

## 1. PROPÓSITO

Establecer las actividades a realizar para cotizar nuevos servicios.

## 2. ALCANCE

Este documento es aplicable a todos los servicios ofertados por Ecoclean.

## 3. DESCRIPCIÓN

### 3.1. COTIZACIÓN DIRECTA


Diagrama	Actividad	Responsable	Registro
	<p>La persona que recibe una solicitud de cotización vía teléfono o email, debe transferirla por email al Jefe Comercial.</p> <p><b>NOTA: se deben informar todas las solicitudes de modificación de servicios de forma temporal o permanente solicitados para su evaluación comercial previa a su implementación operativa</b></p>	<p>Todo el personal de Ecoclean que posea contacto con potenciales clientes</p>	<p>- Email con información general sobre solicitud de cotización de cliente</p>
	<p>Contactar al cliente para solicitar todos los antecedentes que sean necesarios para elaborar la cotización. En caso de ser necesario deberá coordinar una visita a las instalaciones del cliente. A esta visita deberá ser acompañado por el Gerente de Operaciones o Jefe de Servicio de Limpieza Industrial o quien éste designe.</p>	<p>Jefe Comercial</p>	<p>No aplica</p>
	<p>Consultar al Gerente de Operaciones o Jefe de Servicio de Limpieza Industrial la factibilidad técnica del cliente (frecuencia, horarios, condiciones de infraestructura, etc.) e internas (Choferes, camiones, equipos, etc.) para la ejecución del servicio solicitado. Adicionalmente debe consultar al Jefe de Administración y Finanzas la factibilidad administrativa del cliente (Nivel de riesgo del cliente - DICOM). Elaboración y entrega de cotización al cliente.</p>	<p>Jefe Comercial</p>	<p>- Cotización</p>

Diagrama	Actividad	Responsable	Registro
	<p>El cliente debe formalizar la aceptación del servicio en las condiciones propuestas.</p> <p>En caso de no aceptar la cotización se cierra el procedimiento y se almacena la cotización realizada en el archivo histórico comercial.</p>	Jefe Comercial	- Aceptación del cliente
	<p>Una vez aceptado el servicio, debe crear la Ficha del cliente, se genera una carpeta con todos sus antecedentes (aceptación de cotización, cotización, antecedentes del cliente, etc.) y actualizar la Lista de Clientes. Luego, se informa al Gerente de Operaciones o Jefe de Servicio de Limpieza Industrial los requisitos del servicio acordado con el cliente, enviando la ficha del cliente por email.</p>	Jefe Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TR-F-02 Ficha del cliente Transporte de Residuos</li> <li>- LI-F-02 Ficha del cliente Limpieza Industrial</li> <li>- Carpeta de cliente</li> <li>- Registro de aceptación de cotización</li> <li>- Listado de clientes Transporte de Residuos (SGO)</li> <li>- Listado de clientes Limpieza Industrial</li> <li>- Email con ficha de cliente</li> </ul>
	<p>Finalmente envía una copia de la Ficha del nuevo cliente al Jefe de Administración y Finanzas, para que posteriormente los servicios efectuados sean facturados de acuerdo a las condiciones acordadas con el cliente.</p>	Jefe Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TR-F-02 Ficha del cliente Transporte de Residuos</li> <li>- LI-F-02 Ficha del cliente Limpieza Industrial</li> </ul>

**\*NOTA 1:** En caso que el cliente solicite información administrativa de Ecoclean o del personal que realizará los servicios contratados, el Jefe Comercial debe informar al Jefe de Administración y Finanzas la documentación solicitada y la persona de contacto.

### 3.2. LICITACIONES DE SERVICIOS

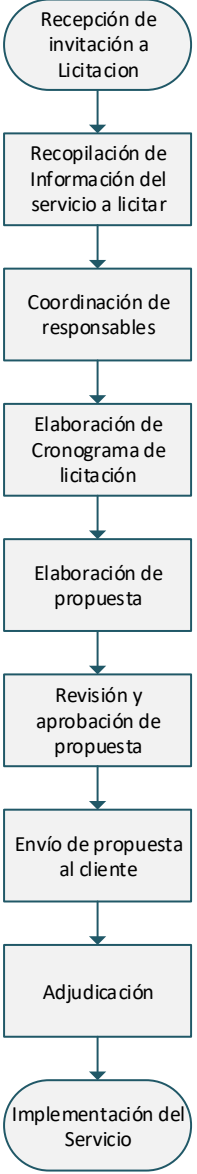
Diagrama	Actividad	Responsable	Registro
	<p>La persona que recibe una solicitud de licitación de servicios, debe transferirla por email al Jefe Comercial.</p>	<p>Todo el personal de Ecoclean que posea contacto con potenciales clientes</p>	<p>- Email con información general sobre la invitación a licitación de cliente</p>
	<p>Contactar al cliente para solicitar todos los antecedentes (Bases de Licitación) que sean necesarios para elaborar la propuesta de servicios. En caso de ser necesario deberá coordinar una visita a las instalaciones del cliente. A esta visita deberá ser acompañado por el Gerente de Operaciones o Jefe de Servicio de Limpieza Industrial o quien éste designe.</p>	<p>Jefe Comercial</p>	<p>No aplica</p>
	<p>El Gerente de Desarrollo Comercial asumirá el rol de Líder de la propuesta de licitación y encargado de la evaluación económica, además deberá definir los responsables de la evaluación técnica de los servicios licitados.</p>	<p>Jefe Comercial Gerente de Administración y Finanzas Encargado de Evaluación Técnica</p>	<p>Acta de reunión de asignación de responsables de propuesta de licitación</p>
	<p>La evaluación administrativa y legal será responsabilidad del Gerente de Administración y Finanzas.</p>	<p>Jefe Comercial</p>	<p>Cronograma de propuesta</p>
	<p>Se elaborará un cronograma para la elaboración de la propuesta estableciendo los plazos para la entrega de los antecedentes solicitados a cada integrante del equipo de licitación.</p>	<p>Jefe Comercial</p>	<p>Propuesta de Licitación (Antecedentes Comerciales, Técnicos, Administrativo y Legales)</p>
	<p>Se debe realizar el control de los plazos definidos, revisar las antecedentes entregados por cada integrante del equipo y reunir toda la información requerida para la presentación de la propuesta de licitación.</p>	<p>Jefe Comercial</p>	<p>Propuesta de Licitación</p>
	<p>Se presentará la propuesta de licitación al Gerente General para su revisión, aprobación y posterior envío al cliente.</p>	<p>Jefe Comercial</p>	<p>Propuesta de Licitación</p>

Diagrama	Actividad	Responsable	Registro
	En caso de la adjudicación de la licitación, se debe exigir al cliente la formalización de la aceptación del servicio en las condiciones propuestas mediante un contrato.	Jefe Comercial	- Carta de adjudicación - Contrato
	Una vez aceptado el servicio, debe crear la Ficha del cliente, se genera una carpeta con todos sus antecedentes (aceptación de cotización, cotización, antecedentes del cliente, etc.) y actualizar la Lista de Clientes. Luego, se informa al Gerente de Operaciones los requisitos del servicio acordado con el cliente, enviando la ficha del cliente por email.	Jefe Comercial	- TR-F-02 Ficha del cliente Transporte de Residuos - LI-F-02 Ficha del cliente Limpieza Industrial - Carpeta de cliente - Registro de aceptación de cotización - Listado de clientes Transporte de Residuos (SGO) - Listado de clientes Limpieza Industrial - Email con ficha de cliente
	Finalmente envía una copia de la Ficha del nuevo cliente al Jefe de Administración y Finanzas, para que posteriormente los servicios efectuados sean facturados de acuerdo a las condiciones acordadas con el cliente.	Jefe Comercial	- TR-F-02 Ficha del cliente Transporte de Residuos - LI-F-02 Ficha del cliente Limpieza Industrial

**\*NOTA 1:** En caso que el cliente solicite información administrativa de Ecoclean o del personal que realizará los servicios contratados, el Jefe Comercial debe informar al Gerente de Administración y Finanzas la documentación solicitada y la persona de contacto.

#### 4. REGISTROS

- Cotización
- Bases de Licitación
- Propuesta de Licitación
- Cronograma de Licitación.
- Registro de aceptación de cotización (Contrato / Orden de Compra)

- TR-F-02 Ficha del cliente Transporte de Residuos
- LI-F-02 Ficha del cliente Limpieza Industrial
- Carpeta de Cliente
- Listado de clientes Transporte de Residuos (SGO)
- Listado de clientes Limpieza Industrial
- Email con información del nuevo servicio

## 5. CONTROL DE EMISIÓN

<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
Fernando Guzmán Encargado del SGC	Cristhian Fuenzalida Representante de la Dirección	Felipe Galilea Gerente General

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Descripción del cambio</b>	<b>Versión anterior: 09</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Incorporación del proceso de licitaciones</li><li>- Se modifica el cargo Gerente de Desarrollo Comercial por Jefe Comercial.</li></ul>	<b>Fecha: 09-01-2017</b>