

1. PROPÓSITO.

Establecer los parámetros para el desarrollo de la gestión comercial al interior de la empresa referente a la vinculación de un asociado de negocios (cliente)

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este documento se aplica para todos los procesos de la empresa y los demás agentes involucrados en la cadena, bien sea propios o de terceros.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- **F-GC-01** Formato Vinculación y Actualización de Clientes
- **F-GC-02** Formato Control de Visitas a Clientes
- **F-GC-03** Formato Listado y Verificación de Clientes
- **F-GC-04** Formato Recepción de Quejas
- **F-GC-05** Formato Encuesta de Satisfacción de Clientes

4. DEFINICIONES.

Cotización: Documento donde se establecen los acuerdos con el cliente precios, tiempos de respuesta, compromisos contractuales y puede ser definidos por una firma sobre la cotización, una orden de servicio, una solicitud escrita, cotización legal, solicitud de servicio.

Cliente: Es la persona o empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para si mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por el cual es motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Evaluación: Actividad que se efectúa anualmente con el fin de establecer si el cliente cumple los niveles de seguridad requeridos por la empresa.

Asociado de negocios: Grupos externos a la Empresa, con el cual se tendrán intercambios comerciales ya sea ventas o compras de bienes o servicios.

5. DESARROLLO.

SELECCIÓN.

Para el desarrollo de la actividad comercial en cumplimiento del objeto social de la empresa se lleva a cabo por referencia, nicho de mercado, solicitud directa o necesidad del servicio por parte del cliente, en donde se establece el contacto a través de un medio disponible (Fax, e-

SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES	Versión	Nº 3
	Página	2 de 5
	Código	P-GC-01

mail, entrevista o referencias), al diligenciar el formato **F-GC-01 Vinculación y Actualización de Clientes**, el cual se desarrolla con el fin de conocer al cliente e iniciar a efectuar las verificaciones de seguridad.

VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD Y COMERCIAL

Para el desarrollo de las verificaciones de seguridad que se harán dentro de cada una de las diferentes bases de datos disponibles se debe dar cumplimiento a los siguientes ítems.

1. Nombre de la empresa
2. Numero del Registro Único Tributario de la empresa
3. Nombres y apellidos del representante legal
4. Todas las personas que se encuentren registradas dentro de la cámara de comercio, como son accionistas, gerentes encargados, representante legal suplente y el revisor fiscal.

Estas verificaciones se actualizarán cada 8 meses, la vinculación o continuación como asociado de negocios de la empresa; está sujeta que dentro del desarrollo de las verificaciones de seguridad, el asociado de negocios, no tenga antecedentes en ninguna de estas bases de datos, la Gerencia General determina que si dentro de las verificaciones de seguridad se encuentra con un reporte el cual limite la contratación, se dará fin al proceso comercial que se tiene con este cliente y se inicia una nueva selección.

Lista OFAC

Verificación en la lista del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, cuya dirección se encuentra la pagina de soporte WWW.RISKINTERNATIONAL.COM De esta verificación se deja evidencia del pantallazo, firmada, con fecha y hora, el cual reposa dentro de la carpeta del cliente que se lleva en la empresa, esta información es manejada por el encargado de la gestión comercial.

Procuraduría General de la Nación y antecedentes

De igual forma se verifica dentro de la base de la procuraduría general del nación, además de la verificación de los antecedente de todos los socios que constituyen la sociedad cuya dirección se encuentra validada en el página de soporte como WWW.RISKINTERNATIONAL.COM De esta verificación se deja copia del pantallazo en la carpeta del cliente.

Estas verificaciones se actualizarán cada 8 meses, con el fin de efectuar la verificación de antecedentes de los clientes que tienen negociaciones con la empresa, la vinculación del nuevo cliente está supeditada que este no tenga antecedentes en ninguna de estas bases de datos.

SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES	Versión	Nº 3
	Página	3 de 5
	Código	P-GC-01

VERIFICACIONES COMERCIALES

Con el fin de establecer si el cliente efectivamente se encuentra registrado dentro de la cámara de comercio de Colombia de verificara en el RUE, en donde se establece la coherencia entre lo manifestado por el cliente, esta verificación se efectúa del enlace que tiene la organización con las diferente paginas de soportes. WWW.RISKINTERNATIONAL.COM

VERIFICACIONES CERTIFICACIÓN BASC

Para confirmar que la certificación esta validada por la Organización Mundial del BASC se debe consultar la página: <http://www.wbasco.org>

Una vez efectuada la verificación de seguridad si no hay reporte de este dentro de las bases de datos se procede a visitarlo y con el fin de dejar evidencia de la visita se diligencia el formato **F-GC-02 Control de Visitas a Clientes**, y dentro de este se deja consignado la solicitud y recibo formal de los documentos legales de la empresa los cuales son,

1. **Copia del R.U.T.**
2. **Referencias Comerciales (OPCIONAL)**
3. **Certificado Cámara de Comercio** (con vigencia no superior a 90 días)
4. **Referencias Bancarias (OPCIONAL)**
5. **Fotocopia Cedula Representante Legal**
6. **Certificado S.G.C. (OPCIONAL)**

Con estos documentos legales de la empresa, se busca determinar que la actividad económica establecida sea coherente con las operaciones de comercio nacional e internacional que realiza.

De igual forma se tiene en cuenta la circular N° 0170 DIAN prevención, detención y control del lavado de activos asociado con operaciones de comercio exterior y operaciones cambiarias, la cual la empresa da cumplimiento mediante el nombramiento del empleado de cumplimiento, así como la aplicación de la resolución N° 285 de 2007, por la cual se impone a lo usuarios que aplican la obligación de reportar de manera directa a la Unidad de Información y análisis financiero, los pagos de dinero en efectivo que se canalicen a través del sistema financiero, no deberán ser reportados por los sujetos destinados de la resolución.

SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES	Versión	Nº 3
	Página	4 de 5
	Código	P-GC-01

APROBACIÓN Y VINCULACIÓN

Una vez desarrollada la visita al cliente y recibida la totalidad de los documentos, y efectuadas las verificaciones de seguridad en las diferentes listas disponibles, con cada uno de los formatos diligenciados se procede al ingreso al formato **F-GC-03 Listado y Verificación de Clientes**, con el lleno de todos los requisitos. Esta labor es desarrollada por el responsable del proceso comercial.

ACUERDOS EN SEGURIDAD

Este acuerdo se elabora una vez se establecen las condiciones comerciales con el cliente en donde se dejara establecido el acuerdo en seguridad y la responsabilidad que se tiene con el servicio que se prestara.

En este acuerdo se da alcance al cumplimiento por parte del cliente de la CIRCULAR 0011 del 25 de Noviembre de 2.011; Sistema Integral de Prevención de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo (SIPLAFT).

CONDICIONES ESPECIALES

Si el asociado de negocios (cliente), se encuentra certificado bajo cualquier SGC, (sistema de Gestionen Control), deberá solicitársele copia del certificado vigente y verificar el estatus del mismo.

Los asociados de negocios actuales o futuros que hayan obtenido certificación en un programa de seguridad de la cadena de suministro administrado por una autoridad aduanera extranjera, deberá indicar su participación al transportista de carretera.

En caso de envíos destinados a los Estados Unidos los transportistas de carretera afiliados a C-TPAT que subcontraten servicios de transporte a otros transportistas de carretera, deben utilizar a otros transportistas de carretera, deben utilizar a otros transportistas aprobados por C-TPAT.

Se efectuaran evaluaciones anuales de los procesos a las instalaciones a los Asociados de Negocios críticos con base a la gestión de riesgo y estos deben mantener las normas de seguridad requeridas por la empresa, verificando que se establezcan procesos y procedimientos de seguridad de BASC, para mejorar la integridad del envío desde el punto de origen.

CONTROL DOCUMENTOS DE LOS ASOCIADOS DE NEGOCIOS:

Para ejercer el control de la documentación del asociado de negocios, una vez llenado todos los requisitos establecidos en el procedimiento, se archivan en carpetas individuales las cuales estarán a cargo del responsable del proceso Comercial.

SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES	Versión	Nº 3
	Página	5 de 6
	Código	P-GC-01

QUEJAS

Con el fin de atender las quejas que se puedan presentar dentro del desarrollo de la actividad comercial se tiene establecido el formato **F-GC-04 Recepción de Quejas**, en el cual se dejan constancia de la inconformidad y solución a la situación presentada. La misma será administrada por el área de despacho quien será el responsable de administrar la carpeta y validarlas con el Jefe de Logística (responsable del área comercial) quien hará el respectivo seguimiento a las quejas presentadas por los clientes.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El jefe de la gestión comercial, buscado establecer el grado de satisfacción o no, de cada uno de los clientes, desarrolla el formato **F-GC-05 Encuesta de Satisfacción de Clientes**, cada 3 meses, de esta actividad se efectúa un consolidado de las calificaciones dadas por los clientes; una vez desarrollado este informe se presenta a la Gerencia General, a fin de tomar las acciones de refuerzo, correctivas y de recomendación, según el caso a que haya lugar.

CONTROL DE CAMBIOS MEJORA CONTINUA DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN Nº	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	31-03-11	Elaboración inicial
2	02-05-12	Por cumplimiento de la circular 0011 del SIPLAFT
3	27-05-13	Actualización del procedimiento

REVISADO POR:



JAIRO ALONSO CASTAÑO RAMIREZ
Responsable Gestión Comercial,
Representante ante la Gerencia

APROBADO POR:



JORGE IVAN VALENCIA TORO
Gerente.