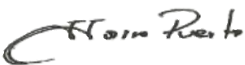
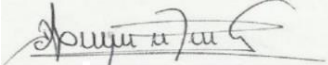
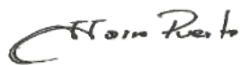




CO-PC-01

REV. 2

Septiembre 16 DE 2024

ELABORÓ  Nombre: Jhon Jairo Puerta Cargo: Gerente General	REVISÓ  Nombre: Ángela Gutiérrez Cargo: Gerente administrativa y Financiera	APROBÓ  Nombre: Jhon Jairo Puerta Cargo: Gerente General
Fecha: 12/09/2024	Fecha: 13/09/2024	Fecha: 16/09/2024

Documento Magnético Controlado

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN COMERCIAL		
	GESTIÓN COMERCIAL		
CO-CP-01	Revisión: 2	Fecha Aprobación: 16/09/2024	Páginas: 2 de 5

1. OBJETIVO:

Mantener una permanente interacción con el cliente para lograr su satisfacción con el servicio que le presta Kluane y su fidelización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el contacto con el cliente para elaborar una propuesta hasta la medición de su satisfacción durante la evaluación del servicio prestado.

3. RESPONSABLES

El gerente general, el gerente HSEQ, el gerente de operaciones, el gerente de cadena de suministro y el gerente administrativo y financiero.

4. DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un servicio.

Presupuesto: Cálculo anticipado de los ingresos por ventas

Proyección de Ventas: Volumen de venta estimado en un periodo específico

Proyecto: Conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir con un cierto objetivo específico, en determinado espacio de tiempo y dando cumplimiento a un presupuesto establecido.

Planificación: Proceso gradual, por el que se establece el esfuerzo necesario para cumplir con los objetivos de un proyecto en un tiempo u horario que se debe cumplir para este sea exitosa.

Diagnóstico: Identificación de la naturaleza o esencia de una situación o problema y de la causa posible o probable del mismo

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN COMERCIAL		
	GESTIÓN COMERCIAL		
CO-CP-01	Revisión: 2	Fecha Aprobación: 16/09/2024	Páginas: 3 de 5

5. ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE APOYO Y/O REGISTRO
1.	Búsqueda de clientes Establecer contacto con cliente mediante referencias por trabajos anteriores, seguimiento a noticias sobre compañías que van a realizar campañas de exploración o durante ferias y eventos mineros.	Gerente general	Correos, noticias, invitación a ferias y eventos.
2.	Formalización de interés del cliente Una vez que se realiza el primer contacto con el cliente se le solicita un correo aclarando las especificaciones de la campaña y las características de la zona a perforar. Esta información puede mejorarse con preguntas complementarias. Luego se programa una visita a campo para reconocer el área y poder afinar datos para elaboración de una propuesta económica. En caso de que el cliente envíe unos términos de referencia más formales, se elaborará una matriz de responsabilidades para que los líderes de cada proceso se enteren de los entregables que a cada uno les corresponden para completar la propuesta.	Gerente general	Correos con el cliente CO-FC-01 Visita técnica Proyectos
3.	Elaboración y envío propuesta Dependiendo del tipo de propuesta que el cliente requiera, se elabora solamente una propuesta comercial, tipo carta, en la que se especifican precios, condiciones y responsabilidades de las dos partes. Esta información es complementada con una presentación de Kluane, en caso de que se requiera, e información complementaria sobre manejo de núcleos y estándares ambientales y de seguridad. Si el cliente tiene unos términos de referencia para presentar la propuesta, se seguirán las instrucciones contenidas allí. Antes de ser enviada al cliente, la oferta económica debe ser revisada y aprobada por el CEO.	Gerente general Gerencia operaciones Gerencia administrativa y financiera CEO CFO	Propuesta enviada al cliente con información complementaria

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN COMERCIAL		
	GESTIÓN COMERCIAL		
CO-CP-01	Revisión: 2	Fecha Aprobación: 16/09/2024	Páginas: 4 de 5

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE APOYO Y/O REGISTRO
4.	Verificación del Cliente Antes de establecer una relación jurídica o contractual, se debe seguir el procedimiento de Debida Diligencia Contraparte Cliente.	Gerente general Gerente administrativo y financiero Oficial de cumplimiento	Los incluidos en el procedimiento
5.	Elaboración Contrato Si la oferta es aceptada por el cliente, para lo cual pueden ser necesarias unas reuniones de negociación, se procederá a adelantar el respectivo contrato, el cual será revisado y ajustado entre Kluane y el cliente. Cuando esté firmado y aprobado por ambas partes se solicita a la aseguradora la emisión de las respectivas pólizas, las cuales son firmadas y enviadas al cliente como parte del cumplimiento legal del contrato	Gerente general Gerente administrativo y financiero CEO	Contrato, anexos pólizas
6.	Evaluación del servicio durante el desarrollo del proyecto Durante el desarrollo del proyecto es responsabilidad del área comercial realizar el seguimiento y cierre de todas las PQRSF emitidas por el cliente. Para dar solución a las quejas o requerimientos del cliente puede necesitarse el apoyo de una o varias áreas. Cada año, preferiblemente al final, se llevará a cabo la encuesta de satisfacción del cliente, mediante una entrevista presencial en la que el cliente manifiesta su grado de satisfacción y los aspectos en los que considera que Kluane debe mejorar.	Gerente general Gerente de operaciones	Correos del cliente Registro de PQRSF Encuestas de satisfacción del cliente.
7.	Cierre del proyecto Una vez culmine el proyecto se solicitará una reunión con el cliente con el propósito de obtener la siguiente información: • Certificación/Recomendación del servicio prestado • Evaluación del servicio prestado. • Analizar sus futuros planes de perforación y/o continuidad futura del proyecto.	Gerente general	Certificaciones, Encuesta de satisfacción del cliente.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	GESTIÓN COMERCIAL		
	GESTIÓN COMERCIAL		
CO-CP-01	Revisión: 2	Fecha Aprobación: 16/09/2024	Páginas: 5 de 5

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos externos términos de referencia, contrato, pólizas

Propuesta enviada al cliente

Registro de PQRSF

Encuesta de satisfacción del cliente

7. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Responsable De Aprobación del Cambio	A Quien se le entrega el documento	Fecha Modificación	Rev.
Creación, Documento original	Leonard Clark	Intranet	4/04/2012	0
Se actualizaron los formatos y se incluyó la periodicidad de la encuesta de satisfacción del cliente.	Jhon Jairo Puerta	Intranet	04/04/2016	1
Actualización del documento	Jhon Jairo Puerta	Intranet	16/09/2024	2