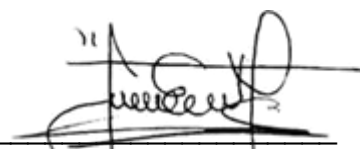


Elaborado por: _____


José Enar Muñoz
Director área de Soluciones Integrales
y Equipos

Revisado por: _____


Mercedes U._____
Gloria M. Vallejo
Jefe de Gestión Integral

Aprobado por: _____

Gloria M. Vallejo

GERS	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE SOLUCIONES Y EQUIPOS	PR- 300	
		Revisión No 03	Fecha: Ene 11 de 2024

CONTROL REVISIONES

REVISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE APROBACIÓN
01	original	25 de noviembre 2013
02	revisión general	03 de octubre 2019
03	revisión general	11 de Enero 2024

	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE SOLUCIONES Y EQUIPOS	PR- 300	
		Revisión No 03	Fecha: Ene 11 de 2024

1. OBJETIVO

El propósito de este documento es establecer el procedimiento del área de comercialización de soluciones integrales y equipos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso de soluciones y equipos desde la consecución de la oportunidad hasta el cierre del servicio y servicio postventa.

3. DEFINICIONES

- **GERSPRO:** gestor de proyectos de GERS.
- **OC:** orden de compra o pedido.
- **FOB:** (Free On Board). Término de comercio internacional Incoterm que hace referencia al valor declarado del equipo o producto por el fabricante en terminales de puerto de origen.
- **EXW:** (Ex Works). Término de comercio internacional Incoterm que hace referencia al valor declarado del equipo o producto por el fabricante en la salida de la planta de producción.
- **DDP:** (Delivered Duty Paid). Término de comercio internacional Incoterm que hace referencia al valor declarado del equipo o producto por el comerciante en las instalaciones del cliente final.
- **OL:** (Operaciones Logísticas). Proveedor de GERS para procesos de importación y nacionalización de equipos.
- **SIA:** sociedad de intermediación aduanera que apoya a GERS en los procesos de importación y exportación.
- **AR:** acta de reconocimiento.
- **DI:** declaración de importación del equipo.
- **AE:** acta de entrega al cliente.
- **USD:** dólar norteamericano.
- **COP:** peso colombiano.

4. PROCEDIMIENTO VENTA DE EQUIPOS O SOFTWARE

Los pasos para seguir se describen a continuación:

4.1. OBTENCIÓN DE LA OPORTUNIDAD

Las solicitudes de oferta se pueden recibir por uno de los siguientes medios:

	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE SOLUCIONES Y EQUIPOS	PR- 300	
		Revisión No 03	Fecha: Ene 11 de 2024

- Por contacto del cliente a los canales de atención de GERS: página web, redes sociales, conmutador o extensión telefónica fija, correo electrónico gerson@gerson.com.co o correo electrónico del vendedor.
- Vía WhatsApp y otras redes sociales
- Por contacto directo del vendedor vía llamada, visita comercial, evento comercial.
- Procesos de licitación públicos o privados.

4.2. OFERTA O COTIZACIÓN

Las cotizaciones de suministro de equipos normalmente se hacen en la plantilla RG-003-04 o en el formato de cotizaciones establecido por GERS, a menos que se trate de una solicitud de oferta donde haya un formato establecido.

La cotización debe incluir y deben ser verificados las siguientes condiciones comerciales antes del envío de la oferta:

- El tipo de moneda de la oferta, preferiblemente en USD.
- La forma de pago la cual depende de la negociación.
- El plazo de entrega para equipos y accesorios depende de los tiempos que maneja cada proveedor, por lo tanto, deben ser validados o verificados con experiencias previas antes de presentar la oferta.
- El sitio de entrega. GERS normalmente tratará de hacer entregas DDP en ciudades principales del país.
- Tiempo de validez de las cotizaciones el cual debe considerar posibles fluctuaciones de precios o cambios de año fiscal en clientes y proveedores.
- Garantía: en general los equipos tendrán como mínimo un periodo de garantía por defectos de fabricación de un (1) año a partir de la fecha de entrega. Los accesorios y servicios de mantenimiento, calibración y reparación en fábrica se otorgará un periodo máximo de garantía de tres (3) meses. Las condiciones deberán ser redactadas en la propuesta.

4.3. REGISTRO DE LA COTIZACIÓN

Se genera el consecutivo de la cotización en GERSPRO y se carga a la plataforma. Todos estos registros se mantienen en la carpeta correspondiente en Google Drive junto con otros documentos que puedan servir de soporte para la elaboración de la oferta, como son, correos de confirmación del proveedor, descuentos especiales, acuerdos.

La oferta debe contener los datos de contacto del cliente para el seguimiento de la cotización.

	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE SOLUCIONES Y EQUIPOS	PR- 300	
		Revisión No 03	Fecha: Ene 11 de 2024

4.4. REGISTRO DE LOS SEGUIMIENTOS

Desde la implementación de GERSPRO se registra el seguimiento y se actualiza la probabilidad de adjudicación y en caso de que se descarte la adjudicación se diligencia la razón de pérdida.

4.5. ETAPA DE LEGALIZACIÓN DE VENTA

Una vez recibida la orden de compra por parte del cliente, se solicita apertura de contrato al área comercial de GERS en GERSPRO. Se procede con los documentos de legalización, creación del tercero y pólizas.

Con el código de consecutivo del contrato se procede a proyectar la fecha probable de facturación en la sección de proyección de facturación en el GERSPRO.

4.6. ETAPA DE ABASTECIMIENTO

4.6.1. ABASTECIMIENTO INTERNACIONAL

GERS realiza compras internacionales y nacionales para la comercialización de equipos y software, el procedimiento para cada uno se especifica como sigue en.

Se realiza la orden de compra al proveedor del suministro internacional solicitando en cualquier caso la confirmación de recepción y posible fecha de entrega con el fin de verificar que esté acorde a los compromisos con el cliente o realizar un posible ajuste.

Este proceso aplica solamente para compras internacionales y pueden efectuarse incluso sin tener una orden de compra de un cliente, en este caso los elementos se manejan como stock.

- 1) El proveedor anuncia la disponibilidad de despacho.
- 2) Se le solicitan los documentos para nacionalización: factura comercial, lista de empaque, certificado de origen (si aplica).
- 3) Se autoriza el despacho usando los servicios del Operador Logístico (OL) correspondiente.
- 4) Se recibe la notificación del OL con el número de guía para el seguimiento.
- 5) Se comparte la factura al área de contabilidad de GERS para la correspondiente radicación.
- 6) Para procesos tipo Courier, cuyo precio CIF (precio FOB + fletes) no supere los 2.000 USD y menor a 50 Kg se realizará un proceso simplificado de

GERS	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE SOLUCIONES Y EQUIPOS	PR- 300	
		Revisión No 03	Fecha: Ene 11 de 2024

nacionalización en el cual se requiere que GERS pague al OL a manera de anticipo los impuestos y aranceles correspondientes al envío.

- 7) Para procesos con precios CIF superiores a los 2.000 USD se debe realizar proceso de nacionalización de los productos. Esto requiere que se provea al OL con la siguiente información:
 - Factura del proveedor.
 - Forma de pago al proveedor y termino Incoterm.
 - Partida arancelaria de los equipos.
 - Dirección y ciudad de envío.
- 8) Para el proceso de nacionalización el Operador Logístico (OL) pasa la mercancía a la SIA para realizar el proceso de nacionalización.
- 9) La agencia SIA realiza el proceso y genera el acta de reconocimiento para aprobación donde se deben verificar las partidas arancelarias y la liquidación de impuestos y aranceles correspondientes.
- 10) La SIA recibe la aprobación del Acta de reconocimiento (AR) y elabora la declaración de importación.
- 11) La SIA notifica a GERS la liquidación de impuestos y aranceles e indica si requiere pago anticipado de los mismos por parte de GERS.
- 12) La SIA presenta las declaraciones de importación al banco y una vez pagados los impuestos procede a enviar notificación del levante de la mercancía.
- 13) Estos documentos deben ser almacenados en la carpeta de Google Drive correspondiente al proceso de la orden de compra.

4.6.2. ABASTECIMIENTO CON PROVEEDOR NACIONAL

Para las compras nacionales se sigue el procedimiento de compras descrito en PR – 006, a partir de la obtención de la oportunidad (ver punto 4.1) y de conformidad con el requerimiento del usuario final se contacta al proveedor específico.

Podrán realizarse acuerdos especiales con proveedores únicos para determinadas soluciones.

	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE SOLUCIONES Y EQUIPOS	PR- 300	
		Revisión No 03	Fecha: Ene 11 de 2024

4.7. RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

Una vez recibido el equipo en las instalaciones de GERS se realiza una inspección general de recepción de los elementos que incluye:

- Inspección visual de los equipos y accesorios.
- Levantamiento de números de serie de los equipos y accesorios que apliquen en formato RG-300.
- Prueba de encendido del equipo.
- Verificación de partes móviles o sueltas del equipo.
- Registro fotográfico o videograbación de encendido del equipo.
- Escaneo de la documentación incluida con el equipo como son: certificados de calibración y pruebas de fábrica.
- En caso de una no conformidad o defecto se notificará al proveedor vía correo electrónico.

Los registros fotográficos de la inspección se guardan en la respectiva carpeta de la Orden de Compra.

Se pasa la copia de la declaración de importación (DI) del pedido y de la factura al área de contabilidad para el registro de inventario en el sistema ERP.

4.8. FACTURACIÓN

Se verifica en ERP la disponibilidad del equipo en inventario de conformidad con el requerimiento del cliente.

El responsable del área de venta de equipos envía vía correo al área contable solicitando la facturación del contrato indicando lo ítems a facturar para su descarga de inventario. Se proveerá lo necesario para que el área contable emita la factura, como son la orden de compra y las condiciones de facturación.

El área contable verifica los requisitos previos del cliente para la radicación de la factura y emite la factura electrónica correspondiente.

4.9. EJECUCIÓN Y DESPACHO

Para el caso de venta de productos individuales:

- Se emite el Acta de entrega (AE) que incluye la descripción del contrato y los números de serie de los equipos y sus accesorios para envío al cliente.

	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE SOLUCIONES Y EQUIPOS	PR- 300	
		Revisión No 03	Fecha: Ene 11 de 2024

- La entrega puede hacerse personalmente o vía correo certificado.

Para el caso de soluciones que se entregan implementadas, se llevará el proceso de planificación de conformidad con las entregas de los elementos, integraciones y demás elementos propios de la planificación de un proyecto.

4.10. CIERRE DE DEL PROYECTO

- Se realiza el seguimiento a la recepción del equipo por parte del cliente
- Se solicita devolver el acta de entrega firmada.
- Se realiza el envío de la encuesta de satisfacción al cliente.

4.11. SOPORTE POST-VENTA Y GARANTÍAS

Se ejecuta el envío de la encuesta de satisfacción y se identifican oportunidades de mejora u oportunidades adicionales de nuevas ventas.

Las garantías se cubren de conformidad con el estatuto de consumidor y lo establecido en la oferta correspondiente y pueden variar dependiendo de la negociación o requerimiento de los términos de referencia de los procesos.

Las reparaciones de equipos usados podrán tener una garantía diferente y estará especificada en la oferta correspondiente.

5. REGISTROS

Los siguientes documentos son registros del proceso que deben estar cargados en la carpeta del proyecto en GERSPRO para garantizar la trazabilidad del proceso.

- Cotización u oferta al cliente.
- Orden de compra del cliente.
- Declaración de importación (sólo compras internacionales).
- Certificados y protocolos de calibración (si aplica).
- Acta de entrega.
- Copia de la factura electrónica