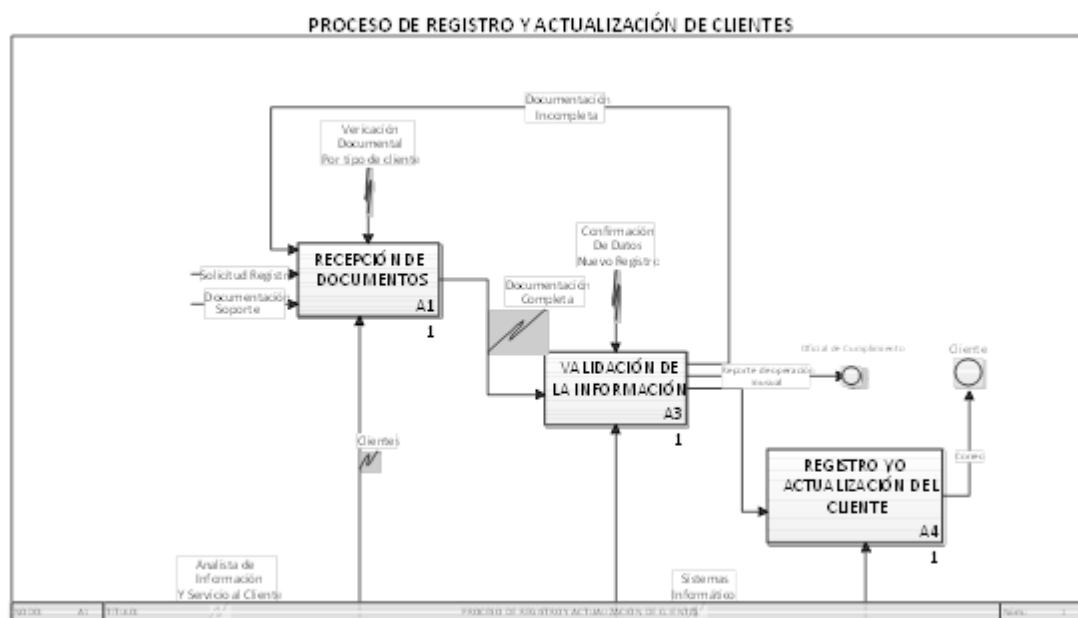


Código PO-ISC-0000	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	 Sociedad Portuaria Buenaventura <small>EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD</small>
Versión 14		
Estado V		
REGISTRO DE CLIENTES		
Revisó: Yesenia Murillo	Aprobó: Carlos Alberto Ocoro Castro	

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
1.1. OBJETIVO	Registrar y mantener actualizada la información que presentan los clientes y empresas de la comunidad portuaria para acceder a los servicios del grupo empresarial SPRBUN; dando cumplimiento a las normas establecidas en los sistemas de gestión implementados en la compañía.
1.2. ALCANCE	Todos los clientes y empresas de la comunidad portuaria que participan de los procesos del grupo empresarial Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.
1.3. SEGUIMIENTO Y MEDICION	
1.3.1. Indicadores de gestión	No aplica
1.3.2. Actividades de seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación vencimiento resolución en el registro de: • Resolución DIAN para Agentes de Aduanas, Agentes de Carga Internacional y Operadores de Transporte Multimodal • Resolución del Ministerio de Transporte para Empresas de Transporte de Carga. • Resolución de la Dirección Marítima (DIMAR) para Agentes Marítimos.
1.3.3 Identificación de Riesgos del Proceso	Ver Matriz de Riesgos organizacionales.
1.3.4 Actividades de control de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	Ver Matriz de Control de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.
1.4. REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Ver matriz de requisitos legales.
1.5. INSTRUCTIVOS VINCULADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo de Registro de Clientes código IO-ISC-0012 • Poder amplio y suficiente autenticado. • Certificado de Existencia y Representación Legal. • Fotocopia de la Resolución de la DIAN • Fotocopia de la Resolución Ministerio de Transporte • Fotocopia de Certificación de la Dimar • Fotocopia Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual • Carta de responsabilidad presentada por el Operador Portuaria

1.6. REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Clientes, código RRC-ISC-0001 • Creación Línea Marítima código RSC-ISC-0015 • Poder Amplio y Suficiente • Devolución Documentos, código RRC-ISC-0004 • Formato de Registro de Cliente RRC-ISC-0001 autenticado, si la solicitud es presencial. • Base de datos de clientes • Comunicado 01, 02 y 03
-----------------------	---

2. SECUENCIA E INTERACCIÓN DE ACTIVIDADES



3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

3.1. Recepción de Documentos	
Descripción	<p>En la página web de la SPRBUN, www.sprbun.com el cliente podrá realizar el registro y/o actualización de información, requerida por la compañía de acuerdo al tipo de empresa que se vaya a registrar teniendo en cuenta la clasificación de los grupos mencionados en el Instructivo de Registro de la información de los Clientes código IO-ISC-0012, para que formalice su registro ante SPRBUN.</p> <p>El Analista de Información y Servicio al Cliente ingresa a la plataforma y verifica la documentación adjunta y proceda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la completitud de la documentación e información. • Realizar la confirmación de los datos suministrados por el cliente.
Documentos Vinculados	Instructivo de Registro de Clientes código IO-ISC-0012

Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Clientes, código RRC-ISC-0001 • Creación Línea Marítima código RSC-ISC-0015 • Poder Amplio y Suficiente • Devolución Documentos, código RRC-ISC-0004
------------------	---

3.2. Verificación de Documentos

Descripción	<p>El Analista de Información y Servicio al Cliente verifica los documentos recibidos teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Registro de Cliente RRC-ISC-0001: Debe estar totalmente diligenciado, en la plataforma (www.sprbun.com), si la solicitud es presencial el Formato de Registro de Cliente RRC-ISC-0001, debe estar totalmente diligenciado y autenticado. • Poder amplio y suficiente: Importador-exportador: dirigido a la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. El poder debe otorgarlo el Representante Legal, Presidente, Gerente titular, Gerente Suplente o quien haga las veces en el Certificado de Existencia y Representación Legal; éste mismo, debe ser quien firma y autentique el poder. • Comunidad Portuaria: dirigido a la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A., El poder debe otorgarlo el Representante Legal, Presidente, Gerente titular, Gerente Suplente o quien haga las veces en el Certificado de Existencia y Representación Legal; éste mismo, debe ser quien firma y autentique el poder. <p>Los documentos que se mencionan a continuación no se requieren físicos, si la solicitud en vía web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Existencia y Representación Legal: Corresponde al de la oficina principal y/o a las sucursales cuando existan. La vigencia de este documento no debe ser mayor a 30 días. El Representante Legal, Presidente, Gerente titular, Gerente Suplente o quien haga las veces debe ser quien firme y autentique los formatos diligenciados. Éste documento será exigido en los siguientes eventos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de registro ➤ Anualmente una vez hayan renovado Registro Mercantil. ➤ Cada vez que exista cambio en la composición accionaria de la sociedad o del representante. • Fotocopia de la Resolución de la DIAN: Otorgada al Agente de Aduanas, Agentes de Carga Internacional y Operadores de Transporte Multimodal. El documento debe ser legible. Se verifica la vigencia comparando la fecha de expedición y el tiempo autorizado con la fecha actual. Este documento será requisito solo en el proceso de registro.
--------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la Resolución Ministerio de Transporte: Otorgada a Empresas de Transporte y Operadores de Transporte Multimodal. El documento debe ser legible. Se verifica la vigencia comparando la fecha de expedición y el tiempo autorizado con la fecha actual. Este documento será requisito en el proceso de registro. • Fotocopia de Certificación de la Dimar: Otorgada a Agentes Marítimos. El documento debe ser legible. Se verifica la vigencia comparando la fecha de expedición y el tiempo autorizado con la fecha actual. Este documento será requisito solo en el proceso de registro. • Fotocopia Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual: Otorgada a Operadores Portuarios. Se verifica la vigencia comparando la fecha de expedición y el tiempo autorizado con la fecha actual. Este documento será requisito solo en el proceso de registro. • Carta de responsabilidad presentada por el Operador Portuario: La cual describe las actividades a realizar en la Instalaciones Portuarias, firmada por el representante legal y autenticada.
Documentos Vinculados	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo de Registro de Clientes código IO-ISC-0012 • Poder amplio y suficiente autenticado. • Certificado de Existencia y Representación Legal. • Fotocopia de la Resolución de la DIAN • Fotocopia de la Resolución Ministerio de Transporte • Fotocopia de Certificación de la Dimar • Fotocopia Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual • Carta de responsabilidad presentada por el Operador Portuaria
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Registro de Cliente RRC-ISC-0001

3.3. Validación Telefónica de la Información

Descripción	El Analista de Información y Servicio al Cliente realiza la validación telefónica de la información recibida con el fin de identificar las posibles inconsistencias que se puedan tener con respecto a la información que presentan los clientes y/o empresas de la comunidad portuaria; para esto selecciona diariamente las solicitudes de registros de clientes nuevos.
Documentos Vinculados	No aplica
Registros	No aplica

3.4. Ingreso de Datos del Cliente

Descripción	Si la solicitud es presencial, El Analista de Información y Servicio al Cliente, verifica que el cliente este registrado en el sistema SAP; de ser así, se procede a validar la información en la base datos y actualizar si es el caso.
--------------------	--

	<p>En caso de no estar registrado en el sistema se procede a realizar el registro de acuerdo al grupo a que pertenezca y generar las autorizaciones correspondientes mencionadas en el Instructivo de Registro de Clientes código IO-ISC-0012.</p> <p>En el evento que se presente una de las siguientes situaciones, no se aprueba el registro del cliente y se devuelve la documentación indicando las razones en el formato código RRC-ISC-0004:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inconsistencias en la información, detectadas al momento de la confirmación de los datos.• Documentación incompleta.• Documentación con vigencia superior a la requerida. <p>De otra parte, si el Analista de Información y Servicio al Cliente identifica la posible falsificación y/o adulteración de los documentos soportes del Registro de un cliente o un intermediario, se procede a generar el Reporte de Operaciones Inusuales, el cual debe ser enviado a la Unidad de Cumplimiento con los respectivos soportes. El cliente no debe quedar registrado en el sistema, hasta tanto no se cuente con la veracidad de la información y/o documentación.</p> <p>Una vez se registra el cliente en el sistema, este le genera un número consecutivo de forma automática denominado código, el cual permite identificar al cliente en la base de datos; este código es consignado en el recibido del cliente.</p> <p>En el evento que el cliente realice el proceso por la web www.sprbun.com, El Analista de Información y Servicio al Cliente ingresa a la plataforma y verifica la documentación adjunta y proceda a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar la completitud de la documentación e información.• Realizar la confirmación de los datos suministrados por el cliente. <p>En el evento que se presente una de las siguientes situaciones, no se aprueba el registro del cliente en la plataforma y se procede se rechaza la solicitud del cliente indicando las razones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inconsistencias en la información, detectadas al momento de la confirmación de los datos.• Documentación incompleta.• Documentación con vigencia superior a la requerida. <p>De otra parte, si el Analista de Información y Servicio al Cliente identifica la posible falsificación y/o adulteración de los documentos soportes del Registro de un cliente o un intermediario, se procede a generar el Reporte de Operaciones Inusuales, el cual debe ser enviado a la Unidad de Cumplimiento con los respectivos soportes. El cliente no debe</p>
--	---

	<p>quedar registrado en el sistema, hasta tanto no se cuente con la veracidad de la información y/o documentación.</p> <p>En el evento que la documentación registrada y adjunta en la plataforma se encuentre de formas correcta, el Analista de Información y Servicio al Cliente realiza activación y la plataforma notificara al cliente vía correo electrónico el código asignado por el sistema. Este código quedara registrado en SAP módulo de clientes, y el Analista de Información y Servicio al Cliente deberá concluir el proceso adicionando información corporativa en SAP para la finalización del registro y/o actualización del cliente.</p> <p>Diariamente el Analista de Información y Servicio al Cliente archiva los poderes en el folder de cada Agente de Aduanas y las solicitudes en el folder de cada cliente de acuerdo al grupo a que pertenezca.</p> <p>El Analista de Información y Servicio al Cliente envía archivo inactivo cada 3 meses poderes de importadores y exportadores para los Agentes de Aduanas y anualmente las carpetas de los clientes Agentes Marítimos, Operadores Portuarios, Agentes de Aduanas, Empresa de transportes, Agentes de Carga Internacional, Operadores de Transporte Multimodal y otros usuarios de la SPRBUN, que presenten documentación vencida mayor o igual a un año, en el registro Transferencia de Documentos al Archivo Central, código RAF -FIN-0005.</p>
Documentos Vinculados	Instructivo de Registro de Clientes código IO-ISC-0012
Registros	Base de datos de clientes

3.5. Controles del Proceso

Descripción	Todos los clientes registrados en nuestra base de datos que al 15 de abril no tengan actualizada la información en la base de datos se procederán a inactivar en el sistema SAP.
Documentos Vinculados	No aplica
Registros	No aplica

3.6. Actualización de Base de Datos

Descripción	<p>1. Para clientes: Se actualiza cada vez que estos lo informen por escrito o vía e-mail.</p> <p>2. Para Empresas de la Comunidad Portuaria: Se actualiza anualmente a través de la actualización de los Certificados de Existencia y Representación Legal; para tal efecto la SPRBUN S.A. envía 3 comunicados: en la segunda semana de enero, febrero y marzo.</p>
Documentos Vinculados	Instructivo de Registro de Clientes código IO-ISC-0012
Registros	Comunicado 01, 02 y 03