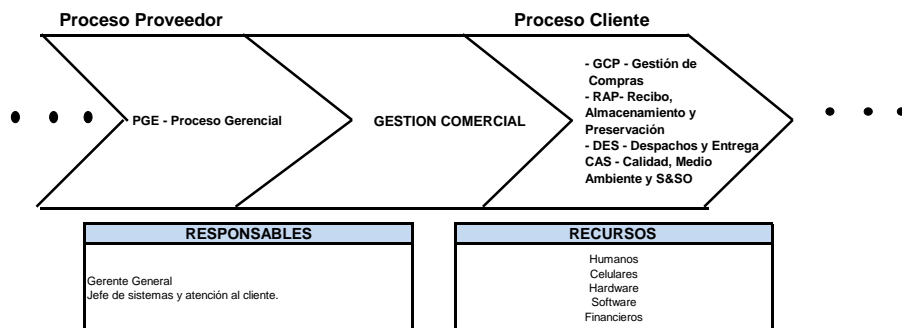


## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



PROCESO	GESTION COMERCIAL	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	GCO
OBJETIVO	Gestionar actividades necesarias para la consecución de nuevos negocios, elaborando ofertas de productos y/o servicios de acuerdo con los requerimientos de los clientes y las variables del mercado, e informar a todos los procesos de la organización las especificaciones del servicio acordado.		

ENTRADAS	PROCESO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Requerimientos de los clientes en cuanto a servicio</li> <li>* Estrategias de mercado</li> <li>* Información de la competencia</li> <li>* Directrices de la Alta Dirección</li> </ul>	<p><b>P</b> Planificar las actividades necesarias para cumplir los requisitos pactados con los clientes.</p> <p>Identificar los precios del mercado y establecer tarifas de recibo y almacenamiento de productos</p> <p>Determinar estrategias comerciales para ofrecer productos atractivos a nuevos clientes.</p> <p>Programar medición de satisfacción de clientes</p> <p><b>H</b> Realizar presentaciones y cotizaciones de servicios.</p> <p>Hacer acuerdos de precios, formas de pago y demás especificaciones del servicio.</p> <p>Recibir documentación del cliente e ingresar datos al programa SOFIA.</p> <p>Realizar evaluación SST y ambiental de nuevos productos y servicios.</p> <p>Realizar autorizaciones de despacho de productos.</p> <p>Mantener informado al cliente con respecto a los servicios y novedades presentadas durante su prestación.</p> <p>Facturar de acuerdo a la cantidad despachada, a los saldos o cantidad recibida según los descrito en la tabla de tarifas y al tiempo almacenado.</p> <p><b>V</b> Verificar cobro de tarifas según el producto, periodicidad del servicio, etc.</p> <p>Hacer seguimiento a las ofertas presentadas.</p> <p>Hacer seguimiento al nivel de percepción de los clientes.</p> <p><b>A</b> Tomar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en el desempeño del proceso.</p> <p>Hacer renegociaciones cuando se presenten novedades en el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información de cargamentos a recibir</li> <li>* Información específica del cliente.</li> <li>* Autorizaciones de despacho de productos</li> <li>* Facturas</li> <li>* Condiciones de servicio y contratos</li> <li>* Condiciones SST y ambientales para el servicio o producto.</li> <li>* Acciones de mejora con base en los resultados de Encuestas de satisfacción</li> <li>Quejas y reclamos de clientes</li> </ul>



PROCESOS DE APOYO	
NOMBRE	ID
Recibo, Almacenamiento y Preservación	RAP
Despacho y entrega	DES
Gestión de Talento Humano	GTH
Sistemas y comunicaciones	SIS
Gestión de Calidad, Medio Ambiente y S&SO	CAS
Gestión de Compras	GCP

DOCUMENTACIÓN APLICABLE	
DOCUMENTOS	REGISTROS
GCO-01 Procesos Relacionados con el Cliente GCO-02 Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente GCO-03 Proceso de facturación CAS-05 Metodología para Elaboración y Control de Documentos CAS-06 Procedimiento para Control de Registros	GCO-01-02 Condiciones de servicio Productos de importación GCO-01-03 Condiciones de servicio Productos para exportación GCO-01-04 Condiciones de servicio de cabotaje GCO-01-05 Condiciones de servicio para Manejo de Productos Nacionales GCO-01-10 Solicitud, creación y actualización de cliente. GCO-01-11 Inspección SST y ambiental de nuevos servicios y/o productos. GCO-01-12 Tarjeta de emergencia Oferta de servicios Contrato de servicios Cotizaciones GCO-02-01 Control de quejas y reclamos de clientes GCO-02-02 Registro de quejas y reclamos de clientes GCO-02-03 Encuesta de satisfacción al cliente para el servicio de recibo y almacenamiento GCO-02-04 Visitas de seguimiento a clientes DES-05-01 Comprobante de despachos DES-03-05 Reporte de saldos diario DES-05-02 Reporte de movimiento GCO-03-01 Factura GCO-03-02 Tarifas de servicio de recibo y Almacenamiento Orden de compra

REQUISITOS POR CUMPLIR	
ISO 9001:2008	5.2, 7.2, 7.5.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5
OHSAS 18001	4.4.3, 4.3.2
Organización	Objetivos y metas organizacionales
Cliente	Cumplimiento de los acuerdos contractuales y comerciales establecidos Condiciones comerciales
Legales/ reglamentarios	Reglamentación nacional relacionada con los aspectos tributarios y comerciales (DIAN, Código del Comercio Colombiano) VER Control de requisitos legales CAS-07-07

MEDICIÓN / SEGUIMIENTO					
PARÁMETRO	I	V/C	Eficacia	Eficiencia	FUENTE OBSERVACIONES
Lograr una satisfacción del cliente del 85%, de acuerdo a la calificación dada en las encuestas de satisfacción del cliente	x		x		Encuestas de satisfacción del cliente de prestación del servicio y producto soda caústica
Tratamiento de quejas	x		x		tratamiento oportuno a quejas presentadas por clientes
Tratamiento de reclamos	x		x		tratamiento oportuno a reclamos presentados por clientes
Disminución de quejas	x		x		disminución de quejas con respecto al año inmediatamente anterior
Disminución de reclamos	x		x		disminución de reclamos con respecto al año inmediatamente anterior

I: Indicador V/C: Variable de Control