

### 1. Objetivo

Elaborar una propuesta comercial acorde con las expectativas y necesidades del cliente, que contribuyan con la aceptación de la misma.

### 2. Alcance

- Inicio: Identificación las necesidades del cliente.
- Fin: Aceptación o no de la propuesta.

### 3. Campo de Aplicación

Ejecución de la Gestión Comercial y de Mercadeo.

### 4. Responsables

- **Profesional Universitario - Subgerencia Comercial y de Mercadeo:** Establece el relacionamiento con el cliente, identifica sus necesidades, elabora y entrega la propuesta comercial, y constituye la promesa de venta.
- **Líder de Programa:** Asesora en los aspectos técnicos de la propuesta y genera un canal de comunicación con los proveedores de los bienes y servicios en caso de ser necesario.
- **Profesional Universitario - Secretaría General:** Asesora en la negociación del bien o servicio, efectúa recomendaciones para minimizar los riesgos, y constituye las pautas legislativas de la propuesta comercial.
- **Jefe oficina - Oficina Estratégica:** Asesora en la negociación del bien o servicio, efectúa recomendaciones para minimizar los riesgos, y constituye las pautas financieras de la propuesta comercial.
- **Subgerente Comercial y de Mercadeo:** Revisa, aprueba y ajusta en caso de ser necesario la propuesta comercial.
- **Auxiliar Administrativo - Subgerencia Comercial y de Mercadeo:** Realiza las tareas administrativas de apoyo al proceso y establece el canal de comunicación con el cliente para el futuro perfeccionamiento del contrato.

### 5. Términos y Definiciones

- **Negociación:** Es el proceso de interacción entre dos partes orientado a generar un beneficio.
- **Propuesta comercial:** Documento o información que se usa en la negociación para describir el ofrecimiento de un bien o servicio.
- **Contrato:** Documento de acuerdo de voluntades que genera obligaciones.

### 6. Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<b>Identificar las necesidades del cliente</b>	Se establece un acercamiento con el cliente a través de correo electrónico, solicitud física, entrevista telefónica, presencial, o por cualquier otro canal, en la cual se registran las necesidades y expectativas.	Profesional Universitario - Subgerencia Comercial y de Mercadeo
2	<b>Planificar los requerimientos técnicos, económicos y jurídicos</b>	Con la información entregada por el cliente, el Profesional Universitario de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo, estructura la propuesta ajustada a los requerimientos, según las exigencias técnicas, financieras, jurídicas y comerciales con el equipo de trabajo pertinente para su elaboración.	Profesional Universitario - Subgerencia Comercial y de Mercadeo  Líder de Programa  Profesional Universitario - Secretaría General
3	<b>Solicitar cotizaciones y elaborar propuesta</b>	De acuerdo con los requerimientos definidos, se elabora propuesta técnico-económica, teniendo como base las cotizaciones de los proveedores de los bienes o servicios, listas de precios regulados, precios históricos de referencia de la entidad u otros. Se realiza y analiza el modelo de costos para establecer la viabilidad económica de las propuestas comerciales. Se realiza registro de la propuesta en el repositorio definido para tal fin, con un consecutivo único que se usa para identificar la propuesta y todos los documentos propios de la misma en el repositorio de la entidad.	Profesional Universitario - Subgerencia Comercial y de Mercadeo
4	<b>Revisar Propuesta</b>	El Subgerente Comercial y de Mercadeo efectúa una revisión general de la propuesta comercial, verificando las condiciones técnicas, financieras, jurídicas y comerciales; realizando los ajustes en caso de ser necesarios.	Subgerente Comercial y de Mercadeo

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5	<b>Aprobación de propuesta</b>	El Subgerente Comercial y de Mercadeo avala mediante firma la propuesta comercial para ser enviada al cliente.	Subgerente Comercial y de Mercadeo
6	<b>Comunicar propuesta al cliente</b>	La propuesta comercial se envía al cliente por correo electrónico y/o física; y adicionalmente se socializa telefónica o presencialmente para aclarar el alcance o las inquietudes del cliente.	Profesional Universitario - Subgerencia Comercial y de Mercadeo
7	<b>Aceptación de propuesta</b>	Si el cliente aprueba la propuesta comercial se procede con la ejecución del <b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO</b> . En caso contrario, si requiere ajustes, debe iniciarse de nuevo la actividad de Planificación de los requerimientos técnicos, económicos y jurídicos por parte del Profesional Universitario Subgerencia Comercial y de Mercadeo.	Cliente

### 7. Puntos de control

- Registro de la necesidad del cliente, las tareas y oportunidades en herramientas tecnológicas para monitorear avances de los proyectos.
- Planificación de los requerimientos técnicos, económicos y jurídicos, consignados en la Propuestas Comercial.
- Modelo de Costos para establecer la viabilidad económica de las propuestas.
- Aplicación de las Políticas Comerciales.

### 8. Documentos de Referencia

- Plan de negocios.
- Plan de mercadeo.
- Requerimientos del cliente.
- Propuesta técnico-económica.
- Políticas Comerciales.

### 9. Formatos

FT-M2-PCA-01 Formato Propuesta Técnico - Económica ADR  
 FT-M2-PCA-02 Formato Propuesta Técnico - Económica CBS  
 FT-M2-PCA-04 Modelo Análisis de Costos

### 10. Control de Cambios:

VERSIÓN	CAMBIO
01	Definición del Procedimiento
02	Actualización del procedimiento, mejoramiento del Flujograma
03	Actualización del procedimiento, mejoramiento del Flujograma
04	Actualización del procedimiento, mejoramiento del Flujograma
05	Actualización de acuerdo a resultados modernización administrativa
06	Actualización del procedimiento de acuerdo a resultados de auditoría interna (26 junio 2018)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Subgerente Comercial y De Mercadeo	Gerente General	Gerente General
Fecha de elaboración: 28/09/2017	Fecha de revisión: 28/09/2017	Fecha de aprobación: 28/09/2017