 DATACONTROL PORTUARIO S.A.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE VENTAS			
	CODIGO	FECHA EMISION DD - MM - AA	VERSION	PAGINA
	VE-P-01	1-07-2014	3	1 de 6

I OBJETIVO

La Gestión de Ventas se ha diseñado con el objeto de fortalecer nuestro portafolio de clientes y negocios para generar mayores ingresos a la compañía proyectando el crecimiento a través de dar satisfacción al cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos y la prestación de servicios confiables y efectivos, manteniendo una relación comercial permanente y confianza generada por el respaldo de la compañía.

Hemos establecido unos canales de comunicación tanto al interior de la compañía como al exterior, que nos permiten una atención directa al cliente y en el momento que nos lo solicite.

II ALCANCE

Ventas de servicios de Operación Portuaria y Gestión Integral de Información para Operaciones Logísticas y Portuarias.

III DEFINICIONES

Cliente: Parte de la cadena de producción y o provisión de un servicio. Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera de contado o acreditado.


Canales de comunicación: Medios utilizados para facilitar la comunicación con el cliente como son: por escrito, Página Web, E-mail, Fax, Teléfono.

Requerimiento: Características que se desea que posea un servicio.

Servicio: Conjunto de actividades que buscan responder a necesidades de un cliente. Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente.

IV RESPONSABLES

La ejecución de este procedimiento es responsabilidad del Gerente General, Gerente de Operaciones, gestor de operaciones y servicio al cliente.

 DATACONTROL PORTUARIO S.A.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE VENTAS			
	CODIGO	FECHA EMISION DD - MM - AA	VERSION	PAGINA
	VE-P-01	1-07-2014	3	2 de 6

V NORMAS GENERALES

El contacto inicial con el cliente lo realizan los Gerentes y/o persona encargada o designada por la compañía, haciendo una presentación de la empresa y de los servicios que ofrecemos.

El pronóstico de ventas de la empresa está conformado por un presupuesto de ventas como estimativo razonable de resultados anteriores, estadísticas del puerto y estadísticas de la economía nacional.

Se ha creado la página Web como una herramienta para facilitar el conocimiento de la empresa para clientes potenciales.

VI PROCEDIMIENTO

1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO


Se tiene un acercamiento con el cliente, vía email o telefónica para solicitar una visita comercial donde se hace la presentación de la compañía y se conoce la necesidad del servicio.

2. COTIZACIONES Y OFERTAS COMERCIALES

Con base en el punto anterior, se elaboran ofertas comerciales y se complementan con otros requerimientos que adicione el cliente, que son presentadas para su estudio y aceptación.

Se realiza cotizaciones a los posibles clientes que por su iniciativa propia buscan nuestros servicios.

Las cotizaciones u ofertas comerciales, tienen vigencia de enero 01 a junio 30 y de julio 01 a diciembre 31 de cada año.

 DATACONTROL PORTUARIO S.A.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE VENTAS			
	CODIGO	FECHA EMISION DD - MM - AA	VERSION	PAGINA
	VE-P-01	1-07-2014	3	3 de 6

3. APROBACION DE CLIENTES

Para iniciar las operaciones con los clientes una vez ellos acepten nuestra propuesta comercial, solicitamos vía mail y a través de la secretaria de gerencia:

- El formato de inscripción de clientes
- El formato para lavado de activos (circular 170) y
- El acuerdo de seguridad

los cuales nos debe ser entregado diligenciado con los siguientes documentos:


1. Certificado de constitución y gerencia con validez no mayor a un mes
2. Fotocopia del registro único tributario
3. Dos referencias comerciales
4. Referencias bancarias
5. Estados financieros no mayores a 3 meses con sus respectivas notas
6. Declaración de renta último periodo fiscal
7. Extractos bancarios últimos 3 meses
8. Copia certificado BASC, ISO, OEA u otro certificado internacional (si lo tiene)

El secretaria de gerencia debe verificar que la información este completa, vigente y adicionalmente debe hacer personalmente las siguientes consultas a las centrales de riesgo para asegurar la confiabilidad del cliente:

- Consulta de inconsistencias ante la DIAN en la página:
<https://muisca.dian.gov.co/>
- Consulta de responsabilidad fiscal en la página de la contraloría:
<http://www.contraloriagen.gov.co/>
- Consulta de antecedentes en la página de la procuraduría:
<https://www.procuraduria.gov.co/>
- Consulta de informes de contratos y multas y registro mercantil
<http://www.rues.org.co>
- Consulta al BDME (boletín de deudores morosos de la nación)
<http://www.contaduria.gov.co/>
- Consulta en la página de DATACREDITO
<https://www.datacredito.com.co/>

De detectarse alguna anomalía, debe informar a la gerencia quien tomara acciones al respecto y es quien decide si se trabaja o no con el nuevo cliente, es el único autorizado para direccionar al cliente la retroalimentación de la novedad detectada.

para finalizar el proceso una vez aprobado por gerencia, la secretaria de gerencia lo incluye en el listado de clientes aprobados.

 DATACONTROL PORTUARIO S.A.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE VENTAS			
	CODIGO	FECHA EMISION DD - MM - AA	VERSION	PAGINA
	VE-P-01	1-07-2014	3	4 de 6

Después de aceptada la oferta comercial el gestor de operaciones y servicio al cliente debe informar a facturación la negociación convenida con el cliente.

4. ACUERDOS DE SEGURIDAD

Datacontrol Portuario ha establecido acuerdos de seguridad con todos sus asociados de negocio, clientes y proveedores con el objetivo de contribuir a la seguridad de la cadena de suministro. Ha solicitado a sus clientes que manifiesten por escrito que cumplen con los requisitos mínimos del operador económico autorizado y ha solicitado la certificación OEA, a aquellos que hubieren logrado la certificación.

5. REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES

Los requerimientos del cliente son establecidos en los contratos u oferta, según las necesidades específicas del cliente.

Es necesario comunicar al personal operativo involucrado, las condiciones del servicio, acordadas con el cliente, con el objetivo de que el servicio se preste conforme a lo requerido por el cliente.


6. ANÁLISIS DE RECURSOS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Para garantizar la disponibilidad de recursos para prestar los servicios y asegurar la rentabilidad del servicio, es necesario hacer un costeo del servicio analizando cada una de las actividades a desarrollar incluyendo requisitos legales que apliquen. Con éste análisis de recursos se verifica la capacidad de la organización antes de comprometerse.

7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SERVICIO AL CLIENTE.

La prestación de servicios será coordinada con el equipo de operaciones de Datacontrol Portuario, para lograrlo el Gestor de Operaciones y Servicio al cliente suministrará al cliente los contactos y la forma y documentación que debe adjuntar para solicitar cada servicio.

La actividad de atención y servicio al cliente se hace de forma permanente en operaciones quienes trabajan en equipo con el Gestor de Operaciones y servicio al cliente, quien debe hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes a través de los registros y hace los seguimientos, atendiendo efectivamente las solicitudes del cliente. Todo esto con el apoyo de la coordinadora de Desempeño y los comités operativos.

 DATACONTROL PORTUARIO S.A.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE VENTAS			
	CODIGO	FECHA EMISION DD - MM - AA	VERSION	PAGINA
	VE-P-01	1-07-2014	3	5 de 6

El Gerente General ha hecho la siguiente definición de servicio al cliente según Data Control Portuario: **“Es la actitud permanente y desempeño efectivo de nuestro equipo de trabajo, de modo que las empresas que nos han confiado el manejo de sus productos y nos pagan por ello, se sientan satisfechos al punto que sigan adquiriendo asiduamente nuestros servicios, estén dispuestos a permanecer con nosotros en el tiempo e inclusive estén dispuestos a contratarnos servicios adicionales en los que estemos en capacidad de agregar valor”.**

8. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

La coordinadora de desempeño programa la encuesta por lo menos una vez al año para determinar el grado de satisfacción del cliente y detectar oportunidades de mejora.

El resultado de las encuestas es analizado conjuntamente con el Comité de Gerencia para determinar el tratamiento según sea el caso.

9. ACTUALIZACION DE CLIENTES


La gerencia determinara si anual o cada dos años actualizara la información de los clientes conforme a su propio criterio, una vez establecido se designara un funcionario administrativo para realizar la comunicación a los clientes, enviar el formato y solicitar la actualización. De la misma manera se deben consultar de nuevo todas las centrales de riesgo a aquellos clientes que la gerencia determine.

10. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos de cada cliente deberán organizarse en carpetas, iniciando con el registro de cliente, la correspondencia, los acuerdos comerciales, el formato de lavado de activos diligenciado, los certificados presentados por el cliente y los antecedentes. Continuamente se solicitara esta información a los clientes hasta completar todos los documentos requeridos.

LISTA RELACIONADA DE ANEXOS

Formato Inscripción de cliente	VE-R-01
Lista de precios (tarifas)	VE-L-01
Página Web de la compañía	
Ofertas y/o contratos	
Circular 170 Dian lavado de activos y origen de fondos, para clientes no afiliados a Basc.	

 DATACONTROL PORTUARIO S.A.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE VENTAS			
	CODIGO	FECHA EMISION DD - MM - AA	VERSION	PAGINA
	VE-P-01	1-07-2014	3	6 de 6

NOTA: Este procedimiento solo podrá ser modificado por el Gestor de Operaciones y servicio al cliente, con la aprobación de la Gerencia General.

Elaborado por	Revisado y Aprobado por
<p>Ángela María Otero Coordinadora de Desempeño</p>	<p>Diego Yepes Gerente</p>

Registro de Actualizaciones del Procedimiento

Versión No.	Fecha	Descripción del Cambio
2	2011	Inclusión de actualización de clientes
3	2014	Inclusión de acuerdos de seguridad