

1. GENERALIDADES

Este documento establece las actividades a realizar para definir con los clientes los requisitos de la prestación del servicio y asegurar su entendimiento, con el fin de garantizar que las condiciones tanto para la empresa como para el cliente se cumplan de manera satisfactoria, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente y la capacidad de la empresa para cumplirlos, adicionalmente se pretende que dichas actividades se documenten y se conozcan por los responsables de su ejecución. Su uso se hace necesario en el momento en que un cliente requiera un producto y/o la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa.

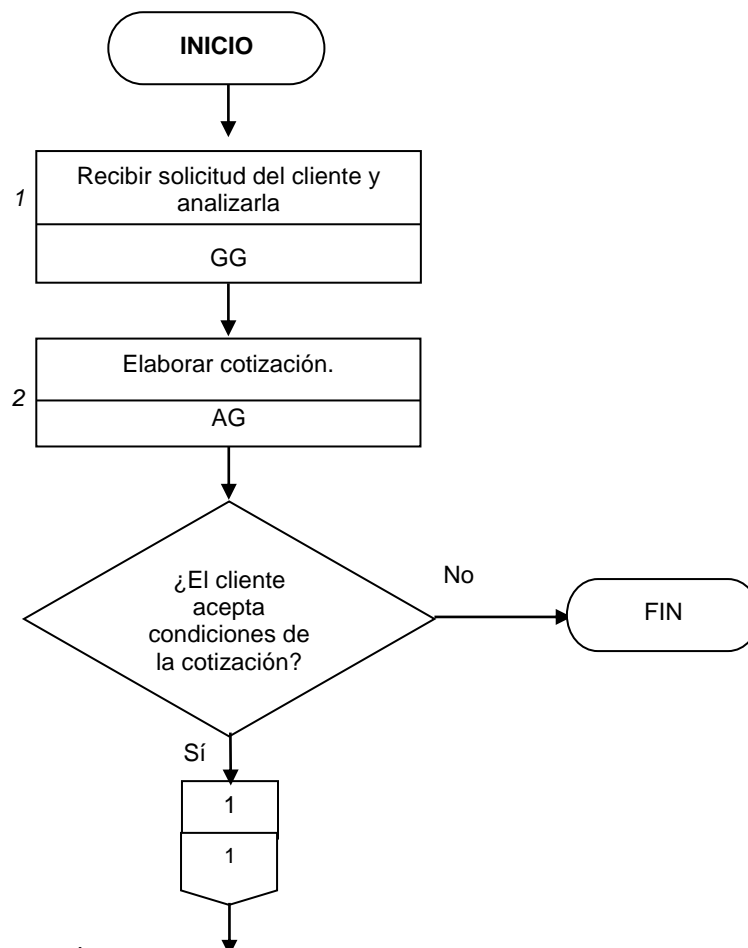
Es responsabilidad del Gerente General y el Jefe de sistemas y atención al cliente el cumplimiento de lo enunciado en este documento.

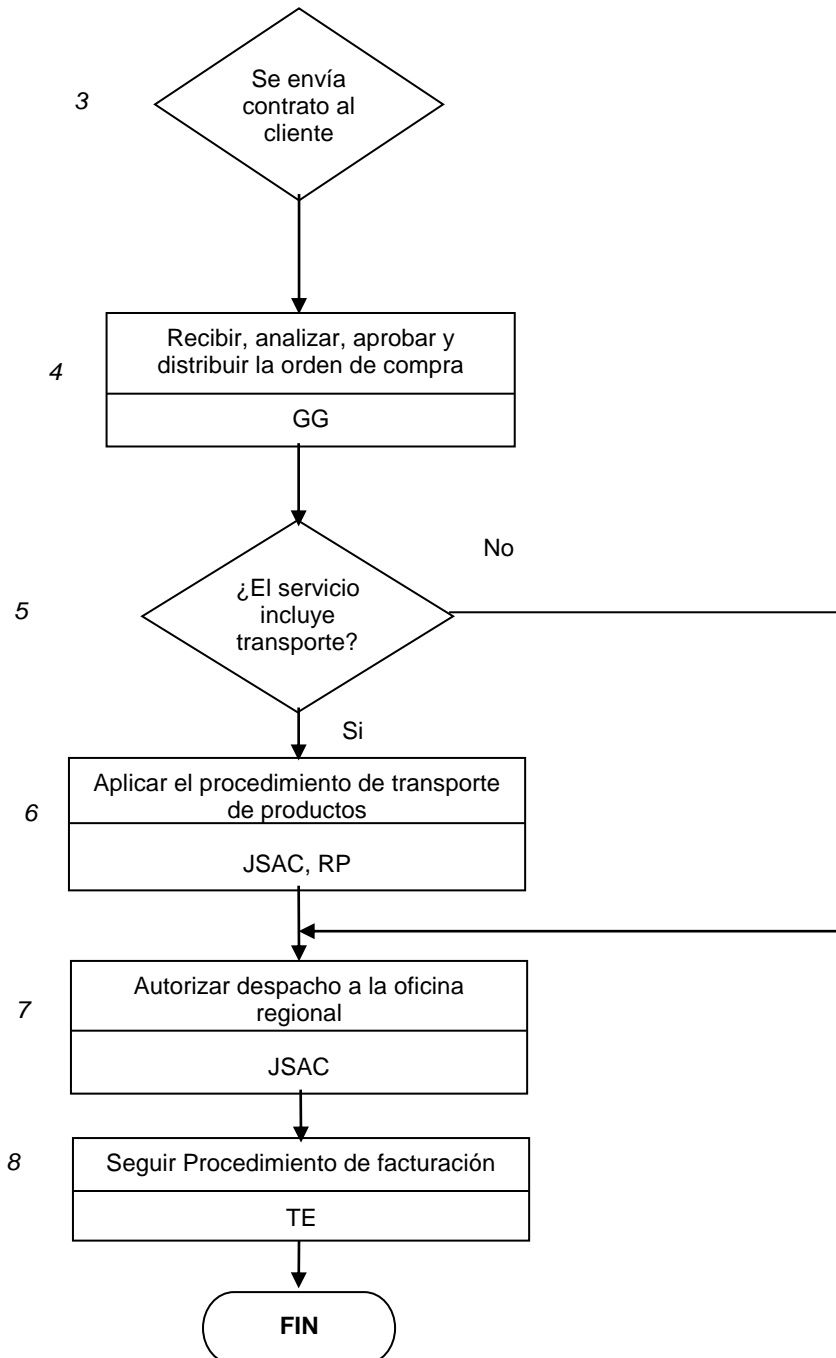
2. PROCEDIMIENTO

El proceso para la revisión de los requisitos del cliente se define mediante dos procedimientos que se presentan a continuación.

2.1. Procedimiento para la revisión de requisitos en el servicio de recibo almacenamiento y despacho de productos líquidos a granel

2.1.1 Diagrama de Flujo





GG: Gerente General
JA: Jefe sistemas y atención al cliente
TE: Tesorero
RP: Recepcionista
AG: Asistente de Gerencia

2.1.2. Descripción detallada

1. El Gerente General recibe la solicitud de cotización del cliente, ya sea de forma verbal o escrita, la cual puede contener la siguiente información:
 - Nombre de la empresa, NIT, nombre de la persona contacto, cargo, teléfono.

- Datos del producto a almacenar como nombre del producto y si considera necesario las características fisicoquímicas del producto (densidad, viscosidad, reactividad), periodicidad del servicio, promedio de la cantidad de producto a recibir.
2. El análisis de la solicitud del cliente se realiza teniendo en cuenta los siguientes criterios:
- Estudio del cliente: De acuerdo con las políticas internas el Gerente General tiene autonomía para aprobar o no un cliente.
 - Análisis de capacidad: de acuerdo con las cantidades reportadas por el cliente y las fechas aproximadas de llegada del producto, el Gerente General debe consultar al Jefe de Planta la disponibilidad para el almacenamiento del líquido. En cuanto a las características fisicoquímicas del producto se tiene en cuenta lo siguiente: si se ha almacenado anteriormente en la empresa, la solicitud se acepta, de lo contrario el Gerente General consulta con el área de Operaciones, para identificar si se está en capacidad de prestar el servicio y si se requieren condiciones especiales de almacenamiento.
 - Si es una contra oferta el Gerente General analiza las condiciones propuestas por el cliente y define si se aceptan o no.
3. De acuerdo con los resultados del análisis del numeral anterior, el Gerente General identifica si se tiene o no la capacidad para prestar el servicio y si se aceptan las condiciones del cliente.
4. El Gerente General elabora y envía al cliente una comunicación informándole los motivos por los cuales no se le puede prestar el servicio. Esos documentos se archivan en la carpeta de cotizaciones y en la carpeta del cliente.
5. El Gerente General define las tarifas y las condiciones de facturación y las registra.
- La oferta debe enviarse al cliente así:
- Descripción de los servicios e infraestructura (opcional).
 - Oferta económica.

Si se trata de una modificación a la oferta presentada, se debe aclarar en la carta de presentación el número de la cotización que está reemplazando, se debe asignar un nuevo.

En los casos en donde el cliente establezca para una plataforma electrónica para realizar la postulación o la elaboración de una propuesta, el Gerente General conservara copia del pantallazo de envío de la información, la cual se entenderá como una cotización.

6. Si el cliente no acepta la cotización el Gerente General es el encargado de resolver las diferencias que se presenten. Es importante anotar que lo único que se negocia de las ofertas son las tarifas. Si la oferta se modifica se debe elaborar una nueva cotización con las condiciones pactadas con el cliente. En los casos en que la postulación para la prestación de un servicio, se haya efectuado a través de una plataforma electrónica, el Gerente General realizará la impresión de confirmación o

aceptación emitida por dicha plataforma una vez se ha finalizado el proceso de evaluación por parte del cliente.

7. Se envía al cliente para firma los formatos “GCO-01-02 Condiciones del Servicio Productos de Importación”, “GCO-01-03 Condiciones del Servicio Productos para Exportación”, “GCO-01-04 Condiciones de Servicio Cabotaje”, “GCO-01-05 Condiciones de Servicio para Manejo de Productos Nacionales” (según corresponda) junto con la Resolución de la DIAN que nos habilita como depósito autorizado, la Resolución de la Superintendencia de Puertos y transporte, que nos habilita como operador portuario, la póliza de seguro de responsabilidad civil que asegura el producto, Certificado ISO 9001 y OHSAS 18001 y certificado de carencia.
8. De acuerdo con la negociación que se haga con el cliente se puede elaborar un contrato o no. En los casos en que no se elabore contrato, los GCO-01-02 “Condiciones del Servicio Productos de Importación”, GCO-01-03 “Condiciones del Servicio Productos para Exportación”, GCO-01-04 Condiciones de Servicio Cabotaje o GCO-01-05 Condiciones de Servicio para Manejo de Productos Nacionales están entendidas y aceptadas por el cliente y por la empresa, de igual manera será entendido como documento contractual, al pantallazo emitido por una plataforma electrónica cuando este haya sido el medio de postulación y aceptación empleado por un cliente para la prestación de un servicio.
9. El Gerente General solicita la elaboración del contrato de acuerdo con las condiciones pactadas en la oferta definitiva o recibe un contrato elaborado por el cliente. Antes de la firma se debe revisar que el contrato contenga como mínimo lo establecido en las “GCO-01-02 Condiciones del Servicio Productos de Importación”, “GCO-01-03 Condiciones del Servicio Productos para Exportación”, “GCO-01-04 Condiciones de Servicio Cabotaje” o “GCO-01-05 Condiciones de Servicio para Manejo de Productos Nacionales”.

La minuta del contrato se envía con los siguientes documentos:

- Resolución de la DIAN, que nos habilita como depósito autorizado.
- Resolución de la Superintendencia de Puertos y transporte, que nos habilita como operador portuario.
- Copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil, que asegura el producto.

En los casos de clientes que por primera vez están con Almacенadora Colombiana, para la legalización del contrato se deben solicitar al cliente los siguientes documentos:

- Certificado de Existencia y Representación (Cámara de Comercio.).
- Balance del último año.
- Certificaciones bancarias.

La legalización implica la firma de ambas partes y la recolección de los documentos exigidos tanto por la empresa como por el cliente. Esta actividad está bajo la responsabilidad del Gerente General o del Jefe de sistemas y atención al cliente.

Nota: esto no aplica en los casos en que la postulación y aceptación de una oferta comercial se haya realizado a través de una plataforma electrónica.

10. El Gerente General es el encargado de la divulgación de las condiciones de servicio a las áreas involucradas así:
 - Para facturación de servicios: En enero de cada año o cuando ingrese un nuevo cliente, el Gerente General actualiza las tarifas de servicios en el formato de “GCP-03-01 Tarifas de servicio de recibo y Almacenamiento” el cual se entrega al Jefe Sistemas y atención al cliente.
 - Una vez aprobadas las tarifas por Gerencia, el Jefe Sistemas y atención al cliente ingresa esta información al SOFIA en el módulo de tarifas.
 - Si se ha negociado un servicio diferente a los ya establecidos de acuerdo con los procedimientos documentados o se han pactado unas condiciones especiales para el manejo del producto, el Gerente General comunica por escrito al Jefe de Planta y al Jefe HSEQ los requisitos pactados con el cliente, para que este realice el análisis del desarrollo de la actividad y las implicaciones o recomendaciones a tener en cuenta desde el punto de vista de Salud ocupacional, seguridad industrial y ambiental, este análisis se realizara previo a la visita y durante el primer recibo, almacenamiento, despacho o servicio pactado. Los resultados del análisis serán presentados al Jefe de planta y al Gerente General mediante el “GCO-01-11 evaluación siso y ambiental para realización de recibo, almacenamiento, preservación, despacho de nuevos productos y/o servicios” para dar a conocer al cliente las recomendaciones en caso de que existan.
11. El Jefe de sistemas y atención al cliente informa los datos del cliente (Datos Generales, Información del producto y/o servicio, Información de Terceros y firma y documentos anexos) a la Regional de Buenaventura por medio del formato “GCO-01-10 Solicitud creación, actualización y registro cliente”, el cual se envía antes del arribo del buque al cliente para su diligenciamiento.
12. Una vez que el cliente ha aceptado las condiciones de servicio o se ha legalizado un contrato o documento equivalente, se archivan en la carpeta del cliente los siguientes documentos.
 - GCO-01-02 Condiciones del Servicio Productos de Importación, GCO-01-03 Condiciones del Servicio Productos para Exportación, GCO-01-04 Condiciones de Servicio Cabotaje, GCO-01-05 Condiciones de Servicio para Manejo de Productos Nacionales, debidamente firmado por el cliente o el contrato junto con todos los documentos soporte de la legalización.
13. Cuando se presta el servicio se sigue el “GCO-03 Procedimiento de facturación de Servicios y producto”.

2.1.3. Modificación al contrato o condiciones de servicio

Las modificaciones a que tengan lugar las condiciones del servicio o el contrato ya sean por casos fortuitos o cambios en las tarifas anuales, serán informadas al cliente de manera oportuna y se darán a conocer a las partes afectadas mediante comunicación escrita de la cual debe quedar copia en la carpeta correspondiente al cliente (la divulgación se efectúa de la misma forma en la cual se divulga el contrato o condiciones de servicio una vez aceptado por ambas partes).

2.1.4. Descripción detallada

1. El Gerente General recibe la solicitud de cotización del cliente, ya sea de forma verbal o escrita.
2. El Gerente General analiza la solicitud de acuerdo a la cantidad solicitada, el plazo de pago y el comportamiento del precio en el mercado y solicita la elaboración de la respectiva cotización al Jefe sistemas y atención al cliente.
3. Si el cliente acepta las condiciones de la cotización hace llegar vía fax o email la respectiva orden de compra indicando la cantidad y precio pactado, esta es analizada, aprobada por el Gerente General y entregada al Jefe sistemas y atención al cliente, quien ingresa esta información al módulo de SOFIA/Órdenes de Compra.
4. Hay algunos clientes que no envían orden de compra sino que realizan la negociación directamente con el Gerente General, en estos casos, se transmite el precio pactado y la cantidad, a través del formato “GCO-01-08 Comunicado de venta” de SOFIA.
5. Si la negociación incluye el transporte hasta las instalaciones del cliente se sigue el “DES-01 Procedimiento de Transporte de producto”.
6. El Jefe sistemas y atención al cliente envía a la oficina regional la “GCO-01-09 Autorización de Despacho”, en la cual se indica el nombre del cliente, cantidad, el tipo de tanque del cual se despachará (si se requiere) y No. de Orden de Compra o número de Comunicado de venta según corresponda.
7. Cuando se presta el servicio se sigue el “GCO-03 Procedimiento de facturación de Servicios y producto”.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GCO-01-02 Condiciones de Servicio Productos de Importación.
- GCO-01-03 Condiciones de Servicio Productos para Exportación.
- GCO-01-04 Condiciones de Servicio Cabotaje.
- GCO-01-05 Condiciones de Servicio para Manejo de Productos Nacionales.
- GCO-01-08 Comunicado de venta.
- GCO-01-09 Autorización de Despacho.
- GCO-01-10 Solicitud creación, actualización y registro cliente.
- GCO-01-11 Evaluación siso y ambiental para realización de recibo, almacenamiento, preservación, despacho de nuevos productos y/o servicios.
- GCP-03-01 Tarifas de servicio de recibo y Almacenamiento
- GCP-03-03 Condiciones de Servicio de Cabotaje y Exportación.
- CAS-06 Control de Registros de Calidad.
- GCO-03 Procedimiento de facturación de Servicios y producto.
- DES-01 Procedimiento de Transporte de producto.

Proceso del que depende	GCO – PROCESO COMERCIAL
Revisó	Jefe HSEQ
	07-02-2013
Aprobó	Gerente General
	12-02-2013