

1. OBJETIVO

Buscar, contactar, informar, identificar y atender los requerimientos de los clientes con el fin de brindar alternativas de Agenciamiento de Carga Internacional en Exportación e Importación de perecederos y carga seca.

2. ALCANCE

Aplica a la gestión comercial para manejo de clientes de exportaciones e importaciones

3. RESPONSABLE

Director comercial Perecederos y el Director de Carga seca dar cumplimiento a las disposiciones de este procedimiento.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **Cobro collect:** Es la forma de pago que establece el cobro una vez recibida la mercancía
- ✓ **Cobro prepago:** Es la forma de pago que establece el cobro anticipado del 100% pactado.
- ✓ **Transporte Multimodal:** Son los diferentes modos de transporte que puede intervenir en una operación
- ✓ **Carga General:** es el término utilizado para todos aquellos embarques de bienes no perecederos, que no requieran de un tratamiento especial.

5. CONDICIONES GENERALES

Garantizar que se mantenga una comunicación bidireccional con los clientes a través de diferentes mecanismos como son Email, Llamadas telefónicas, Skype, diferentes Programas de Mensajería con las que se asegure la atención inmediata a los clientes.

La propiedad intelectual y los datos del cliente son protegidos y salvaguardados por la empresa de manera confidencial y son utilizados solo para efectos de la ejecución de las operaciones.

INFORMACIÓN PARA VERIFICACIÓN DE CLIENTES DEL EXTERIOR - NUEVOS:

- Se solicita documento aplicación de crédito, referencias comerciales, se revisa lista Clinton, se emite hoja de vida del cliente.

ESTUDIO DE SEGURIDAD - CLIENTES NACIONALES - NUEVOS:

Para los clientes nacionales se realizara verificación:

- Lista Clinton de la Razón Social
- Antecedentes disciplinarios en la Procuraduría
- Antecedentes y requerimientos judiciales de la policía
- Investigación y Juicios fiscales en la contraloría
- Lista Clinton cedula representante legal
- Visita domiciliaria (no aplica para clientes re direccionados por FTN.)

DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA CLIENTES NACIONALES:

- Información aliados de negocio (Circular 0170)
- RUT Actualizado
- Cámara de Comercio no mayor a 60 días
- Cedula representante Legal

Adicional (Solo si el cliente requiere crédito y manejo de aduana).

- En caso de contar con certificación BASC enviar copia de la certificación
- Estados Financieros ACTUALIZADOS
- Referencias bancarias
- 2 Referencias comerciales (de proveedores)
- Declaración de renta.
- Estados Financieros último periodo contable (Solo si el cliente requiere crédito y manejo de aduana).

Nota: Los documentos se actualizarán siempre y cuando el cliente tenga despacho regules como mínimo 3 meses.

Clientes Activos: Son Aquellos que mantienen relaciones comerciales en el últimos 3 meses, debido a que están sujetos a las acuerdos comerciales con el cliente del exterior.

Criterios para la prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

-Actualización de la Información

Para la actualización de los clientes, CARGEX S.A.S establece que la información de los clientes activos sea actualizada por parte del departamento Comercial y el responsable del sistema de gestión Integral, como mínimo una (1) vez al año. La actualización de los datos de aquellos clientes que hayan sido clasificados como inactivos ,se puede realizar una vez cese dicha condición.

-Identificación, análisis, monitoreo y reporte de operaciones Inusuales y Sospechosas.

Si se genera actividad sospechosa de realizará el reporte a la UIAF.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

CARGA PERECEDERA				
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO /DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Búsqueda, identificación y seguimiento de clientes	El primer día hábil de la semana se realizara la Reunión de Tarifas inmediatamente después de la Reunión Gerencial para que el Director Comercial le divulgue dicha información a los asesores comerciales y se definan las estrategias de ventas, programación de visitas a cultivos y clientes (los asesores comerciales deben realizar por lo menos 5 visitas a la semana y deben guardar constancia escrita de sus visitas siempre con copia a la asistente de gerencia para archivo). El Director comercial y sus asesores comerciales de perecederos participan en las reuniones de ventas todos los jueves a las 4:00 p.m.	ACTA REUNIÓN	DIRECTOR COMERCIAL PERECEDEROS
2	CONTACTO CON LOS CLIENTES	Establecer el primer contacto con el cliente a través de diferentes medios por recomendación de un cultivo, por recomendación de un cliente, por bases de datos o a través de un correo electrónico introductorio, etc.,	CORREO ELECTRONICO, ARCHIVO CRM	COMERCIAL PERECEDEROS
3	COTIZACION AL CLIENTE	Comercial envía cotización al cliente con tarifas de venta, confirmación de aerolínea, destino para proceder con la coordinación siempre debe tener un visto bueno por parte del cliente.	correo electrónico y/o formato de cotización	
4	IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE	Se diligencia la aplicación de crédito, se emite hoja de	Aplicación crédito/ hoja de vida de cliente	COMERCIAL PERECEDEROS

		vida del cliente, y se define método de pago.		
5	ESTUDIO DE SEGURIDAD	Hacer visita de seguridad a los clientes nacionales (cultivos) y verificación de los antecedentes de los clientes en la página de la Procuraduría, contraloría, Policía y lista Clinton	Formato Información aliados de negocio (CIRCULAR 170)/Registros de verificación de antecedentes	JEFE OPERATIVO PERECEDEROS
6	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Comunicarnos permanentemente con el cliente por el medio que este prefiera y que se defina al inicio de la negociación, esto con el fin de confirmar cajas a despachar, cultivos a despachar, día de despacho, día de llegada, y estado de su cuenta para que el despacho tenga lugar	Correo electrónico y/o llamadas	COMERCIAL PERECEDEROS
7	INFORMAR NOVEDADES AL CLIENTE	Mantener informado al cliente acerca de novedades que se presenten como retrasos, parcializaciones, pérdida de conexiones, etc.,	correo electrónico	COMERCIAL PERECEDEROS
8	EVALUAR SATISFACCIÓN	Evaluar la satisfacción del cliente anualmente a partir año 2015.	ENCUESTAS FORMATO	COMERCIAL PERECEDEROS
CARGA SECA				
ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO /DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Búsqueda, identificación y seguimiento de clientes	El primer día hábil de la semana se realizara la Reunión de Tarifas inmediatamente después de la Reunión Gerencial para que el Director Comercial le divulgue dicha información a los asesores comerciales y se definan las estrategias de ventas, programación de visitas clientes (los asesores comerciales deben realizar por lo menos 5 visitas a la semana y	ACTA REUNIÓN	DIRECTOR CARGA SECA

		deben guardar constancia escrita de sus visitas siempre con copia a la asistente de gerencia para archivo). El Director comercial y sus asesores comerciales participan en las reuniones de ventas todos los jueves a las 4:00 p.m.		
2	CONTACTO CON LOS CLIENTES	Establecer el primer contacto con el cliente a través de diferentes medios por referido personal u otro cliente, por bases de datos o a través de un correo electrónico introductorio o llamada telefónica, Etc.	CORREO ELECTRONICO, ARCHIVO COTIZACIONES	COMERCIAL CARGA SECA Y /O PRICING
3	COTIZACION INTERNA CARGEX	Solicitar a pricing la cotización que requiere el cliente, el tiempo de respuesta depende del origen, destino de la carga y termino de negociación. Si los países manejan el mismo horario se puede cotizar am-pm/pm-am días hábiles, de lo contrario 48 horas hábiles. (La cotización debe ser revisada y aprobada por los jefes de área).	CORREO ELECTRONICO	COMERCIAL CARGA SECA Y/O PRICING
4	COTIZACION AL CLIENTE	Comercial envía cotización al cliente con tarifas de venta, una vez la recibe por parte de pricing, para proceder con la coordinación siempre debe tener un visto bueno por parte del cliente.	correo electrónico y/o formato de cotización	COMERCIAL CARGA SECA Y/O PRICING
5	SOLICITAR DOCUMENTOS A CLIENTES	Si el cliente acepta la oferta se procede a solicitar los documentos indicados en el procedimiento para posterior revisión por parte del encargado de SGS y realizar visita domiciliaria	CORREO ELECTRONICO/FORMATO INFORMACION ALIADOS DE NEGOCIO (CIRCULAR 170)	COMERCIAL CARGA SECA Y SGI
6	NOTIFICACIÓN A	Informar al área de pricing	Correo Electrónico	COMERCIAL

	OPERACIONES	por medio de correo electrónico las especificaciones para dar inicio a la Operación (Ver procedimiento de Operaciones de Carga seca)		CARGA SECA
7	EVALUAR SATISFACCIÓN	Evaluar la satisfacción del cliente anualmente a partir año 2015.	ENCUESTAS FORMATO	COMERCIAL CARGA SECA

NOTA: Los revisión de los contratos que se firmen con los clientes estará a cargo de la gerencia con el apoyo del área comercial junto con la asesoría Jurídica respectiva.

7. CONTROL DE CAMBIO AL DOCUMENTO

NUMERO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	FECHA
6	Se modifica la actividad 3 del procedimiento comercial de perecederos en donde se debe enviar por correo la cotización de servicios a los clientes	4	29-Dic-2015

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
DIRECTOR COMERCIAL CARGA SECA Y COMERCIAL PERECEDEROS	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL