

PC1-2 Procedimiento para ofertas de servicio



CONTENIDO

[1. OBJETIVO.](#)

[2. ALCANCE.](#)

[3. DEFINICIONES.](#)

[4. CONDICIONES GENERALES.](#)

[5. DESARROLLO.](#)

[6. REGISTROS.](#)

[7. ANEXOS Y REFERENCIAS.](#)

[8. CONTROL DE CAMBIOS.](#)

Última actualización por: Directora Comercial	Revisado por: Jefe Sistema de Gestion	Autorizado por: Presidente
Firma	Firma	Firma

Versión aprobada: 8
Fecha de aprobación: 24-08-17

1. OBJETIVO.

Ofrecer servicios con una gestión de clientes que busque garantizar la integridad y confiabilidad de la operación, cumpliendo con los requisitos establecidos por ellos de la organización y legales aplicables.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para la presentación de cualquier oferta de servicios o cotización, no para licitaciones, desde el reconocimiento del cliente, hasta generar la orden de servicio interna – OSI.

3. DEFINICIONES.

- OSI: orden de servicio interna que identifica mediante la asignación alfanumérica un servicio dentro de la organización para garantizar su trazabilidad dentro de la misma y poder ejercer el control y seguimiento efectivo de la gestión de los recursos asignados al mismo.

4. CONDICIONES GENERALES.

4.1 Son responsabilidades del Líder y Coordinador comercial

- Aplicar el presente procedimiento para las ofertas de servicios.

4.2 Son responsabilidades del Director comercial

- Garantizar el estricto cumplimiento del presente procedimiento

4.3 Son responsabilidades del Analista de mercadeo

- Verificar en el CRM mediante monitoreo periódico el cumplimiento de los lineamiento citados en el presente documento.

4.4 Son responsabilidades del Jefe Sistema de Gestion

- Verificar en el CRM y/o Intranet mediante monitoreo periódico el cumplimiento de los lineamiento citados en el presente documento.

5. DESARROLLO.

5.1. Elaboración de las ofertas de servicios

Responsable y detalle de actividad	Entregable
1. Líder o Coordinador comercial: recibe el requerimiento por parte del cliente, si es nuevo para verificar su confiabilidad debe verificar lista Clinton y pagina web antes de ofertar. No se oferta a correos que nos sean corporativos.	- E-mail de solicitud del cliente - Verificación lista Clinton
2. Líder o Coordinador comercial: Analiza el requerimiento, si se puede ofertar se diligencia el diagnóstico de necesidades en CRM. Si el proyecto es complejo (cargas sobredimensionadas) o el cliente lo solicita, se selecciona soporte de ingeniería en el diagnóstico y se notifica al Coordinador técnico.	RC1-1 Diagnostico de necesidades
3. Ingeniería: efectúa el soporte técnico, consolida un informe de recomendaciones, recursos, equipos y demás soportes para desarrollar el servicio acorde a las necesidades del cliente, sitio y de la carga.	
4. Líder o Coordinador comercial: basado en el informe de Ingeniería (que debe anexar al diagnóstico en CRM), determina si el servicio se puede prestar, elabora la oferta en CRM (analiza costos y rentabilidad) y genera el flujo de aprobaciones. Para ofertas superiores a 100 millones o relacionadas con contratos activos debe direccionarlas a Presidencia.	RC1-3 Oferta de servicios - CRM
5. Líder o Coordinador comercial: envía la oferta comercial aprobada al cliente.	E-mail
6. Líder o Coordinador comercial: verifica si la propuesta ha sido aceptada por el cliente de ser así, envía a este si es nuevo el acuerdo de seguridad, circular 170 y se efectúa el reconocimiento para nuevos clientes. Para cliente que ya ha trabajado con MAXO, debe solicitar la Cámara de comercio y Rut con vigencia no mayor a 30 días.	E-mail.
7. Líder o Coordinador comercial: negocia los términos con el cliente, asesorado por la Vicepresidencia comercial y la Dirección comercial acatando sus directrices.	E-mail.
8. Líder o Coordinador comercial: recibe la orden de servicio del cliente o e-mail de notificación (la adjunta al diagnóstico de necesidades en CRM) junto a la documentación diligenciada y anexos que apliquen,	RC1-4 Orden de servicio del cliente o confirmación vía e-mail de la aceptación de la

<p>estos últimos anexos los sube a la Intranet en la carpeta del cliente.</p> <p>NOTA: se verifica del personal relacionado en Cámara de comercio: antecedentes judiciales, razón social en RUES; en caso de reportar algún antecedente relacionado con fraude, lavado de activos, financiación de terrorismo, contrabando</p>	<p>oferta.</p> <p>RC1-11 Acuerdo de seguridad firmado</p> <p>RC1-13 Reconocimiento para nuevos clientes</p> <p>RC1-15 Circular 170</p>
<p>9. Asistente de mercadeo: recibe la documentación de cliente y verificaciones y las respalda en la intranet y alimenta el RC1-14 Evaluación de clientes. Ver numeral 5.2, si el cliente no es confiable, no se continua el proceso.</p>	<p>RC1-14 Evaluación clientes</p>
<p>1. Líder o Coordinador comercial: para crédito con cliente nuevo, este debe adjuntar estados financieros, el Comercial la entrega al Director de planeación financiera y este a su vez en 5 días hábiles emite concepto de aprobación o rechazo del crédito. En ausencia de estados financieros o cliente nuevo este debe pagar anticipo. Cliente que no suministre referencias comerciales y bancarias es catalogado como no confiable y no se presenta oferta.</p>	<p>RC1-13 Reconocimiento para nuevos clientes, con concepto de Director de Control financiero.</p>
<p>2. Líder o Coordinador comercial: emite la orden de servicio interna – OSI y se informa a Operaciones Ingeniería de inmediato.</p>	<p>OSI</p>

5.1. Actualización de datos de clientes

A los clientes activos (aquellos que trabajan con la organización en la vigencia de un año) se les deben solicitar la Cámara de comercio, RUT, estados financieros y los datos del registro RC1-15 Circular 170.

5.2. Confiabilidad de clientes

La criticidad de los clientes está determinada bajo los siguientes parámetros:

CRITICIDAD	DESCRIPCION
Alta	Clientes nuevos, que generan cargas desde puertos, que no sean reconocidos en el mercado, PEP's consorcios y uniones temporales.
Media	Clientes que se encuentren agremiados, habituales, con sistemas de gestión no BASC.
Baja	Clientes con certificaciones en sistemas de gestión, BASC, clientes habituales.

No se generan vinculaciones comerciales con empresas ficticias, reportadas en listas vinculantes, que no posean correos corporativos.

En países de alto riesgo identificados por la GAFI (ver link <http://www.fatf-gafi.org/countries/#FATF>) se debe verificar con el Oficial de cumplimiento que medidas adicionales adoptara la compañía para garantizar la debida diligencia y eficacia de las mismas.

A través del RC1-14 Evaluación de clientes se valora con base en la gestión de riesgos de la organización a los clientes y se determina las acciones a seguir para disminuir su criticidad si aplica. No se hacen vinculaciones comerciales con clientes que estén reportados en listas vinculantes ya sea NIT o Representante legal.

Un cliente de criticidad ALTA y MEDIA debe dar en la evaluación de clientes del RC1-14 BAJO, de lo contrario no se puede adelantar la vinculación comercial.

Clientes con reconocimiento en el mercado y políticas claras Anticorrupción, que se nieguen a firmar el Acuerdo de seguridad, serán invitados a reconocer la importancia de buenas practicas, pero no serán excluidos por ausencia del acuerdo de seguridad (este tema se valida con Dirección Legal y Presidencia)

Para la evaluación de confiabilidad anual, se revisa anualmente lista Clinton de la

totalidad de clientes activos, OFAC y Base de deudores (Contabilidad nacional).

Para los PEP, se debe contemplar lo citado en el Decreto 1674 de 2016 art. 2.1.4.2.3, se deberá verificar si cuentan con la autorización otorgada por el órgano competente para negociar o contratar y el origen de sus recursos. Las negociaciones con PEP, deben ser aprobadas por la Junta Directiva dejando evidencia de dicha aprobación y requieren de un monitoreo constante del Comercial asignado a la cuenta. La verificación de los PRP da alcance a conyugues, compañeros permanentes y familiares hasta segundo grado de consanguinidad.

Dentro de las verificaciones efectuadas a los clientes dando cumplimiento a la Circular 170 de la DIAN (para DTA) se vinculan al representante legal y personal relacionado en cámara de comercio en listas vinculantes anualmente como:

- Antecedentes judiciales.
- Antecedentes disciplinarios.
- Lista Clinton, OFAC entre otras.

En caso de encontrar algún reporte en alguna lista vinculante esta se remite a la Dirección legal y Comercial para el análisis y determinación de acciones a seguir.

6. REGISTROS.

- RC1-11 Acuerdo de seguridad.
- RC1-13 Reconocimiento de nuevos clientes.
- RC1-3 Oferta de servicios.
- RC1-4 Orden de servicio interna – OSI.
- RC1-15 Circular 170.
- E-mail.
- Informe de ingeniería.

7. ANEXOS Y REFERENCIAS.

- ISO 9001:2008, RUC.
- SIPLAFT.
- BASC versión 4, Estándar Transportador de carga versión 4.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del cambio
5	02-02-15	Se traslada el acuerdo de seguridad y consecución de documentos del cliente nuevo para antes de aceptación del servicio. Se ampliaron las responsabilidades de los Líderes y Coordinadores comerciales. Se involucró el reconocimiento de nuevos clientes, la actualización de datos y evaluación periódica.
6	23-02-16	Inclusión del registro RC1-15 Circular 170, en anexos BASC y SIPLAFT.
7	24-08-17	Se incluye numeral 5.2 Confiabilidad de clientes, actualización acorde a la Resolución 74854 de diciembre de 2016.

“¡Advertencia! Las copias impresas de este documento son copias no controladas y pueden estar desactualizadas, por favor consulte el documento vigente en Intranet”