

## GESTIÓN COMERCIAL

### 1. Alcance

<b>SUCURSAL</b>	<b>BOG</b>	<b>CLO</b>	<b>MED</b>
-----------------	------------	------------	------------

### 2. Objetivo:

Conocer las necesidades del cliente y presentar propuestas que cumplan los requisitos solicitados asegurando la consecución del negocio.

### 3. Definiciones:

3.1. **Cotización:** Cotización son la acción y efecto de cotizar (poner precio a algo, estimar a alguien o algo en relación con un fin, pagar una cuota).

3.2. **Servicio No Conforme:** Servicio que no cumple con el requisito específico o que no cumple con el valor esperado de un proceso.

3.3. **Operaciones Sospechosas:** Aquella que por su número, cantidad, frecuencia o características pueda conducir razonablemente a concluir que se está ocultando, encubriendo, asegurando, custodiando, invirtiendo, adquiriendo, transformando o transportando cualquier tipo de bienes y servicios provenientes de actividades delictivas, o cuando se está dando apariencia de legalidad a las operaciones o fondos vinculados con las mismas.

3.4. **Propiedad del Cliente:** Son los documentos, datos personales y propiedad intelectual que el cliente ha emitido o son de su propiedad.

3.5. **Señales de Alerta:** Cualquier tipo de información, conducta o actividad que debe llamar la atención, pues puede ser un indicio que permite detectar la realización de una operación inusual o sospechosa de estar vinculadas a operaciones de lavado de activos.

### 4. Normas:

4.1. Para iniciar con una operación la cotización debe estar aprobada por el cliente mediante e-mail e informar los detalles de la carga.

4.2. A los clientes nuevos se debe solicitar la documentación que se relaciona a continuación:

Documento	Tipo de Cliente				
	Clientes Crédito	Cliente Agility	Persona Natural	Ruteados	Aduana
R.U.T. Cliente (Copia) actualizado no inferior a junio de 2016.	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
Documento Identidad Representante Legal (Copia) legible que se vea claramente la cara de la persona y toda la información que aparece allí.	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
Circular 170 Actualización de Datos - Formulario original firmado por Representante legal	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗

## GESTIÓN COMERCIAL

Certificado de Existencia y Representación Legal (Copia) /Matrícula Mercantil <sup>(c)</sup> (Copia) No mayor a 2 meses Expedición.	⊗	⊗		⊗	⊗
Estados Financieros (Copia), Firmados, ultimo corte fiscal	⊗	⊗		⊗	⊗
Notas a Estados Financieros (Copia), ultimo corte fiscal.	⊗				⊗
Certificación Bancaria (1 Copia) No Mayor a 3 meses.	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
Referencias Comerciales (1 Copia) No Mayor a 3 meses	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
Declaración De Renta (Copia)			⊗		
Extractos Bancarios (Copia)			⊗		
Formato Veconinter-(Original) Embarques Importación FCL	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
Carta de Garantía (Original papel membrete, Autenticada y Firmada por Representante Legal) Embarques Importación FCL	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
Estudio del Cliente (Original)	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗

4.3. Para el inicio de la operación de los clientes nuevos debe contar con la autorización de vinculación por parte del Director Financiero.

4.4. Al momento de realizar la visita comercial al cliente se debe tener en cuenta las señales de alerta registradas en el GE-MA-01 Manual de lavados de activos, financiación del terrorismo y contrabando.

4.5. Todo requerimiento de cotización por parte del área comercial debe incluir:

- Nombre del cliente.
- Teléfono.
- Persona de contacto.
- E-Mail.
- Especificaciones de la carga según su naturaleza.
- Puertos de origen y destino.
- Tipo de contenedor para el modo marítimo y peso con dimensiones para el modo aéreo, carga suelta o break bulk.
- Término de negociación.
- Servicios requeridos por el cliente.

4.6. Los documentos entregados por el cliente estarán controlados por el área Financiera, los cuales se consideran Propiedad del Cliente según el ítem 4.2 del presente documento

4.6.1. Los documentos que son propiedad del cliente se debe conservar de manera organizada y en buen estado.

4.6.2. Los documentos del cliente que por error se extravíen o se deterioren se deben informar al cliente lo acontecido, solicitando actualización de los mismos.

## GESTIÓN COMERCIAL

- 4.7. Al inicio de una negociación con un cliente nuevo, el representante comercial se debe enviar el Aviso de Privacidad y Solicitud de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.
- 4.8. Para los clientes que se manejen con el agente de aduanas Interlogística S.A. se usará el formato Propio del agente SER-FO-006 formulario conocimiento del cliente circular 170 en reemplazo del formato GC-FT-02 Conocimiento del Cliente - Circular 170 de Agility.
- 4.9. A los clientes nuevos se les debe solicitar las certificaciones en los diferentes sistemas de gestión con los que cuente, que pueden ser:
- ISO 28000
  - Operador económico autorizado- OEA CT-PAT
  - Programa de verificación de proveedores
  - BASC
- 4.10. En caso de que el cliente presente circular 170 propia y que esta no cuente con lo indicado en el siguiente texto; *Contar con procedimientos seguros y cadenas de suministro limpias que nos protegen de actividades ilícitas o incidentes de contaminación, conforme se establece en los requisitos de la circular externa 027 del 19 de octubre de 2012 del operador económico autorizado expedida por la DIAN.* deberá diligenciar el formato GC-FT-07 declaración.
- 4.11. Con el propósito de identificar, controlar y tomar acciones para la mejora continua del servicio, se considera Servicio No Conforme a los ítems relacionados a continuación, para lo cual se debe realizar el procedimiento GE-PT-01 Servicio No Conforme:
- 4.11.1. Información errada sobre el análisis del cliente.
  - 4.11.2. Cotización con tarifas obsoletas
  - 4.11.3. Cotización con ausencia de costos de la operación
  - 4.11.4. Cotizar servicios sin alcance de la organización

## 5. Responsabilidades:

### 5.1. Gerente General:

- 5.1.1. Establecer la estrategia de abordaje de la Gestión Comercial en el mercado.
- 5.1.2. Elaborar el presupuesto por equipo comercial.
- 5.1.3. Validar el control del riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo según el Manual establecido.
- 5.1.4. Realizar seguimiento a la Gestión Comercial.

### 5.2. Gerente Comercial:

- 5.2.1. Establecer con los representantes comerciales la base de datos de clientes a abordar.
- 5.2.2. Hacer seguimiento a la gestión comercial de los representantes comerciales.

## **GESTIÓN COMERCIAL**

- 5.2.3. Orientar la estrategia comercial establecida.
- 5.2.4. Hacer seguimiento a la programación de visitas de los representantes comerciales.
- 5.2.5. Establece las estrategias comerciales.
- 5.2.6. Validar el control del riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo según el Manual establecido.
- 5.2.7. Programar citas con los clientes activos y potenciales
- 5.2.8. Realizar mantenimiento a clientes activos
- 5.2.9. Realizar cotizaciones que se ajusten a las necesidades de los clientes
- 5.2.10. Enviar al cliente el Aviso de Privacidad y Solicitud de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales al momento de solicitar los datos para la negociación.
- 5.2.11. Verificar la documentación entregada por el cliente y el correcto diligenciamiento del formato GC-FT-02 Conocimiento del Cliente.

### **5.3. Gerente Financiero**

- 5.3.1. Realizar el análisis y estudio del cliente
- 5.3.2. Verificar la información contemplada en el formato GC-FT-02 Conocimiento del Cliente
- 5.3.3. Validar el control del riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo según el Manual establecido.
- 5.3.4. Llevar a cabo el programa GI-PG-01 Aliados Estratégicos.
- 5.3.5. Custodiar los documentos del cliente

### **5.4. Representantes Comerciales**

- 5.4.1. Programar citas con los clientes activos o potenciales
- 5.4.2. Realizar mantenimiento a clientes activos
- 5.4.3. Dar cumplimiento al manual de lavado de activos, financiación del terrorismo y contrabando de la empresa.
- 5.4.4. Reportar al oficial de cumplimiento siempre que tengan conocimiento de una operación inusual u operación sospechosa al interior de la empresa.
- 5.4.5. Enviar al cliente el Aviso de Privacidad y Solicitud de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales al momento de solicitar los datos para la negociación.
- 5.4.6. Verificar la documentación entregada por el cliente y el correcto diligenciamiento del formato GC-FT-02 Conocimiento del Cliente.

## GESTIÓN COMERCIAL

### 6. Desarrollo:

El número [#] al final de cada actividad indica la secuencia en la que se desarrolla las actividades.

GESTION COMERCIAL			
Responsable	Ítem	Actividad	
Gerente General	1	Establece la estrategia de abordaje de la Gestión Comercial en el mercado [2]	
Gerente Comercial	2	Establece los clientes potenciales a cada representante comercial [3]	
Representantes Comerciales	3	Realiza contacto con el cliente para agendar cita [4]	
	4	Asiste a la cita agendada con el cliente para presentar la compañía, verificar las necesidades del cliente.	
		Si es captación de cuenta: Diligencia el formato GC-FT-01 Estudio de Cliente [5]	Si es mantenimiento de cuenta: Diligencia el formato GC-FT-01 Estudio de Cliente una vez al año [5]
	5	Visita positiva: Envía oportunidad de negocio a su inside sales en el área de pricing teniendo en cuenta el ítem 4.5 del presente documento. [6]	Visita Negativa: Realiza seguimiento al cliente para próxima visita. [Fin]
Pricing	6	El inside Sales realiza proceso de negociación con los proveedores logísticos y envía cotización directamente al cliente. [7]	
Pricing / Representantes Comerciales	7	Cotización Aprobada Recepciona la aprobación de la cotización del cliente vía mail. [8]	Cotización Rechazada Se contemplan los motivos para mejorar la oferta. [Fin]
Representantes Comerciales	8	Si es cliente nuevo Envía el formato GC-FT-03 Aviso de Privacidad y Solicitud Para el Tratamiento de Datos Personales solicita la documentación relacionada en el formato GC-FT-04 Documentación del cliente. [9]	Si es mantenimiento de cuenta: [15]
	9	Envía vía mail los documentos del cliente al área de seguridad para estudio de seguridad. [10]	
	10	Entrega documentos originales y formatos debidamente diligenciados según ítem 4.2 al área financiera [11].	
Proveedor de seguridad	11	Realiza el estudio del cliente acorde a lo establecido en el programa de gestión GI-PG-01 Aliados Estratégicos [12].	
	12	Envía al Gerente Financiero el concepto del estudio de seguridad [13]	
	13	Recepciona el concepto de seguridad. Analiza el estudio, aprueba o no la vinculación del cliente e informa a pricing vía mail para notificación al cliente [14].	
	14	Recepciona los documentos y los custodia [15].	

## GESTIÓN COMERCIAL

Gerente Financiero	15	<p>sí requiere crédito: Realiza estudio de crédito mediante el formato GC-FT-06 Solicitud de crédito. Si el estudio es positivo asigna cupo y condiciones de pago. Si el estudio da negativo, informa al comercial y a operaciones. [16]</p>	No requiere crédito [16]
	16	<p>Entrega al área de operaciones según sea la operación los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original Autenticado del Mandato para el Agente de Aduana</li> <li>• Formato Veconinter</li> <li>• Carta de garantía contenedores [17].</li> </ul>	
Pricing	17	Envía el formato GO-FT-01 SOP a operations. [Fin]	

### 7. Documentos Relacionados

- 7.1. Formato GC-FT-01 Estudio de Cliente
- 7.2. Formato GC-FT-02 Conocimiento del Cliente - Circular 170.
- 7.3. Formato GC-FT-03 Aviso de Privacidad y Solicitud Para el Tratamiento de Datos Personales.
- 7.4. Formato GC-FT-04 Documentación del cliente
- 7.5. Cotización
- 7.6. Formato GO-FT-01 SOP
- 7.7. Formato GC-FT-06 Solicitud de crédito
- 7.8. Formato GC-FT-07 Declaración
- 7.9. Programa de Gestión GI-PG-01 Aliados Estratégicos
- 7.10. SER-FO-006 formulario conocimiento del cliente circular 170

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Emely Calderón Torres Jefe de Procesos</p> <p>Sergio Agudelo Barrios Asistente de Procesos</p>	<p>Margarita Sanmartin Country Manager</p>	<p>Margarita Sanmartin Country Manager</p>