	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 1 de 21
		22-03-2016

1. INTRODUCCION:

La Agencia de Aduanas Acodex S. A.S Nivel 1 ha definido el siguiente procedimiento para la evaluación de los Asociados de Negocios, de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC ISO 28000:2007 y NTC ISO 9001

2. OBJETIVO


Establecer la metodología, los mecanismos y responsables por las actividades de consecución, selección, evaluación, fidelización y seguimiento de Asociados de Negocios, a través de una eficaz determinación de los requisitos para garantizar la prestación de un óptimo servicio, logrando su satisfacción y tratamiento y seguimiento a las quejas y reclamos, asegurando que todas las actividades comerciales que desarrollen cumplan con los niveles de seguridad establecidos en la Norma ISO 28000:2007. Se identificarán los asociados de negocios que sean ISO 28000:2007, que tengan certificaciones de seguridad de entidades extranjeras o de otra índole.

3. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para la consecución, selección, vinculación y evaluación de los nuevos y antiguos asociados de negocios de AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1,

4. DEFINICIONES

1. **ASOCIADOS DE NEGOCIOS - CLIENTES:** Son todas las personas naturales o jurídicas que requieren algún servicio que ofrece la Agencia de Aduanas Acodex S. A. Nivel 1 de acuerdo con el desarrollo y cumplimiento de su objeto social y legal.
- 2.
3. **ASOCIADOS DE NEGOCIO ISO 28000:2007 - CLIENTES:** Son los clientes que cuentan con certificados bajo la norma y estándares de seguridad ISO 28:000

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 2 de 21
		22-03-2016

4. **LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO POR CONTRATO - CLIENTES:** Las personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades específicas a través de contratos de prestación de servicios.
5. **ASOCIADOS DE NEGOCIO CERTIFICADO POR ENTIDADES EXTRANJERAS - CLIENTES:** Son los clientes que cuentan con algún certificado de seguridad expedido por una entidad o autoridad extranjera.
6. **FACTORES O PRÁCTICAS ESPECÍFICAS:** Son actividades, operaciones y productos que por sus características pueden causar riesgo comercial, operacional y de seguridad.
7. **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
8. **QUEJAS Y RECLAMOS:** Manifestación de insatisfacción del cliente.
9. **FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE:** Manteniendo clientes satisfechos y leales.


5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001: Sistemas de Gestión de calidad. Requisitos
- NTC ISO 9000: Sistemas de Gestión de calidad. Fundamentos y vocabularios
- Norma BASC V3-2008 Estándares de Seguridad para Agente de Aduanas
- NTC ISO 28000 Y Sistemas de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro


6. DESCRIPCION DEL PROCESO

6.1. Selección de Clientes:


Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6.1.1. Identificar cliente potencial a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas a clientes potenciales con la ayuda de las bases de datos de comercio exterior. - Referidos por clientes. - Selección de cliente por: <ul style="list-style-type: none"> o actividad, o volumen de operaciones, o tipo de producto 	Director Comercial	BASE DE DATOS CLIENTES FO-CP-08 Seguimiento Visita Clientes

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 3 de 21
		22-03-2016

Descripción de la actividad	Responsable	Registro
<ul style="list-style-type: none"> ○ trayectoria ○ - Se contacta a los posibles clientes por medio de : <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamadas telefónicas ○ Enviar correo Electrónico ○ Por medio escrito (fax) - Concretar el posible cliente realizando una visita para ofrecer nuestros servicios. 		
<p>6.1.2. Evaluar cliente:</p> <p>La evaluación incluye las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visita para identificar necesidades, ofrecer nuestros servicios y presentar brouchure. - Identificar factores de riesgos como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipo de producto, que requieren Vo.Bo. o que corresponden a bienes considerados sensibles por la DIAN, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Químicos ▪ Alimentos ▪ Enlatados ▪ Aparatos, equipos y dispositivos médicos ○ Identificar los requisitos y restricciones del país tanto de origen como destino para así solicitar la documentación correspondiente. ○ País de negociación que ha sido identificado como riesgoso por las autoridades colombianas ○ Cualquier riesgo adicional que identifique ISO 28000:2008 o una entidad gubernamental. - Verificar si tiene Certificación ISO 28000:2008 o de autoridad extranjera o de otro sistema de seguridad y se encuentra vigente. Si el cliente es aceptado, se solicitará anualmente la actualización del certificado correspondiente. - Aplicar requisitos definidos por AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1, así: <p>6.1.2.1. Persona Jurídica:</p> <p>Debe cumplir con los requisitos de ley y suministrar los siguientes documentos</p>	Director Comercial	<p>Formato FO-CP-07 Formulario de Actualización de Datos, Conocimiento del Cliente y Visita Domiciliaria Circular 0170</p> <p>Verificación de Antecedentes Formato FO-CP-03</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 4 de 21
		22-03-2016


Descripción de la actividad	Responsable	Registro
<ul style="list-style-type: none"> - Cámara de comercio, - Rut, - Estados Financieros. - Circular 170, - Fotocopia documento de identidad del Representante Legal. - Pasado Judicial del Representante Legal - Verificación de antecedentes de la empresa y representante legal, esta verificación se realizara anualmente: <ul style="list-style-type: none"> o Verificación del cliente en la Lista Clinton. o Procuraduría o Contraloría - Firma de Acuerdo de Seguridad - Se suspende el proceso de negociación si el cliente no cumple con: <ul style="list-style-type: none"> o Verificación de antecedentes o Si se encuentra que parte o la totalidad de la documentación es apócrifa. <p>La verificación de antecedentes se realizara cada vez que en la cámara de comercio se realice una modificación, para ello se solicita anualmente la actualización de este documento, si no hay ninguna modificación con respecto al representante legal y los socios no se solicitara la actualización de antecedentes.</p>		
<p>6.1.2.2. Persona Natural:</p> <p>Debe cumplir con los requisitos de ley y suministrar los siguientes documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cámara de Comercio, cuando proceda - Rut, - Circular 170, - Estados Financieros. - Fotocopia documento de identidad del Representante Legal. - Pasado Judicial - Se le prestara el servicio cuando son referenciados por clientes que tienen una trayectoria con la 	Director Comercial	<p>Visita Domiciliaria Formato FO-CP-07</p> <p>Verificación de Antecedentes Formato FO-CP-03</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 5 de 21
		22-03-2016


Descripción de la actividad	Responsable	Registro
<p>compañía o funcionarios, socios o familiares de los socios de esta compañía).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificación de antecedentes de la empresa y representante legal, esta verificación debe realizarse anualmente. <ul style="list-style-type: none"> o Verificación del cliente en la Lista Clinton. o Procuraduría o Contraloría o Antecedentes judiciales - Firma de Acuerdo de Seguridad - Se suspende el proceso de negociación si el cliente no cumple con: <ul style="list-style-type: none"> o Verificación de antecedentes o Si se encuentra que parte o la totalidad de la documentación es apócrifa. <p>La verificación de antecedentes se realizara cada vez que en la cámara de comercio se realice una modificación, para ello se solicita anualmente la actualización de este documento, si no hay ninguna modificación con respecto al representante legal y los socios no se solicitara la actualización de antecedentes.</p> <p>La documentación del cliente será archivada en las instalaciones de la compañía, esta información será responsabilidad de la persona de documentación, donde dentro de sus funciones será mantenerla actualizada; la Coordinadora Administrativa aleatoriamente revisara la documentación de los clientes la cual quedara evidenciada en el formato de reuniones.</p>		

6.2. Cotización y Negociación:

6.3.3. Cotización: <p>Se elabora la cotización de acuerdo con las necesidades específicas del cliente, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se elabora cotización utilizando el código COT y 	Director Comercial	
--	--------------------	--

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 6 de 21
		22-03-2016


<p>tres dígitos consecutivos, que se reinician para cada año., la cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tarifas. ○ Forma de pago ○ Validez de la oferta ○ Solicitud de documentación requerida para dar inicio a una operación. <ul style="list-style-type: none"> - Elaborada la cotización y aprobada por el Director Comercial o Gerente General, se hace llegar al cliente, mediante visita personal, correo electrónico en formato PDF y/o Word bloqueado, para que el posible cliente la pueda verificar solamente en forma de lectura, o vía fax. - La cotización se archiva en una A-Z en orden consecutivo identificado como cotizaciones. - Se ingresa en la base control cotizaciones FO-CP-01. - El seguimiento a una oferta de servicios se realiza por medio: Telefónico, correo electrónico o vía fax, hasta lograr la confirmación o negociación de la propuesta. - Posteriormente se registran todas las cotizaciones en la base control cotizaciones FO-CP-01 - En caso de presentarse modificaciones a las condiciones inicialmente pactadas, se actualiza la cotización sobre la inicial. 	Director comercial	<p>Cotización COT-____</p> <p>Base control Cotizaciones FO-CP-01.</p> <p>ACTA DE REUNION FO-GA-13</p>
<p>6.3.4. Negociación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una vez cumplido el procedimiento definido por AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1 y aceptadas las condiciones por parte del cliente, se hacen las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se abre una carpeta con toda la información del cliente ○ El Director Comercial entrega la documentación al Ejecutivo de Cuenta para iniciar la operación - El Ejecutivo de Cuenta realiza el seguimiento de la operación e informa al cliente el estado en que se encuentra, utilizando las herramientas informáticas, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Siglo XXI ○ Sistema Operativo ○ DIAN Muisca 	Director Comercial Ejecutivo de Cuenta	<p>Informes Cliente vía correo electrónico</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 7 de 21
		22-03-2016

<ul style="list-style-type: none"> - Se adelantan las operaciones aduaneras correspondientes al tipo de operación y requisitos específicos. - Se factura la operación comercial 		
---	--	--

6.3. Postventa, Seguimiento y Cierre

<p>6.4.6. Postventas:</p> <p>Para AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1 las actividades de postventa consisten en continuar el esfuerzo inicial de ventas mediante acciones posteriores al cierre. La primer fase consiste en realizar seguimiento periódico a los diferentes procesos involucrados en la prestación del servicio de tal forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos del servicio, la segunda fase se fundamenta en realizar seguimiento a la percepción del cliente sobre que tan satisfecho se encuentra con los servicios suministrados, la cual incluye la atención de quejas y reclamos, transmitidas por los clientes en los diferentes medios existentes para recibirlos, tales como: Encuestas de Satisfacción FO-CP-05, visitas, personales, llamadas, correos electrónicos, etc. La Gerencia o el Director Comercial están encargados de asegurar que el cliente se mantenga satisfecho y de tomar las acciones que sean necesarias.</p>	Director Comercial y Ejecutivo de Cuenta	Formato Encuestas de Satisfacción FO-CP-05
<p>6.4.7. Seguimiento y Cierre:</p> <p>La Gerencia con el enfoque de procesos del Sistema de Gestión Integral, ha definido el alcance, las responsabilidades e interrelación de los procesos de manera que se asegure el conocimiento y entendimiento de las responsabilidades que tiene cada proceso ante la prestación del servicio asegurando así el cumplimiento de sus requisitos, para lo cual ha definido adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una adecuada asignación de recurso a nivel de personal competente, equipos, infraestructura, información y lo demás requerido para la prestación del servicio. - Designación de líder de cada proceso que realice planificación, control y seguimiento a las 	Ejecutivo de Cuenta	

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 8 de 21
		22-03-2016


<p>etapas de la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a los resultados presentados en los informes por cada operación y generación de acciones correctivas o preventivas cuando sea necesario. - Definición de mecanismos de seguimiento y medición para las actividades críticas en la prestación del servicio, las cuales son controladas por el personal asignado en cada proceso y por el líder, mediante la aplicación de los procedimientos establecidos en cada caso. - Realización de visitas a los clientes y generación de acciones cuando sea necesario. 		
--	--	--

6.4. Encuesta de Satisfacción:

<p>6.5.1. Encuestas de Satisfacción:</p> <p>Finalizadas las operaciones el Director comercial consulta en el Sistema Operativo aquellos clientes que realizaron operaciones durante el año inmediatamente anterior y se proceden a realizar las encuestas de satisfacción del servicio al cliente por medio de visitas, llamadas o emails, diligenciando el formato FO-CP-05. Para el seguimiento y la atención a los requerimientos, quejas y reclamos se sigue las disposiciones del procedimiento de postventa PR-CP-01.</p>	Director Comercial	<p>Formato Encuestas de Satisfacción FO-CP-05</p> <p>Procedimiento de Postventa PR-CP-01</p>
--	--------------------	--

6.5. Quejas y Reclamos:


Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Recibir la queja y reclamo del cliente.	Director Comercial	N.A.
Registrar el requerimiento del cliente	Director Comercial	Control de P/S no conforme, quejas y reclamos FO- CP-06
Evaluar el personal que tiene incidencia en el requerimiento del cliente y direccionar la queja y reclamo.	Director Comercial	Control de P/S no conforme, quejas y reclamos FO- CP-06
Analizar las causas del problema presentado e informar al cliente las acciones a tomar.	Líder de proceso, personal involucrado y Director Comercial	Control de P/S no conforme, quejas y reclamos FO- CP-06
Establecer acciones a tomar	Líder de	Control de P/S

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 9 de 21
		22-03-2016

Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	proceso y Director Comercial	no conforme, quejas y reclamos FO- CP-06
Realizar seguimiento a la toma de acciones	Líder de proceso y Director Comercial	Control de P/S no conforme, quejas y reclamos FO- CP-06
Cerrar las quejas y reclamos del cliente.		
<p>Realizar seguimiento a las quejas y reclamos repetitivas y analizar las causas por las cuales se originaron y tomar las acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamos repetitivos por la misma causa - Pérdidas económicas - Perdidas de clientes <p>En caso de generarse una reclamación que se de por incumplimiento de requisitos legales, o que se presente más de dos veces en el mes se deben tomar acciones correctivas, para lo cual se sigue el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Cuando se generen acciones correctivas o preventivas informar a calidad para el control de las mismas</p>	Líder de proceso y Director Comercial	Acciones de Mejora FO-CS-08
Informar a la Gerencia cada vez que se genere la acción correctiva, para las revisiones sobre la información relacionada con la percepción del cliente, incluyendo análisis y recomendaciones para la mejora.	Líder de proceso	Control de P/S no conforme, quejas y reclamos FO- CP-06

7. POLÍTICA DE CAPACITACIÓN ASOCIADOS DE NEGOCIOS - CLIENTES:

<p>AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1 adelantará actividades de capacitación a sus clientes, en especial los exportadores, y sus colaboradores sobre aspectos relacionados con la seguridad física, de procesos, documental y operaciones de comercio exterior.</p> <p>Las capacitaciones que llevará a cabo AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1 se realizaran una vez al año, utilizando diferentes metodologías que van desde la presencial, pasando por la documental y hasta la virtual, de acuerdo con las condiciones que se definan en el momento de llevar a cabo la capacitación:</p>	<p>Gerente General</p> <p>Director Comercial</p> <p>Oficial de Cumplimiento</p>	<p>Formato de Capacitaciones FO-GA-05</p>
---	---	---


	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 10 de 21
		22-03-2016

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presencial: Se invitarán a los asociados de negocios, en especial a los exportadores, a participar en charlas sobre los sistemas de seguridad, que serán dictadas por expertos en dichos temas. Los temas versarán, entre otros, sobre la Norma ISO 28000:2007, terrorismo, lavado de activos, narcotráfico, manejo documental, controles de la carga, controles de acceso, precintos de seguridad, reconocimiento de situaciones sub estándares y como denunciarlas. ▪ Documental: Se enviará material escrito como cartillas, folletos, revistas y volantes, que apliquen a la operación de los clientes ya sea de forma específica o general, Normatividad Aduanera Legislacion vigente etc. ▪ Virtual: Utilizaremos medios electrónicos para divulgar información sobre temas de seguridad, a través de nuestra página web, envío de correo electrónicos con información sobre seguridad. El material documental podrá ser subido a nuestra página web. 		
--	--	--


8. FORMATOS Y ANEXOS

Base Control Cotizaciones	FO-CP-01
Verificación de Antecedentes	FO-CP-03
Encuesta de satisfacción	FO-CP-05
Control de P/S no conforme, quejas y reclamos	FO-CP-06
Identificación de Cliente: Circular Externa 170	FO-CP-07
Acciones de mejora	FO-CS-08
Acta de Reunión	FO-GA-13
Cotizaciones	COT
ANEXO 1: Criterios Evaluación Clientes	
ANEXO 2: Formato de Identificación de Cliente: Circular Externa No 0170	FO-CP-07

9. APROBACIÓN DE DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 11 de 21
		22-03-2016

Líder del Proceso	Coordinador de Gestion Integral	Gerente

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 12 de 21
		22-03-2016


10. ANEXO 1

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CLIENTES

Para desarrollar el proceso de evaluación de clientes se tendrán en cuenta las siguientes pautas de calificación:


1. **Servicio / Producto / País:** A continuación la descripción de los criterios contemplados dentro del tipo de servicio solicitado y el método de calificación.
 - 1.1. **Producto Clasificado como Crítico por la DIAN:** Se tendrá en cuenta los criterios que tiene la DIAN para identificar o clasificar los productos objeto de comercio internacional como críticos o sensibles. Si es sensible se clasificará con 1 y si no es sensible con 5.
 - 1.2. **Negocia con País identificado como Crítico por el Gobierno:** Si negocia con un país considerado como "Crítico" por el Gobierno Nacional (Ministerio de Relaciones Exterior, Proexport, Bancoldex, u otra entidad gubernamental), se calificará con 1 y si negocia con otro país se calificará con 5.

2. **Requisitos de Seguridad:** Es el cumplimiento con los requisitos mínimos de ley y los definidos por AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A. NIVEL 1
 - 2.1. **Visita Domiciliaria:** El cliente recibe la visita de un funcionario o colaborador de AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A. NIVEL 1, y el concepto dado es "ACEPTADO"
 - 2.2. **Documentación Circular 170:** El cliente entrega a AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A. NIVEL 1 toda la documentación definida por la DIAN, el cual recibirá una calificación de 5 sobre 5.
 - 2.3. **Verificación de Antecedentes:** AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A. NIVEL 1 verifica como mínimo los siguientes aspectos, cada uno será calificado con 7.5%, para un total de calificación de este ítem de 30%:
 - Procuraduría
 - Contraloría
 - Lista Clinton
 -
 - 2.4. **Persona Jurídica o Natural:** AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A. NIVEL 1 calificará como 5 si el asociado de negocio es una Persona Jurídica con 3 si es Persona Natural.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 13 de 21
		22-03-2016

3. **Sistemas de Gestión:** Identificar si el asociado de negocio cumple con criterios de seguridad y si ha implementado algún sistema de gestión:
 - 3.1. **Empresa Certificada ISO 28000:2007:** Si el asociado de negocio cuenta con certificación ISO 28000:2007, será calificado con 5. Anualmente se solicitará la actualización de la certificación ISO 28000:2007.
 - 3.2. **Empresa Certificada por una Autoridad Extranjera:** Si el asociado de negocio cuenta con certificación de una autoridad extranjera, será calificado con 5. Anualmente se solicitará la actualización de la certificación ISO 28000:2007.
 - 3.3. **Cumple o aplica requisitos de seguridad ISO 28000:2007:** Si el asociado de negocio no cuenta con certificación ISO 28000:2007 o de una entidad extranjera y aplica procesos de seguridad compatibles con ISO 28000:2007, será calificado con 5
 - 3.4. **Está capacitado en sistemas de seguridad ISO 28000:2007** Si el asociado de negocio está capacitado por AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A. NIVEL 1 u otra empresa o entidad en el sistema de seguridad ISO 28000:2007, será calificado con 5.
 - 3.5. **Tiene implementado el sistema de gestión ISO 28000:2007** Si el asociado de negocio tiene implementado el sistema ISO 28000:2007, será calificado con 5
 - 3.6. **Tiene implementado sistemas de gestión:** Si el asociado de negocio ha implementado algún sistema de calidad, se calificará con 3
 - 3.7. **No tiene implementado sistemas de seguridad y de gestión y aplica requisitos de seguridad:** Si el asociado de negocio no tiene implementado algún sistema de seguridad o de calidad y cumple con los requisitos de seguridad ISO 28000:2007 u otro sistema, se calificará con 3.
 - 3.8. **No tiene implementado sistemas de seguridad y de gestión:** Si el asociado de negocio no tiene implementado algún sistema de seguridad o de calidad. Se calificará con 1.

4. **Calidad Comercial:** A través de estos medimos las ventajas y desventajas que podemos encontrar en la negociación con los clientes, en tres puntos básicos:
 - 4.1. *Tarifa:* La negociación incluye una tarifa preferencial de acuerdo con sus características comerciales.
 - 4.2. *Forma de Pago:* Una valoración cualitativa de las condiciones de pago impuestas por los cliente respecto al "deber ser" sugerido por la Gerencia General o Financiera
 - 4.3. *Demora en los Pagos:* Si el cliente paga dentro del tiempo pactado, se calificará con 5. Si paga a los 30 días siguientes al tiempo pactado se clasificará con 3 y si paga con más de

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 14 de 21
		22-03-2016

60 días a lo pactado se calificará con 1. La evaluación tendrá en cuenta si esta práctica comercial es recurrente.

6. Evaluación de clientes:


6.1. Los criterios de evaluación y su nivel de importancia se detallan a continuación:

✓	Sistema de Gestión	40%
≈	Certificación ISO 28000:2007	30%
≈	Certificación autoridad extranjera	30%
≈	Cumple requisitos seguridad ISO 28000:2007	10%
≈	Capacitación sistemas seguridad	10%
≈	Acuerdo de Seguridad	15%
≈	Implementa sistemas de Gestión	5%
✓	Requisitos de Seguridad	40%
≈	Visita Domiciliaria	30%
≈	Documentación (C-170)	30%
≈	Verificación Antecedentes (Lista Clinton.)	7.5%
≈	Verificación Antecedentes (Procuraduría)	7.5%
≈	Verificación Antecedentes (Contraloría)	7.5%
≈	Persona Jurídica o natural	17.5%
✓	Servicio / Producto / País	20%
≈	Producto critico DIAN	40%
≈	Tipo País	40%
≈	Frecuencia Operación	20%

6.2. Todas las calificaciones estarán en una escala de 1 a 5, donde:

6.3.

1	El cumplimiento del cliente es del 0%
2	El cumplimiento del cliente es del 1% al 20%

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 15 de 21
		22-03-2016

3	El cumplimiento del cliente es del 21% al 60%
4	El cumplimiento del cliente es del 61% al 80%
5	El cumplimiento del cliente es del 81% al 100%


6.4. Una vez asignada la calificación a todos los factores evaluados, el computo de estas, arroja la calificación del cliente

Según la calificación obtenida por cada cliente se deben tomar las acciones establecidas a continuación:

Puntaje	Decisión	Concepto
5	CONFIABLE	Se incluye en el listado de clientes con los que se trabajará
4	ACEPTABLE	Se incluye en el listado de clientes con los que se trabajará y se enfatizar en los puntos fuertes para sostener la calificación.
3	CONDICIONAL	Se solicitará al cliente, presentar un plan de mejora para los puntos débiles e implementarlo en los siguientes tres meses. De no cumplir con el plan solicitado, se dará tratamiento de Cliente No Confiable
2	NO CONFIABLE	No se acepta como cliente
1	NO ACEPTABLE	No se acepta como cliente

6.5. Cuando un cliente obtenga una calificación **NO ACEPTABLE**, por el tipo de producto que trae y tenga trayectoria en el mercado, cumplimientos con estándares de seguridad, entre otros criterios, se deben implementar mayores controles sobre los factores críticos.

6.6. Cuando el cliente posea un sistema de calidad y/o seguridad certificado, se debe solicitar copia del mismo para verificar el alcance y la vigencia.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 16 de 21
		22-03-2016

ANEXO 2


FORMATO DE IDENTIFICACION DE CLIENTE CIRCULAR EXTERNA No 0170 DIAN

AGENCIA DE ADUANAS ACODEX S.A.S NIVEL 1 utilizará los lineamientos definidos por la DIAN para la identificación de clientes, para lo cual mantendrá actualizado dentro de sus archivos e información comercial “el formato de identificación del cliente”, el cual contendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombres y Apellidos o razón social del cliente
- Numero de documento de identificación o NIT
- Domicilio y residencia
- Nombres, Apellidos, identificación de los socios y representantes legales
- Actividad económica
- Capital social registrado
- El origen de los recursos y forma de pago de las operaciones de comercio exterior identificando el medio e individualizando el instrumento de pago, entidad financiera emisora o pagadora, ciudad donde esta localizada.

|

	ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE (CIRCULAR 170)	FO- CP -07
		Versión 06
		Página 1 de 2


	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 17 de 21
		22-03-2016

**FORMULARIO DE ACTUALIZACION DE DATOS Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE
CIRCULAR 0170 DEL 10 DE OCTUBRE DE 2002**

En cumplimiento a lo dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante la Circular Externa 0170 del 10/10/02, les solicitamos diligenciar completamente este formulario con sus datos y entregarlo en nuestras oficinas anexándole la siguiente documentación requisito indispensable para llevar a cabo las operaciones de Comercio Exterior.

- Original Certificado de Existencia y Representación Legal Vigente
- Fotocopia del RUT/ NIT
- Fotocopia de la cédula del representante legal
- Estados Financieros a diciembre 31

1. Nombres y apellidos o Razón social				2. Identificación (CC o NIT)	
3. Dirección (sede principal y sucursales si las hay)	4. Ciudad	5. Teléfonos	6. Fax	7. Dirección electrónica	
8. Apellidos y nombre de Representante(s) Legal(es)		9. Identificación	10. Dirección		
11. Actividad económica		12. Capital registrado			
13. Origen de los recursos					
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL (IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE TRANSFORMADORES Y ACCESORIOS, CONSULTORIA E INGENIERIA).					
14. Apellidos y nombre de las personas que realizan directamente las operaciones de comercio exterior		15. Identificación	16. Dirección	17. E-mail	
18. Apellidos y nombre de las personas o entidades beneficiarias de las operaciones de comercio exterior		19. Identificación	20. Dirección		
21. Nombre los principales clientes		22. Identificación	23. Dirección		

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 18 de 21
		22-03-2016

27. Referencia Bancaria	28. Cuenta No	29. Teléfono

Declaro que la información aquí suministrada concuerda con la realidad y asumo plena responsabilidad por la veracidad de la misma. Yo, el firmante, portador de la cédula de ciudadanía indicada en este formulario afirmo que tanto mis actividades como mi profesión, ocupación u oficio son lícitos y los ejerzo dentro de los marcos legales. Me comprometo a actualizar, cuando sea necesario, los datos aquí consignados.

Firma del Representante Legal _____
Fecha:

Firma del Representante Legal de Acodex
Fecha:


NOTA: Si requiere mayor espacio para diligenciar la información por favor utilice una hoja adicional indicando el numeral correspondiente.

-
-
-
- **DOCUMENTO CONFIDENCIAL DE USO EXCLUSIVO DE AGENCIA DE ADUANAS –**


ESPACIO DILIGENCIADO POR AGENCIA DE ADUANA ACODEX S.A., Nivel 1.

VISITA DOMICILIARIA DE SEGURIDAD CLIENTE

Dirección de las Instalaciones visitadas:				
Verificado por:				
Propiedad de las Instalaciones:	PROPIA		ARRENDADA	

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 19 de 21
		22-03-2016


Se evidencia fluidez del objeto social de la compañía(Hay elementos que soportan la operación) , describa los elementos encontrado.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 20 de 21
		22-03-2016

INDUCCION DEL RESPONSABLE DE ACTUALIZAR LA DOCUMENTACION DE CLIENTES.

Control Actualización de Documentos

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1.1 Evaluación de Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los primeros días del mes Enero de cada año se solicitara a los clientes activos la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cámara y comercio ○ Fotocopia cedula del Representante legal ○ Rut ○ Estados financieros. • Se realiza verificación de antecedentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificación del Clients en: ○ Lista Clinton. ○ Procuraduría ○ Contraloría ○ Antecedentes judiciales <p>1.2 Si el estudio de seguridad y la Documentacion está incompleta se procederá a solicitar la información faltante y la actualización de estudio de seguridad. De no ser así se suspenderán las operaciones hasta tener la documentación completa.</p> <p>1.3 El director Comercial la primera semana de Febrero realizara un informe, después de verificar la documentación de todos los clientes activos.</p>	<p>Director Comercial</p> <p>Servicio al Cliente</p>	<p><u>Verificación de Antecedentes</u> <u>Formato</u> <u>FO-CP-03</u></p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION COMERCIAL Y DE POSTVENTA	PR-CP-01
		VERSIÓN 08
		Página 21 de 21
		22-03-2016

2. Los clientes que ingresen durante el año se verificaran con la persona de servicio al cliente y el Director Comercial.	Director Comercial Servicio al Cliente	<u>Reporte de Indicadores de Gestión.</u> <u>FO-GE-11</u>
3. Los indicadores de Comercial y posventa tienen una periodicidad de 6 meses, lo cual dentro de este reporte quedara registrado la actualización de los clientes.		<u>Reporte de Indicadores de Gestión.</u> <u>FO-GE-11</u>
4. La Coordinadora de Calidad realizara un seguimiento a la Documentacion de los clientes mínimo una vez al año y quedara registro en las acciones de mejora.	Coordinador Administrativo	<u>Acciones de Mejora</u> <u>FO-CS-08</u>
5. El Coordinador Administrativo, organizara capacitaciones de Seguridad, para el personal interno y Clientes. Estos se podrán realizar por correo electrónico, presencial, folletos y/u otros medios de presentación.	Coordinador Administrativo	<u>Acta de capacitación</u> <u>FO-GA-05</u>
6. El listado de clientes estará actualizado en el sistema contable, por este medio el cliente que se crea y tendrá una vigencia. El programa identificara los clientes con los cuales se tuvo actividad en el semestre anterior y en su totalidad el listado de clientes de la compañía.	Contador Auxiliar Contable	<u>Sistema operativo</u>