	PROCEDIMIENTO PROCESO COMERCIAL	Código: P-GC-01
		Fecha: 30/10//2014
		Versión: 04
		Página 1 de 7 páginas

1. OBJETIVO

Generar fidelidad en los clientes actuales y futuros, mediante la búsqueda del mejoramiento continuo, cumpliendo sus expectativas en cuanto a servicio de transporte y seguridad de la carga teniendo en cuenta las exigencias definidas dentro del Sistema de Gestión de Calidad norma ISO 9001:2008, y de Control y Seguridad, norma BASC Vrs4:2012, a nivel interno de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la organización.

3. DEFINICIONES

SATISFACCION DE CLIENTES (NTC ISO 9001:2008): Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias).

QUEJA: La expresión de insatisfacción en relación a la prestación del servicio

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita, por la cual un usuario se dirige a la Compañía para hacer conocer deficiencias en la calidad de la atención o algún incumplimiento en el servicio que ésta le ofrece

4. DESARROLLO

4.1. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO Y NECESIDADES DEL CLIENTE

Comité directivo

Definir el mercado objetivo, el cual serán empresas medianas y grandes en el país que requieran servicio de transporte para su mercancía (producto terminado o materia prima) desde / hacia sus plantas, bodegas, clientes o puertos.


4.1.1. Ventajas competitivas

Comité Directivo

Definir las ventajas competitivas, las cuales marcaran la diferencia ante nuestros clientes, estas estarán enmarcadas en:

- Servicio y cumplimiento
- Vehículos propios y modernos - promedio de antigüedad de 2 años
- Conductores contratados directamente por la empresa con estabilidad laboral – equipo comprometido y motivado
- Atención personalizada
- Monitoreo del movimiento de la carga en tiempo real

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	PROCEDIMIENTO PROCESO COMERCIAL	Código: P-GC-01
		Fecha: 30/10//2014
		Versión: 04
		Página 2 de 7 páginas

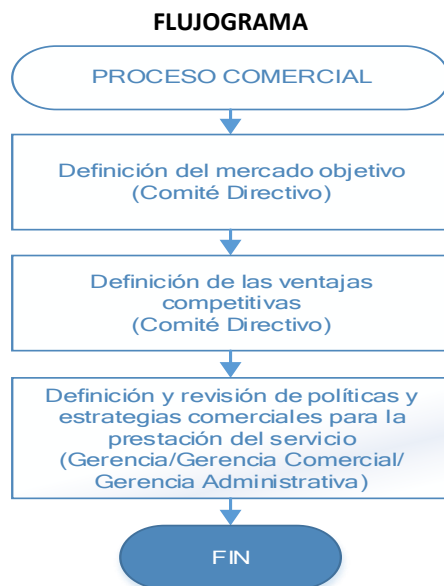
- Integración vertical – Taller propio
- Certificación BASC e implementación ISO 9001:2008

4.1.2. Políticas y estrategias comerciales

Gerencia/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa y Financiera

Establecer y revisar constantemente las políticas y estrategias comerciales diseñadas para prestar y excelente servicio a nuestros clientes, las cuales están enmarcadas en:

- Política de Forma de pago: la cual se establecerá en un periodo ya sea de 15 días a máximo 30 días.
- Tarifa anual por tonelada transportada
- Política de tiempo de vigencia de las propuestas o cotizaciones es de 90 días.



4.2. COMERCIALIZACION DE SERVICIOS

4.2.1. Contratos


Gerente Comercial

Elaborar o modificar los contratos: para la realización de estos se establece un acuerdo entre las dos partes en donde se pactan los términos de la prestación del servicio, la tarifa por tonelada base y se estipula un porcentaje de aumento indexando a la inflación, esto a lo largo de la duración del contrato. De ser necesarios ajustes, estos se realizan mediante un Otro Si.

4.2.2. Contratación del servicio

Gerencia Comercial

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	PROCEDIMIENTO PROCESO COMERCIAL	Código: P-GC-01
		Fecha: 30/10//2014
		Versión: 04
		Página 3 de 7 páginas

Realizar contacto con el interesado en el servicio de transporte, y es en este primer contacto en donde se conoce la necesidad en volumen, tiempos, destinos, seguido de esta se le pasa una cotización al cliente, tomando como base las tarifas de mercado promedio.

Una vez aceptadas las tarifas por parte del cliente, se le solicita a este diligenciar el **Formato F-GC-01 Información del cliente**, y adjuntar los documentos requeridos en el formato y enviarlos al Jefe de Logística;

- Cámara de Comercio
- Registro Único Tributario (RUT)
- Cedula de ciudadanía si es persona natural
- Dos referencias comerciales
- Fotocopia del Certificado de Sistema de Gestión en el que se encuentren certificados

Jefe de Logística

Reciba los documentos enviados por el Cliente, verifique que la documentación esta completa y actualizada e ingrese la información del cliente en el Formato F-GC-03 Base de Datos de los clientes.

Jefe de Seguridad

Con la documentación enviada por el Cliente, realice las verificaciones de seguridad, las cuales se realizan por primera vez cuando se crea al Cliente y de ahí en adelante de manera anual, en las siguientes páginas web.


- 1. Lista OFAC**
<http://sdnsearch.ofac.treas.gov/Default.aspx>
- 2. Procuraduría General de la Nación de Colombia**
<http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html>
- 3. Contaduría Nacional**
<http://www.chip.gov.co/BDME/>
- 4. Policía nacional**
<http://antecedentes.policia.gov.co:7003/WebJudicial/index.xhtml>

Las verificaciones se deben hacer con el nombre de la empresa, el nombre del Representante Legal, y todas las personas que se encuentren registradas dentro de la Cámara de Comercio, como son accionistas, gerentes encargados, revisor fiscal y suplentes.

Dejar evidencia de esta actividad un pantallazo con la fecha, hora y nombre del encargado de realizarla, que se almacena por medio magnético en la carpeta VERIFICACION DE CLIENTES ubicada en el servidor de la empresa.

4.2.3. Verificación del Servicio

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	PROCEDIMIENTO PROCESO COMERCIAL	Código: P-GC-01
		Fecha: 30/10//2014
		Versión: 04
		Página 4 de 7 páginas

Gerente Comercial/ Jefe de Logística

Revisen en conjunto que los viajes pactados se estén realizando, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos.

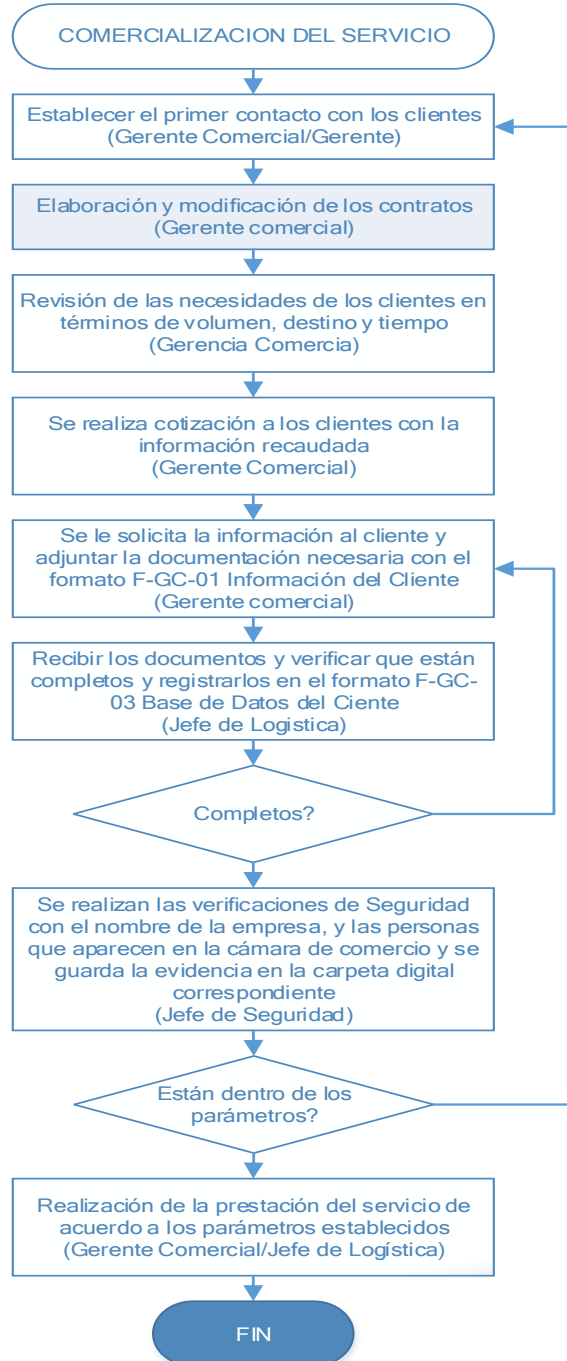
4.2.4. Servicios Ocasionales

Cliente


Pacta por medio telefónico y/o escrito directamente con el Gerente Comercial o Jefe de Despachos.

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

FLUJOGRAMA COMERCIALIZACION DE SERVICIO



**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	PROCEDIMIENTO PROCESO COMERCIAL	Código: P-GC-01
		Fecha: 30/10//2014
		Versión: 04
		Página 6 de 7 páginas

4.3. SEGUIMIENTO AL CLIENTE

Gerente Comercial/Jefe de Logística/Jefe de Seguridad

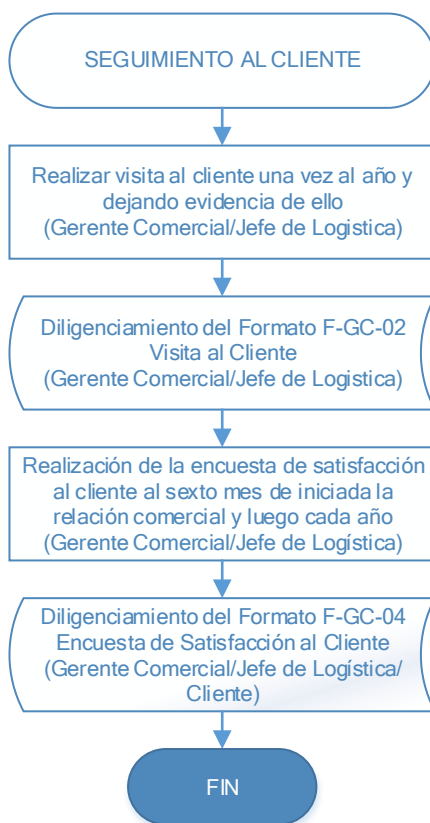
Realice una vez al año la visita al cliente dejando la evidencia en el **Formato F-GC-02 Visita al cliente**, con el objetivo de hacer un sondeo a la relación comercial, y verificar que en el proceso con el cliente se esté efectuando.

Gerente Comercial/Jefe de Logística/Jefe de Seguridad

Realice en un lapso de 6 meses la primera encuesta de Satisfacción al cliente, para ello se le solicita al cliente diligenciar el **Formato F-GC-04 Encuesta de satisfacción al cliente**, esto con el propósito de conocer su grado de satisfacción y que pueda indicar puntos de mejora, de esta actividad se realiza un consolidado para presentar el informe a la gerencia, con el fin de tomar las acciones de refuerzo, correctivas y de recomendación, según sea el caso.

Luego realice esta actividad cada año.


FLUJOGRAMA





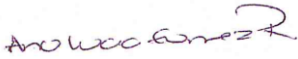
5. ANEXOS

- Formato F-GC-01 Información del cliente

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	PROCEDIMIENTO PROCESO COMERCIAL	Código: P-GC-01
		Fecha: 30/10//2014
		Versión: 04
		Página 7 de 7 páginas

- Formato F-GC-02 Visita al cliente
- Formato F-GC-03 Base de datos clientes
- Formato F-GC-04 Encuesta de satisfacción al cliente

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Juan Fernando Gómez Rivera	Catalina Garcia Cortes	Ana Lucia Gómez Rivera
Encargado Gestión Comercial	Encargada Gestión Calidad	Representante ante la Gerencia

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
12/10/2012	1	Por emisión del procedimiento
12/10/2012	2	Por integración de sistemas de gestión y actualización de norma BASC Vrs4:2012
12/03/2013	3	Por implementación ISO 9001:2008 y OEA
30/10/2014	4	Por Asignación de Responsables en las actividades e inclusión de flujogramas de procesos y cambio de código de identificación

**DOCUMENTO
CONTROLADO**