva legalización del contrato y se lleve el control total del proyecto durante la ejecución y liquidación del mismo. Si existe prórroga realiza los trámites pertinentes a fin de legalizarla. El Director Financiero y Administrativo es el responsable de velar porque el acta de finalización y/o de liquidación repose en la carpeta del respectivo contrato. El Ejecutivo de Cuenta es el responsable de velar porque el contrato sea entregado al Dpto. Financiero y Administrativo.</p> <p>En caso de que la oferta aprobada sea de arriendo o de venta de hardware y de software, el Ejecutivo de Cuenta y/o Director Comercial realizan la respectiva solicitud al proveedor o fabricante junto con Gestión de Aprovisionamiento y luego notifica vía correo electrónico el número de orden al director de operaciones para que designe un gerente de proyecto y este realice el respectivo seguimiento de entrega de los elementos y ejecución total con la correspondiente factura.</p>	<p>Director comercial</p> <p>Ejecutivo de Cuenta y/o Director Comercial</p>
12. Cotizaciones varias	Si un cliente realiza un requerimiento informal que no sea un proceso licitatorio se asigna un consecutivo de acuerdo al formato CONSECUTIVO PROPUESTAS VARIAS y se realiza la evaluación de ofertas (si aplica), se elabora la cotización de acuerdo a los requerimientos del cliente, teniendo en cuenta la "política general para la aprobación de propuestas" GC-P01-PT01. Para cotizaciones informales no se generan riesgos.	Ejecutivo de Cuenta y/o Director Comercial

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	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	G.A.R.D	2008-07-08	N.J.M.M	2008-07-09	S.S.A.	2008-07-12	Elaboración inicial
1	N.J.M.M	2009-02-05	D.P.B.M	2009-02-07	S.M.R.	2009-02-09	Adición de algunas actividades, participación ejecutivos de cuenta
2	N.J.M.M	2009-08-29	D.P.B.M	2009-08-31	S.S.A.	2009-09-01	Inclusión abreviatura proceso, modificación y adición de algunas actividades
3	N.J.M.M	2010-01-18	D.P.B.M	2010-01-19	S.M.R.	2010-01-20	Inclusión reunión de inicio Eliminación de evaluación financiera de los contratos
4	N.J.M.M	2012-12-29	Jackeline Ordóñez B.	2013-03-27	S.S.A	2013-04-01	Cambio general de las actividades del procedimiento, cambio de logo y codificación
5	N.J.M.M	2014-04-01	Jackeline Ordóñez B.	2014-04-01	S.S.A	2014-04-01	Inclusión de actividad forecast comercial
6	Juan Camilo Morales	2018-02-27	Leidy A. Mondragon	2018-02-27	Salvador Angulo	2018-03-02	Modificación al objetivo del procedimiento, quitar la actividad forecast comercial, cambio del formato de evaluación de ofertas por valoración de ofertas. Cambio en actividad solicitud de información, Cambio revisión de la oferta por parte de gerencia, cambio en actividad entrega de la oferta.
7	Julio Valderrama	2020-02-04	Leidy A. Mondragon	2020-02-06	Leidy A. Mondragon	2020-02-06	Inclusión de criterios mínimos para elaboración de listas de chequeo