

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	
CÓDIGO: CO-PR-01	VERSION: 5.0	FECHA: 08 DE MARZO DE 2017

### 1. OBJETIVO

Realizar el ingreso, control, mantenimiento y desarrollo de clientes y clientes potenciales; conforme a lo establecido en las metas y objetivos estimados por la planeación estratégica de la organización, preservando la seguridad y la gestión de riesgos.

### 2. ALCANCE

Inicia desde la prospección del mercado y posterior contacto o preventa con el cliente, su vinculación y aseguramiento, la prestación del servicio desde la primera operación, su mantenimiento, desarrollo y desvinculación.

### 3. DEFINICIONES

- a. CLIENTE: persona jurídica a la cual se le prestan servicios de transporte.
- b. ASOCIADO DE NEGOCIOS: Cliente, proveedor o tercero vinculado a la cadena de suministro considerado con algún nivel de criticidad de acuerdo al modelo de gestión del riesgo de la organización.
- c. CLIENTE POTENCIAL: el que antes de ser vinculado con la organización pasa por un proceso de aseguramiento de su información y seguridad.
- d. PREVENTA: momento comercial donde existe la posibilidad de la vinculación del cliente al cual se le presenta el portafolio de servicios de la organización para su posible vinculación.
- e. LAVADO DE ACTIVOS: la utilización de una organización de manera ilícita para ingresar dinero ilegítimo al sistema financiero.
- f. ACUERDO DE SEGURIDAD: documento emitido por la organización para garantizar los pactos de seguridad en las operaciones comerciales y de gestión.

### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### 4.1 ANÁLISIS, IDENTIFICACIÓN Y CONTACTO DE CLIENTES

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	FORMATOS/ DOCUMENTOS
<b>PROSPECTAR EL MERCADO</b>	Conocer la composición del mercado y buscar en el clientes potenciales, asegurando que sean los mas confiables y rentables	N/A
<b>IDENTIFICAR EL NICHOS DE MERCADO</b>	Seleccionar e identificar a los clientes que nos interesan como organización y así mismo iniciar los protocolos correspondientes de seguridad para la posible prestación de servicio.	N/A
<b>AGENDAR CITA</b>	Buscar contacto con los clientes para la presentación de nuestros servicios, garantizando una previa visita a las instalaciones del cliente con el animo de conocerle y dar garantía de su negocio en términos comerciales y de seguridad, (se realizara un primer análisis de seguridad consultando algunas bases de datos publicas)	Listado de clientes/calendario de visitas
<b>VISITAR CLIENTES POTENCIALES</b>	Una vez agendada la cita con el cliente prospecto se procede a realizar la correspondiente visita, en donde se busca validar: su existencia física, tipo de organización, condiciones de seguridad mínimas, coincidencia de su marca, dirección, tipo de negocio frente a los documentos legales que reporte.	Listado de clientes/calendario de visitas

#### 4.2 OFERTA FORMAL DE LOS SERVICIOS

<b>COTIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE</b>	Presentar técnicamente los precios bajo los cuales se puede prestar el servicio, en el cual se debe identificar entre otros el seguro, negociación, tipo de carga, condiciones, tarifas y rutas.	Cotización
---------------------------------------	--	------------

Elaboró: Líder SGCS	Revisó: Líder Logística	Aprobó: Gerencia
---------------------	-------------------------	------------------

	<b>PROCEDIMIENTO COMERCIAL</b>	
<b>CÓDIGO: CO-PR-01</b>	<b>VERSION: 5.0</b>	<b>FECHA: 08 DE MARZO DE 2017</b>

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	FORMATOS/DOCUMENTOS														
REALIZAR SEGUIMIENTO Y AJUSTES A LA COTIZACIÓN	Atender las inquietudes de los clientes, negociar y ajustar de ser el caso la oferta inicial con la finalidad de acercarnos al requerimiento del cliente. Se diligenciará el formato de vistas de clientes dependiendo su reconocimiento.	Cotización														
4.3 CIERRE, SEGURIDAD Y VINCULACIÓN DEL CLIENTE																
REALIZAR EL ASEGURAMIENTO DEL CLIENTE	Una vez realizada la correspondiente gestión comercial, se debe garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y de la compañía para su vinculación final.	N/A														
REALIZAR EL LEVANTAMIENTO Y ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	Se debe realizar y formalizar la carpeta de los clientes, asegurando todo su estudio de seguridad consultando las bases de datos de información (lista Clinton, antecedentes, procuraduría, contraloría, RUES), imprimir y adjuntar a la carpeta estos registros	Impresión y registro del estudio de seguridad (consulta de bases de datos)														
SOLICITAR DOCUMENTOS PARA EL INGRESO DE CLIENTES	Se debe realizar la solicitud de los siguientes documentos para realizar la finalización de vinculación del cliente: <b>Cámara de comercio, Copia de cedula del representante legal, Rut de la empresa, diligenciamiento del formato de identificación de clientes y/o proveedores, firma de acuerdo de seguridad. TENGA EN CUENTA LOS CLIENTES QUE SON CERTIFICADOS BASC Y LOS QUE NO SON BASC. Se actualizará la información de los clientes anualmente.</b>	Carpeta de clientes- formato de vinculación de asociados de negocio-formato de acuerdo de seguridad														
ESTABLECER NIVELES DE RIESGO ASOCIADOS DE ENGOCIO	Una vez realizada la validacion de los documentos, el estudio de seguridad y el diligencimamiento de los documentos correspondientes del proceso comercial; se debe determinar el <b>nivel de riesgo del cliente</b> ; el cual esta determinado por la criticidad que se evidencie despues del <b>análisis y conocimiento del cliente , tipo de carga a transportar y nivel de operacion en la cadena de suministro .</b>	Matriz de riesgos														
DOCUMENTOS A SOLICITAR																
<table><tr><th>CLIENTES CERTIFICADOS ISO Y/O BASC</th></tr><tr><td>* Formato identificación de clientes y/o proveedores</td></tr><tr><td>* Fotocopia cedula rep. Legal</td></tr><tr><td>* Copia certificaciones ISO Y/O BASC vigente</td></tr><tr><td>* Cámara de comercio (No mayor a 60 días )</td></tr><tr><td>* Fotocopia del Rut</td></tr><tr><td>* Certificación bancaria (Si aplica)</td></tr></table>		CLIENTES CERTIFICADOS ISO Y/O BASC	* Formato identificación de clientes y/o proveedores	* Fotocopia cedula rep. Legal	* Copia certificaciones ISO Y/O BASC vigente	* Cámara de comercio (No mayor a 60 días )	* Fotocopia del Rut	* Certificación bancaria (Si aplica)	<table><tr><th>CLIENTES NO CERTIFICADOS ISO Y/O BASC</th></tr><tr><td>* Formato identificación de clientes y/o proveedores</td></tr><tr><td>* Fotocopia cedula re. Legal</td></tr><tr><td>* Cámara de comercio (No mayor a 60 días )</td></tr><tr><td>* Fotocopia del Rut</td></tr><tr><td>* Certificación bancaria (Si aplica)</td></tr><tr><td>* Acuerdo de seguridad firmado</td></tr></table>	CLIENTES NO CERTIFICADOS ISO Y/O BASC	* Formato identificación de clientes y/o proveedores	* Fotocopia cedula re. Legal	* Cámara de comercio (No mayor a 60 días )	* Fotocopia del Rut	* Certificación bancaria (Si aplica)	* Acuerdo de seguridad firmado
CLIENTES CERTIFICADOS ISO Y/O BASC																
* Formato identificación de clientes y/o proveedores																
* Fotocopia cedula rep. Legal																
* Copia certificaciones ISO Y/O BASC vigente																
* Cámara de comercio (No mayor a 60 días )																
* Fotocopia del Rut																
* Certificación bancaria (Si aplica)																
CLIENTES NO CERTIFICADOS ISO Y/O BASC																
* Formato identificación de clientes y/o proveedores																
* Fotocopia cedula re. Legal																
* Cámara de comercio (No mayor a 60 días )																
* Fotocopia del Rut																
* Certificación bancaria (Si aplica)																
* Acuerdo de seguridad firmado																
ENVIAR INFORMACION DE CONDICIONES DEL CLIENTE	Una vez el cliente apruebe la cotización se procede a su creación realizando el envío de la información de condiciones del cliente al proceso financiero y contable para que sea creado en la plataforma SILOGTRAN	INFORMACION DE INGRESO DE CLIENTES, CONDICIONES Y TARIFAS														
ACTUALIZACION Y COMUNICACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES	Se realizara una actualización de documentos de los asociados de negocio anualmente el mes de abril, adicionalmente se realizar una comunicación en la actualización de los requisitos legales necesarios para la prestación del servicio. De acuerdo a la criticidad de los clientes se realizar una visita cada vez que sea necesario.	Email-Pagina web														

Elaboró: Líder SGCS	Revisó: Líder Logística	Aprobó: Gerencia
---------------------	-------------------------	------------------