

DM P 01	GESTIÓN COMERCIAL - PQRS	"PORQUE HAY UN FUTURO POR RECORRER"
Ver. 04		
Página 1 de 4	PROCESO DE DESARROLLO COMERCIAL	



1. OBJETIVO: Establecer las etapas de los procesos de las ventas y contratos de Transportes, involucrando tareas relacionadas con la obtención y sostenimiento de clientes.
2. RESPONSABLE: Coordinador administrativo
3. ALCANCE: Aplica para toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión
4. REFERENCIA NORMATIVA:
5. DECRETO 431 DE 2017 ISO 9001:2015 NTS AV 009
6. GLOSARIO: A. LICITACIÓN: Es el procedimiento administrativo para la adquisición de suministros, realización de servicios o ejecución de obras que celebren los entes, organismos y entidades que forman parte del Sector Público. B. COTIZACIÓN: Es un documento informativo que no genera registro contable, donde se establece precio del servicio, condiciones del servicio y condiciones de pago.
7. GENERALIDADES 7.1 Se considera como efectivo un servicio cuando se presenta cotización vía correo electrónico, o fax.
8. TRATAMIENTO A LAS QUEJAS O RECLAMOS Se realiza la corrección inmediata a la queja o reclamo y para el tratamiento con acciones correctivas se debe tener en cuenta las quejas graves o que implican riesgos al SIG y por lo tanto requieren ser tratadas adecuadamente. Las siguientes se consideran que requieren acciones correctivas o de mejora: <ul style="list-style-type: none"> • Varadas por fallas mecánicas • Actos inseguros del conductor, especialmente cuando se afecte la integridad física y/o mental de los usuarios y la de el mismo (violación de las normas de tránsito, hablar por celular mientras conduce, realizar maniobras peligrosas, u otros. • Retardos en el servicio, por tercera vez • Incumplimiento de la metas de satisfacción del cliente • Cambios en el servicio (conductor, carro, rutas, u otros) cuando sea por tercera vez.
TRANSCOLTUR, realiza la contratación de los servicios de transporte en sus diferentes modalidades, basado en lo establecido en el decreto 431 de 2017 en el artículo 6 y 7.



9. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE
8.1	Determinar necesidades y requisitos	Tomar contacto con el cliente para determinar cuáles son las necesidades y requisitos del cliente.	Coordinador logístico o gerente o asistente logístico o Auxiliar administrativa.	Correo electrónico o carta de solicitud
8.2	Revisar requisitos del servicio	Revisar si la organización está en capacidad de cumplir los requisitos del servicio, diligenciando el formato REVISIÓN DE OFERTAS DE SERVICIO 1 (LP F 07). REVISIÓN DE OFERTAS DE SERVICIO 2 (LP F 08). Preguntando al Cliente los datos básicos del servicio, como son: Lugar y fecha de salida y llegada del vehículo Cantidad de pasajeros Disponibilidad	Coordinador logístico o gerente o asistente logístico o recepcionista.	REVISIÓN DE OFERTAS DE SERVICIO 1 (LP F 07). REVISIÓN DE OFERTAS DE SERVICIO 2 (LP F 08).
	Es una licitación	SI: continuar con actividad 7.3 NO: continuar con actividad 7.5		
8.3	Licitación	Revisando los Estudios Previos y los Pliegos de Condiciones de las convocatorias Públicas o Privadas	Coordinador logístico o gerente	Pliegos de condiciones
8.4	Reunir los documentos que requiere el proceso	Adjuntando todos los documentos que se soliciten en los pliegos de condiciones	Coordinador logístico o gerente	Pliegos de condiciones
8.5	Elaborar cotización	Elaborando la Cotización de acuerdo a los requisitos	Coordinador logístico o gerente o asistente logístico o auxiliar administrativa.	Cotización





8.6	Presentación y Seguimiento	Enviar la cotización al cliente junto con los documentos que solicite el Cliente.	Coordinador logístico o gerente o asistente logístico o auxiliar administrativa.	Correo electrónico
	Aceptada?	SI: sigue el paso 7.7 NO: Fin del procedimiento		
8.7	El cliente requiere contrato?	SI: En caso que el cliente tenga formato establecido para el Contrato y Ordenes de Servicio, se debe leer el mismo y hacer observaciones que hayan lugar para llegar a un acuerdo, luego firmar. NO: se genera factura de venta. NOTA: 1. Se debe entregar la documentación que requiera el cliente.	Coordinador logístico o gerente	Contrato u órdenes de servicio
8.8	Entrega del Servicio	Se sigue el procedimiento PRESTACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO (LP P 01)	Coordinador logístico	Según procedimiento
8.9	Atención de quejas y reclamos	Cuando el cliente realice alguna queja de los servicios prestados, ya sea telefónica o verbalmente, se diligencia el formato de Atención de quejas y reclamos (DM F 01) o directamente por el sistema TRANSPORT SOLUTIONS. De acuerdo al numeral 7, del presente documento se realizaran las acciones correctivas, preventivas o de mejora que permitan dar tratamiento a las quejas y reclamos en el formato (CA F 05).	Coordinador administrativo	Atención de quejas y reclamos (DM F 01) y Acciones correctivas, preventivas y mejora (CA F 05).

10. HISTORIA DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
1	01-oct-12	- Se modifica la actividad 7.9, se agrega condición para utilizar el formato Acciones correctivas, preventivas y mejora (CA F 05)
2	22-Dic-2015	-Se agrega numeral 7, sobre las quejas que requieren acciones correctivas, preventivas o de mejora y así poder disminuir riesgos que afecten al SIG.
3	30-Sep-2016	-Se modifica el responsable del procedimiento y se actualiza la referencia



DM P 01
Ver. 04
Página 4 de 4

GESTIÓN COMERCIAL - PQRS
PROCESO DE DESARROLLO COMERCIAL

"PORQUE HAY UN FUTURO POR RECORRER"



11.			normativa -Se modifica la aplicación del documento de SGC a SIG.

Elaboró:

Aprobó:

