|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Descripción de Cambios al Documento** | **Fecha** |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Autorizado por:** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Objetivo**

Asegurar que dentro de la relación comercial con el cliente, los requisitos aplicables al servicio de despacho de mercancías estén correctamente definidos; y mantener la capacidad como organización para cumplirlos.

**Alcance**

Desde la publicación de los servicios de la empresa hasta el cierre del contrato y la alta del cliente en la empresa para el inicio de sus operaciones.

**Responsables**

* Gerente de Comercialización

**Referencias**

* Nuevo Esquema de Empresas Certificadas
* ISO 9001:2008

***Flujograma***



**Procedimiento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Responsable** | **Acción** | **Registro relacionado** |
| 1.- | Ejecutivo de Ventas | Identifica los prospectos a clientes COMO ¿???????de acuerdo a las Políticas de para la Aceptación de Clientes, (Ver políticas de seguridad) | **---** |
| 2.- | Gerente de Comercialización | Determina las necesidades mediante visita al prospecto. | **---** |
| 3.- | Gerente de Comercialización | Elabora la cotización a clientes, envía a Gerente de Operaciones/Gerente Administración. Pasa al punto 4  Nota: si es un caso especial (que el servicio requerido no cumpla con las políticas de aceptación de clientes) se pasa directamente a Dirección .Pasa al punto 5. | **---** |
| 4.- | Gerente Administración/Gerente de Operaciones | Revisa y aprueba el diseño del servicio | **---** |
| 5.- | Director | Verifica y aprueba si otorga el servicio al cliente | **---** |
| 6.- | Gerente de Comercialización | Se envía la propuesta al prospecto y la lista de documentos que debe entregar para darse de alta como cliente según las Políticas de Aceptación de Clientes:  Prospecto acepta?  Si: Pasa al punto 7 | **---** |
| 7.- |  | Firma de aceptación la tarifa dentro del contrato de servicio | **---** |
| 8.- | Gerente de Comercialización | Gerente de Comercialización solicita la documentación fiscal de acuerdo al checklist de Requerimientos Documentales y de Información de Clientes Nuevos.  • Acta constitutiva  • Alta de Hacienda  • Cambio de domicilio fiscal Registro Federal de Contribuyentes  • Comprobante de domicilio  • Poder del representante legal  • Identificación del representante legal  • Fotografías del inmueble  • Encargo conferido  • Carta encomienda  • Certificado bidimensional  • Programas de fomento  • Registro de empresa certificada  • Cuestionario de operación y cobranza( Anexo Proceso de Comercialización)  *Documentación completa?*  *Si: Pasa al punto 9*  *No: Pasa al punto 10*  Nota: El Gerente de Comercialización revisará y analizará la información enviada por el cliente, para determinar si cumple con las políticas de seguridad establecidas por OAQ. | **Requerimientos Documentales y de Información de Clientes Nuevos**.  **Anexo 2** |
| 9.- | Gerente de Comercialización | Gerente de Comercialización envía la documentación completa que recibe del cliente a los Corresponsales Involucrados del Servicio, si aplica. *(Ver Procedimiento de Socios Comerciales )* |  |
| 10.- | Gerente de Comercialización | Gerente de Comercialización solicita documentación faltante al cliente, o en su caso actualización de la documentación. *Regresa al punto 8* | **---** |
| 11.- | Gerente de Comercialización | Una vez aceptado el cliente el Gerente de Comercialización da de alta en el sistema SICA, se genera la Lista de Clientes y sus Patentes, el cual contiene los clientes y la patente aduanal con la que realiza operaciones.  La lista de clientes se actualiza cada vez que ingresa un cliente nuevo. | **Lista de Clientes y sus Patentes** |
| 12 | Gerente de Comercialización | Gerente de Comercialización envía correo al área de Administración y Operaciones con el comunicado de cliente nuevo, incluyendo pantalla de SICA y la Tarifa firmada, para que se proceda a realizar el servicio solicitado por el cliente. | **---** |
| 13.- | Gerente de Comercialización | Gerente de Comercialización se mantiene al tanto del servicio que le dio al cliente en la primera operación, para medir el nivel de satisfacción, posteriormente a lo tres meses realiza una visita de seguimiento, para después seguir el proceso normal de seguimiento que es de seis meses.  *Nota: De manera anual se revisan expedientes de los clientes para realizar actualizaciones correspondientes.* | **Expediente del cliente** |
|  |  | **Fin de Procedimiento** |  |

**Anexo 1**



**Anexo 2**

