
	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 1 de 14

PROCEDIMIENTO COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

1. **Objetivo y alcance**
2. **Conceptos y abreviaturas**
3. **Responsabilidad y autoridad**
4. **Distribución**
5. **Documentos relacionados**

Modificaciones a la versión anterior: 1. Cambio de responsabilidades. 2. Incluir descripciones de Fo7205, Fo7203 y Fo7206. 3. Se incluye el Fo7207 Registro de Visitas Comerciales y el Fo7204 Control Pedidos Clientes; Actualización abreviaturas. 4. Se actualiza el logo de ICEBERG. 5. Se actualizan las responsabilidades. 6. Se actualiza la medición de la satisfacción del cliente. 7. Se incluyen los documentos a solicitar al cliente SARLAFT. 8. Aclaración presentación de propuestas, aclaración tiempo de retención de las fichas de requerimiento clientes. Vv09 12-Dic-2012: Se cambia la codificación. Vv 09 del 14-Nov-2012: Se agrega la verificación de seguridad de los posibles clientes (Algunas de las sugeridas por la UIAF). Se eliminan algunos documentos que son solicitados a los nuevos clientes. Vv 11 del 31-Ene-2013: Cambia la lista de verificación de seguridad, se menciona el indicador de seguridad CS-F-002, se coloca periodicidad en la actualización de los documentos de los clientes. Vv 12 04/03/2014 Se describen los criterios de evaluación del indicador de seguridad. Vv13 13/03/2015 Se ingresó el control cuando un cliente cambia de razón social o de representante legal. Vv. 14. Se cambia el tiempo de actualización de documentos para los clientes, se agrega el link para diligenciar la encuesta de satisfacción. Vv. 15 14/03/2016. Se modifican los criterios para la realización de las visitas a los asociados de negocio, se establece la periodicidad para la actualización de documentos y se aclaran las personas que deben ser consultadas en las listas de riesgo.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
01-09-2015	Coordinador HSEQ / Coordinador Logístico	Coordinador Logística	Gerente Administrativo

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 2 de 14

1. Objetivo y alcance

Con este procedimiento se regulan las funciones y responsabilidades del área Comercial y de Servicio al Cliente de los procesos relacionados con el cliente.

2. Conceptos y Abreviaturas

Contrato: Documento que legaliza la prestación del servicio entre el cliente y **ICEBERG S.A.**

Cotización: Oferta presentada

Orden de compra: Documento que el cliente envía a **ICEBERG S.A.** Aceptando la cotización o modificándola e informando sobre los requisitos con que se prestará el servicio.


Prórroga: Se entiende como documento válido, la carta o un otrosí que se firma con el cliente para prorrogar el contrato

Certificados de calidad: documento que entrega departamento de despachos anexo a la factura para los clientes que lo exijan y este registrado el formulario de Registro de Cliente.

Quejas y Reclamos: Se denomina Queja, la manifestación de insatisfacción del cliente, en que percibe un comportamiento inadecuado por parte de la Empresa o de sus integrantes. Cuando, como parte de la queja, el Cliente exige reparación o reposición del producto o repetición del servicio, se denomina Reclamo.

Requerimiento de Cliente: Es la recopilación detallada de los requisitos acordados con el cliente para la prestación del servicio, en esta ficha se describe desde la solicitud del servicio hasta la facturación y pago del servicio.

SIPLAFT: Sistema de administración del riesgo de lavado de activo y del financiamiento del terrorismo.

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 3 de 14

Abreviaturas

GC	Gerente Comercial
DC	Director comercial
CL	Coordinador Logístico
JO	Jefe de Operaciones y Trafico
Cond.	Conductor
CI	Cliente
DP	Despachos
CG	Comité de Gestión
HSE	Director HSEQ
R	Responsabilidad principal
A	Autoriza
E	Elabora / Ejecuta
I	Es informado


3. Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad de la determinación de los requisitos relacionados con el cliente recae sobre el Gerente Comercial, quien responde por controlar las actividades reglamentadas en este procedimiento y detalladas en el ***FICHA DE REQUERIMIENTO CLIENTES***.

Comunicación con el Cliente

El Gerente Comercial o el Director Comercial (Carga Liquida y carga seca – respectivamente) son los responsables por la comunicación con el Cliente y a él debe ser remitida cualquier comunicación escrita o electrónica (e-mail), solicitudes de cotización, información sobre el producto o estado de los trabajos contratados. Las visitas personales o comunicaciones telefónicas deben ser atendidas por el Gerente Comercial o Director Comercial cuando se encuentre en las instalaciones de la Empresa. En su ausencia la comunicación debe ser realizada por el Coordinador Logístico.

El Gerente Comercial o Director Comercial harán visitas a cada cliente periódicamente para ver la necesidad del cliente o darle alguna asesoría a tiempo de algún requerimiento.

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 4 de 14


En cualquier momento, durante el contacto con el cliente, puede presentarse una queja o reclamo. La persona que se encuentre en contacto con el Cliente debe seguir las actividades reglamentadas en la sección “Quejas y Reclamos” de este procedimiento.

NOTA 1:


Antes de establecer un compromiso con el Cliente, como es el caso de envío de cotizaciones o licitaciones, aceptación de órdenes de compra, o aceptación de cambios a las órdenes de servicio, se efectúan revisiones en los puntos establecidos en este procedimiento, con el fin de evitar errores y demoras en la operación posterior. Los criterios con los cuales deben realizarse estas revisiones son:

- *Que estén definidos todos los requisitos para la prestación del servicio.*
- *Que se encuentren resueltas las diferencias entre la cotización o licitación y la autorización de cargue del Cliente o el contrato si es el caso. Esto se puede hacer por medio de una carta dirigida al cliente donde pide la aclaración de las diferencias y los precios sean los mismos de la autorización de cargue*
- *Que La Empresa tenga la capacidad de cumplir con los requisitos definidos anteriormente.*
- *Que esté estipulada la forma de pago del cliente, sitio de cargue, tipo de embalaje, peso bruto de la mercancía, modalidad de transporte, sitio de entrega.*
- *Que estén definidas las normas que reglamente nuestro servicio incluyendo los conceptos HSEQ.*
- *Que no se encuentre reportado como posible cliente peligros (Previo estudio de seguridad – Se verifica en alguna de listas de interés de la UIAF, Rue (Registro único empresarial, Consulta financiera)*


RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
				PRESENTACION DE LICITACIONES Y COTIZACIONES
DC	GC			El Cliente contacta a ICEBERG S.A. para la prestación del servicio por los distintos medios de comunicación: teléfono, Fax, correo, correo electrónico o visita personalizada.
		DC	GC	El Director Comercial, que puede ser quien contactó al Cliente o viceversa responde la atención o necesidad del cliente. En el caso de licita-

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 5 de 14


RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
				ciones, el Gerente Comercial se encarga de responderla.
		DC	CL	El Director Comercial en entrevista telefónica o personal determina los requisitos especificados por el cliente en el cual se registra la información del cliente, detalle del servicio. Adicionalmente presenta al futuro cliente la propuesta de servicios de la Compañía, una vez recibe por parte del cliente la aceptación de la propuesta continua con el proceso comercial.
		DC		En el caso de licitaciones, el encargado de la licitación estudia los pliegos y si es necesario realiza visita o aclaraciones; las tarifas se manejan vía correo electrónico.
	GC			Con base en la información recolectada, en conjunto con la Gerencia Comercial. La cotización es revisada por el Gerente Comercial antes de ser enviada al Cliente. Los criterios de esta revisión son los establecidos en la NOTA 1 .
		CL	GC DC	<p>El Coordinador Logístico verifica que el cliente potencial no se encuentre reportado en las siguientes listas de interés de la UIAF o listas que muestren que es seguro realizar acuerdos comerciales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lista OFAC: Se consulta en la base de datos el Nombre de la empresa, Integrantes relacionados en la cámara de comercio (junta directiva, socios, revisor fiscal, representante Legal). 2. Listado Terroristas (Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas) Se consulta el nombre de la empresa. 3. Boletín de deudores morosos del Estado Se consulta el nombre de la empresa. 4. Policía Nacional. Los más buscados por la justicia de Colombia Se consulta el Representante Legal y las personas relacionadas en la cámara de comercio. (junta directiva, socios, revisor fiscal, representante Legal). 5. Los más buscados por la Interpol Se consulta el Representante Legal y las personas relacionadas en la cámara de comercio. (Junta directiva, socios, revisor fiscal, representante Legal). 6. RUE Se consulta el nombre de la empresa. <p>Si el cliente potencial aparece reportado en alguna de las listas anterior-</p>

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 6 de 14


RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
				res, exceptuando el Boletín de Deudores Morosos del Estado, se desecha la negociación y se informa a la oficial de cumplimiento. Si el cliente potencial no aparece reportado, se sigue con la negociación.
	GC		DC	Si la cotización o licitación no cumple con los criterios, será corregida y cuando esté correcta será firmada por el Gerente Comercial en señal de aprobación y enviada al Cliente.
GC	DC		CI	En caso que La Empresa no esté en capacidad de prestar el servicio o cumplir los tiempos de entrega, se pedirán disculpas y se comunicará al Cliente la imposibilidad de cotizar, dejando las puertas abiertas para futuras oportunidades.
		DC		El Director Comercial se encarga de entregarle la original de la cotización a tiempo al cliente
		DC		<p>El Director Comercial Registra las visitas realizadas al cliente con su respectivo soporte en el CS-F-004“Registro de Visitas Asociados de Negocio” (Cuando aplique). Cuando el Cliente es certificado BASC y el certificado se encuentra activo o en proceso no es necesario realizar la visita; la validez del certificado se consultará directamente en la plataforma del BASC: http://www.wbasco.org/consulta/visitantes.cgi?e=c1&usuario=invitado</p> <p>A los Clientes que no son BASC y que en el resultado de la evaluación inicial se encuentren en el puntaje entre 61 y 78 puntos en el criterio de selección como Condicional, se realizará una inspección adicional a las instalaciones de la compañía, si se encuentra en el puntaje superior a 79 puntos en el criterio favorable no es necesario realizar visita a las instalaciones de la empresa.</p>
		DC		Si es aprobada la cotización El Director Comercial debe adjuntar los requisitos exigidos para contabilidad como (cámara de comercio, referencias comerciales, etc.)
DC		DC		En los casos en que la negociación implique la modificación de la cotización inicialmente presentada, El Director Comercial preparará una nueva cotización modificada, dando alcance a la anterior.

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 7 de 14


RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
		DC	CI / CL	Cuando la cotización es aceptada y llega una autorización de cargue del cliente, antes de aceptarla, El Director Comercial la revisa, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la NOTA 1 , en especial su coherencia con la cotización presentada. Si existe alguna inconsistencia solicita su modificación al cliente. Una vez se encuentre a satisfacción, el Director Comercial la firma en señal de aceptación y comunica al cliente la aceptación por parte de La Empresa.
		JO	DP Cond.	Cuando el cliente comunica su aceptación verbalmente, se realiza el procedimiento establecido en el proceso de Operaciones y Trafico conjuntamente con despachos y es avisado el conductor para que el personal quede al tanto de la aceptación del cargue.
		JO		El Jefe de Operaciones y Trafico prepara un paquete de documentos compuestos por la orden de cargue del cliente.
			JO	La operación continúa con el procedimiento OT-PR-01 “Procedimiento de Planificación del servicio”
				LEGALIZACIÓN DE CONTRATOS
		DC	GC	En los casos en que el cliente exige la elaboración de un contrato, como es el caso de las licitaciones, el Director Comercial recopila los documentos de la negociación: Cotización aprobada, Pliegos de licitación, Pólizas de Seguros, correspondencia relacionada y el borrador del contrato y los pasa al Gerente Comercial.
GC		GC	DC	El Gerente Comercial revisa los documentos, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la NOTA 1 , en especial aspectos de pagos y responsabilidades; también se cerciora de que en los casos en que existan requisitos obligados por ley para poder prestar un servicio, se hayan adjuntado los documentos. (ver conceptos)
		GC	CI	Si existe alguna inconsistencia solicita su aclaración al Cliente. Una vez se encuentre a satisfacción, el Gerente Comercial o el Representante Legal firma el contrato en señal de aceptación, realiza los trámites del caso (como autenticaciones) y envía los documentos al Cliente.
		DC	GC	A cada contrato se le abre una carpeta en el archivo de la Gerencia Comercial.

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 8 de 14


RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
				<p>Se solicitan al cliente los siguientes documentos para adjuntar a la carpeta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de existencia y representación legal (no mayor a 3 meses). <i>La actualización de la Cámara de Comercio se realizará anualmente teniendo en cuenta el artículo 33 del Código de Comercio, donde cada empresa tiene plazo hasta el 31 de marzo de cada año para renovar la matrícula mercantil.</i> <i>Pasada esta fecha se envía por correo electrónico o se radica la solicitud de actualización a todos los clientes.</i> • Fotocopia del RUT. • Fotocopia cedula representante legal. <i>Se solicitará actualización cuando se evidencie cambio del mismo.</i> • Certificaciones de otros clientes que hayan trabajado con ellos o se verifica telefónicamente. (Si el cliente desea entregarlos – No es de obligatorio cumplimiento). • Estados financieros del último año (Si el cliente desea entregarlos – No es de obligatorio cumplimiento). <i>Se hace la exclusión debido a que los clientes consideran esta información confidencial y no la comparten con facilidad.</i> • Fotocopia Certificaciones (BASC, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, RUC, etc.). <i>Se solicita la actualización anualmente a cada uno de los clientes.</i> • Se solicita diligenciado un acuerdo de seguridad con el cliente de acuerdo al CO-F-004 Vv01 Acuerdo de seguridad y control y el CS-F-011 “Formulario de actualización de datos y conocimiento del cliente circular 170” <ul style="list-style-type: none"> * La documentación se actualizara cuando se presenten los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de representante legal. - Cambio de dirección de oficina - Fusión entre empresas.

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 9 de 14


RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD								
R	A	E	I									
				<div>- Cambio de razón social.</div> <div>- Cambio de socios.</div> <div>Esta información es parte de la entrada para diligenciar el indicador de seguridad según formato CS-F-002 Vv01.</div> <div><div>• El indicador de seguridad se realiza a través de la evaluación del cliente CS-F-002 Vv 01, en donde se verifica la documentación obligatoria, el estudio de confiabilidad del asociado de negocio, los aspectos de seguridad del proceso y las referencias comerciales. Los criterios de evaluación son los siguientes:</div><div><table><tr><th colspan="2">TABLA DE CRITERIOS PARA SELECCIÓN</th></tr><tr><td>PUNTAJE MENOR A 60 PUNTOS</td><td>RIESGOSOS</td></tr><tr><td>PUNTAJE ENTRE 61 Y 78 PUNTO</td><td>CONDICIONAL</td></tr><tr><td>PUNTAJE SUPERIOR A 79 PUNTOS</td><td>FAVORABLE</td></tr></table><div><div>RIESGOSOS: No cumplen con los parámetros de seguridad establecidos en el indicador de seguridad. No podrán ser asociados de negocio de la empresa.</div><div>CONDICIONAL: Se realiza seguimiento anual para verificar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad.</div><div>FAVORABLE: El cliente cumple con todos los requisitos establecidos en el indicador de seguridad para ser asociado de negocio de la empresa.</div></div><div>La evaluación se realizará anualmente a todos los asociados de negocio donde se verificarán los criterios establecidos en el CS-F-002 Evaluación del Cliente.</div><div>De acuerdo al resultado de la evaluación si se encuentran en el puntaje entre 61 y 78 puntos en el criterio de selección como Condicional, se realizará una inspección adicional a las instalaciones de la compañía, si se encuentra en el puntaje superior a 79 puntos en el criterio favorable no es necesario realizar visita a las instalaciones de la empresa.</div><div>Si como resultado queda con un puntaje menor a 60 puntos considerado como riesgoso, se terminará la relación comercial con el cliente por justa causa.</div><div><div>• Se realizará verificación anual en los listados de riesgo que se relacionan a continuación:</div><div><div>1. Lista OFAC:</div><div>Se consulta en la base de datos el Nombre de la empresa. Integran-</div></div></div></div></div>	TABLA DE CRITERIOS PARA SELECCIÓN		PUNTAJE MENOR A 60 PUNTOS	RIESGOSOS	PUNTAJE ENTRE 61 Y 78 PUNTO	CONDICIONAL	PUNTAJE SUPERIOR A 79 PUNTOS	FAVORABLE
TABLA DE CRITERIOS PARA SELECCIÓN												
PUNTAJE MENOR A 60 PUNTOS	RIESGOSOS											
PUNTAJE ENTRE 61 Y 78 PUNTO	CONDICIONAL											
PUNTAJE SUPERIOR A 79 PUNTOS	FAVORABLE											

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 10 de 14


RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
				<p>tes relacionados en la cámara de comercio (junta directiva, socios, revisor fiscal, representante Legal).</p> <p>2. Listado Terroristas (Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas) Se consulta el nombre de la empresa.</p> <p>3. Boletín de deudores morosos del Estado Se consulta el nombre de la empresa.</p> <p>4. Policía Nacional. Los más buscados por la justicia de Colombia Se consulta el Representante Legal y las personas relacionadas en la cámara de comercio. (Junta directiva, socios, revisor fiscal, representante Legal).</p> <p>5. Los más buscados por la Interpol Se consulta el Representante Legal y las personas relacionadas en la cámara de comercio. (Junta directiva, socios, revisor fiscal, representante Legal).</p> <p>6. RUE Se consulta el nombre de la empresa.</p>
				PEDIDOS NO DOCUMENTADOS
DC			CI	Cuando el Cliente solicita verbalmente un servicio, el Director Comercial envía la cotización y condiciones por e-mail, para que el Cliente lo responda en señal de aceptación.
DC		DC	CI	El Director Comercial revisa el e-mail recibido, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la NOTA 1 , en especial su coherencia con la información telefónica inicial. Si existe alguna inconsistencia solicita su modificación al Cliente. Una vez se encuentre a satisfacción, el Director Comercial responde en señal de aceptación y comunica al Cliente la aceptación por parte de La Empresa y se procede con la prestación del servicio.
CL		CL	DC	Si el Director Comercial no llegare a estar en la empresa el Coordinador Logístico toma los datos y se realizara la cotización inmediatamente para enviarla por e-mail y luego informará al Director Comercial de la diligencia efectuada, para que el inmediatamente lo contacte y pueda definir el trabajo a la mayor brevedad posible.

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 11 de 14

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
				DETERMINACION DE LOS REQUISITOS
CL			DC	El Coordinador Logístico elabora la ficha denominada CS-F-008 “Fi-cha Requerimiento Clientes” por cada uno de los clientes en la cual detallara la planificación y prestación del servicio. Estas fichas deben ser revisadas y mantenidas anualmente con el fin de actualizarlas si se han presentado cambios, su archivo se conservará en medio magnético; en los casos en los que ya no se cuente con ese cliente dentro de la Empresa, el archivo magnético será dispuesto como documento obsoleto en la carpeta magnética de obsoletos.
CL			DC	Cada servicio es controlado y coordinado por el Coordinador Logístico, al cliente se le envía diariamente un status de su carga en el cual se notifica sobre el desarrollo de la operación y también se informa sobre todas las novedades e inconvenientes que se presenten durante el desarrollo de la operación.
CL			DC	En caso que se encuentre una insatisfacción que exija una acción inmediata, llenará el HSEQ-F-002 “Control hallazgos, Correcciones, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Mejora” , y seguirá las actividades establecidas en el presente procedimiento, en la sección “Quejas y Reclamos”.
CL			GC DC	Informa al Gerente Comercial y al Director Comercial cualquier detalle sobresaliente (positivo o negativo) de manera verbal respecto al desarrollo de la operación.
CL			CC	Bimensualmente recopila la información y calcula los indicadores y gráficas establecidas.
CL			DC	El Director Comercial utilizará esta información para enriquecer la relación con el Cliente.
				MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE
				ENCUESTA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
CL				El Coordinador Logístico efectuara anualmente para todos los clientes la encuesta de satisfacción del cliente que permite medir la manera como nos percibe el cliente dentro de su organización.

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 12 de 14

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
CL				Para este procedimiento se ha determinado el CS-F-001 “Medición de la Satisfacción del Cliente” , documentos que nos permite recopilar toda la información sobre la percepción que tiene el cliente de nosotros.
CL				Se comunica con la persona encargada del área comercial, logística o al Gerente de la Empresa, y se envía por correo electrónico el link http://www.iceberg.com.co/encuesta.asp para diligenciar la encuesta correspondiente.
CL			GC DC	Estos resultados se tabulan, se grafican, se miden y se presentan a la Gerencia Comercial y al Director Comercial para aplicar las acciones correspondientes estipuladas en el HSEQ-PR-02“Procedimiento de Acción Correctivas y Preventivas”
CL			CG	El resultado de las acciones será difundido al interior del Comité de Gestión.
				FELICITACIONES
CL			CG	El Coordinador Logístico efectuara anualmente un análisis de las felicitaciones recibidas por parte de los clientes o de los resultados de las evaluaciones realizados por ellos, estos resultados serán difundidos al interior del comité de gestión (Entrada para la revisión por la dirección).
				QUEJAS Y RECLAMOS
DC CL				Cuando el Cliente tiene una Queja o Reclamo, la expresa vía email al correo de la Coordinadora Logística.
CL			DC GC	De manera inmediata pide disculpas al Cliente y ofrece tramitar su Queja o Reclamo y se compromete en darle solución en un plazo determinado y registra la información y analiza las causas por las cuales se presentó y el respectivo plan de acción en HSEQ-F-002 Control hallazgos, Correcciones, AC, AP, AM , e informa al Director Comercial.
CL			DC	El Coordinador Logístico debe comunicarse con el Cliente antes de expirar el plazo que se ofreció, para informar del avance de la resolución de la queja o reclamo.
CL			DC	Cuando la Queja o Reclamo ha sido resuelta, es cerrada por el Coordinador Logístico y registrado en el HSEQ-F-002 Control hallazgos, Correcciones, AC, AP, AM .

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 13 de 14


RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	
CL			CG	El Coordinador Logístico, bimensual recopila la información y calcula los indicadores y gráficas establecidas, y determina las correspondientes acciones correctivas y preventivas.
DC			GC	El Director Comercial debe hacer seguimiento permanente a las quejas y reclamos de sus Clientes y utilizará esta información para enriquecer la relación con el Cliente.
				REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS.
CL				Para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a Transportes Iceberg de Colombia S.A. se ha reglamentado el instructivo <i>“Instructivo de Cumplimiento de Normas Legales y Reglamentarias”</i> donde se dispone y controla todos los aspectos que se relacionan con el transporte a nivel nacional e internacional.
CL			EC	Diligenciar el <i>“Matriz Control de Requisitos legales y Reglamentarios”</i> , en el cual se recopila toda la información detallando todos los decretos, resoluciones, Decisiones y demás de documentos que reglamenten el Transporte nacional e internacional por carretera.

4. Distribución

La distribución de este procedimiento está regulada en el procedimiento ***HSEQ-PR-01 “Procedimiento de Control de Documentos y registros”*** y de acuerdo con el ***HSEQ-FR-0011 “Lista Control de Documentos y registros”***.

5. Documentos relacionados

HSEQ-FR-001	Lista de Distribución de Documentos
HSEQ-FR-002	Control hallazgos, Correcciones, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Mejora
CO-F-004	Acuerdo de seguridad y control
CS-F-002	indicador de seguridad
CS-F-001	Formato de Medición de la Satisfacción del Cliente
CS-F-008	Formato Ficha Requerimiento Clientes
HSEQ-F-024	Matriz Control de Requisitos Legales y Reglamentarios
CS-F-004	Registro de Visitas Asociados de Negocio

	Procedimiento Comercial y Servicio al Cliente	
	Documento No. CS-PR-01.Vv16	Página 14 de 14

OT-PR-01	Procedimiento de Planificación del servicio
HSEQ-PR-001	Procedimiento de Control de Documentos y Registros
HSEQ-PR-002	Procedimiento de Acciones Correctiva y Preventivas