

COPIA NO CONTROLADA PARA USO EXCLUSIVO DE PROGRAMA DE
VERIFICACION DE PROVEEDORES
PROHIBIDA SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

PROCEDIMIENTO COMERCIAL

Código: C-001-P

Revisión: 8

Fecha: 20 Diciembre 2016

REVISADO POR: Gerente Administrativo y Financiero Firma _____

APROBADO POR: Gerente General Firma: _____

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

REV	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA	APROBO
6	Unificación y actualización de los procesos de Soporte Comercial y comercial, actualización y ajustes de los formatos y actividades preexistentes en el proceso.	30 Junio-2014	GG
7	Inclusión etapa 13 Telemercadeo y ajuste de los cargos responsables en las etapas. Relación de todos los formatos asociados al proceso para su cumplimiento.	01 Abril 2015	GG
8	Inclusión de la etapa de acercamiento con el prospecto de nuevo asociado de negocios con el aplicativo Google Drive al procedimiento comercial. Especificación en el procedimiento para el levantamiento y trazabilidad, correctivos y soluciones presentadas ante el asociado de negocio en relación con novedades en la operación. Ajuste criterios de criticidad de clientes Modificación etapa y tratamiento de quejas y reclamos	20 diciembre 2016	GG

LISTA DE DISTRIBUCION

COPIA N.	DISTRIBUCIÓN
COPIA MAGNETICO	DUEÑO DE PROCESO
Firma:	

REGISTROS ASOCIADOS

Registro asociados de negocio activos
Visita Comercial
Estudio e ingreso nuevo asociado de negocio
Planificación del servicio y acuerdo de seguridad
Oferta comercial
Orden de servicio
Encuesta satisfacción
Peticiónes, quejas o reclamos
Tratamiento producto no conforme faltantes, averías

**COPIA NO CONTROLADA PARA USO EXCLUSIVO DE PROGRAMA DE
VERIFICACION DE PROVEEDORES
PROHIBIDA SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL**

Registro de Ofertas comerciales
Barrido nacional de carga

TABLA DE CONTENIDO

ETAPA	ACTIVIDAD
1	Estudio de mercadeo a prospectos según su línea de negocios
2	Registro de Agenda Comercial, Calendar- Aplicativo Google Drive
3	Primer Acercamiento Comercial Con El Prospecto
4	Cruce Documental para la creación de Nuevo Asociado De Negocio
5	Diligenciamiento de Formatos De Registro y Acuerdo de Seguridad
6	Activación de Nuevo Asociado de Negocio
7	Actualización, Control y Parametrización de Costos
8	Registro de Oferta Comercial
9	Barrido Nacional de Carga
10	Inclusión de Pedidos en el Sistema Operativo
11	Estatus Pre Operativos
12	Encuesta de Satisfacción
13	Petición, Quejas, Reclamos Faltantes y Averías
14	Mantenimiento de Cuentas
15	Medición del proceso

**COPIA NO CONTROLADA PARA USO EXCLUSIVO DE PROGRAMA DE
VERIFICACION DE PROVEEDORES
PROHIBIDA SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL**

1. PROPÓSITO

Describir y determinar las actividades realizadas en el proceso comercial, desde el estudio, selección, consecución, aprobación y activación de nuevas cuentas de asociado de negocio, recepción y planeación de las solicitudes de servicio, encuestas servicio al cliente, seguimiento y atención inmediata a novedades por faltantes, averías, peticiones, quejas y reclamos. Parametrización, seguimiento y actualización de los costos por corredor vial para flota propia y proveedores terceros, administración y metodología para efectuar el mantenimiento de los asociados de negocio.

2. ALCANCE

Este documento permite estandarizar, controlar y hacer seguimiento a nivel nacional, de todas y cada una de las actividades adelantadas en el proceso comercial.

3. RESPONSABLES

El Director Nacional de Logística y Mercadeo, Ejecutivos Comerciales, Analistas de Servicio al Cliente.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Asociado de negocio: Persona natural o jurídica con la que se realizan acuerdos comerciales para el manejo y prestación de servicios en transporte terrestre de mercancías.

Rut: Registro Único Tributario

Cámara y Comercio: Documento soporte que evidencia el detalle de la constitución legal de una compañía

Representante Legal: Es la facultad otorgada por la ley a una persona para obrar en nombre de otra, recayendo en ésta los efectos de tales actos. El ejercicio de esa representación puede ser obligatorio para el representante.

OFAC: Ente regulador adscrito al tesoro nacional de los estados unidos.

RUE: Registro Único Empresarial

Zona Franca: Zona y/o espacio geográfico que tiene por objeto promover el comercio exterior, generando empleo, divisas, bajo la normatividad aduanera y cambiaria que permite la nacionalización y transformación de mercancías.

Pedido: Solicitud verbal o escrita que realiza un cliente interno o externo a un requerimiento o necesidad.

Faltante: Se define como faltante a la entrega incompleta de lo recibido

Avería: Daño parcial o total del producto o cosa transportada, por manipulación incorrecta (cargue descargue), por negligencia (desconocimiento de las especificaciones técnicas del producto o cosa transportada).

5. CONSIDERACIONES GENERALES

1	ESTUDIO DE MERCADEO A PROSPECTOS SEGÚN SU LÍNEA DE NEGOCIOS	
2.	REGISTRO DE AGENDA COMERCIAL, "CALENDAR" - APLICATIVO GOOGLE DRIVE	
3.	PRIMER ACERCAMIENTO COMERCIAL	
4.	CRUCE DOCUMENTAL PARA LA CREACIÓN DEL NUEVO ASOCIADO DE NEGOCIO	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD (QUE,CUANDO,COMO, DONDE)	REGISTRO (ACTA)
Ejecutivo Comercial	<p>Aceptada por el NUEVO ASOCIADO DE NEGOCIO nuestra propuesta de servicios y de cara al inicio de operaciones, el ejecutivo comercial realiza una nueva visita a las instalaciones del asociado para el reconocimiento detallado de las mismas y el diligenciamiento del formato "Registro para estudio e ingreso de nuevos asociados de negocio" y formato - planificación de servicio y acuerdo de seguridad y autorización de verificación de datos (temas de confidencialidad y seguridad), al igual que la recopilación de la documentación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Cámara y Comercio (registro expedido no mayor a 3 meses y valido por 1 año)➤ Rut (preferiblemente todas las hojas)➤ Fotocopia de la cedula del representante legal➤ Estados financieros (opcional)➤ Póliza de seguro (opcional)➤ Certificaciones de seguridad y calidad (opcional)	<p>Registro para estudio e ingreso de Nuevo Asociado de Negocio.</p> <p>Planificación de Servicio y Acuerdo de Seguridad.</p> <p>Registro de Visita Comercial</p> <p>Solicitud del Servicio OTM</p> <p>DATM Cataluña</p>

**COPIA NO CONTROLADA PARA USO EXCLUSIVO DE PROGRAMA DE
VERIFICACION DE PROVEEDORES
PROHIBIDA SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL**

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Referencia Comercial ➤ Certificación Bancaria. <p>Adicional para las empresas tipo SAS, los datos de la composición de socios para las correspondientes verificaciones.</p> <p>En caso de solicitud por parte del asociado de negocio para tramites de servicios especiales (DTA/OTM), la documentación mínima para la realización es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Original del BL ➤ Copias de Factura (con términos de negociación y tipo de moneda, si está en término diferente a FOB enviar certificación de flete y seguro). Siempre se deberá informar el valor FOB y CIF, para poder elaborar en sistema el formulario 651 de la continuación de viaje. ➤ Descripción de la mercancía en español con los números de partidas arancelarias (como mínimo 10 dígitos), si las mercancías tienen diferentes naturalezas se debe registrar por cada producto la sub partida arancelaria que le corresponde. ➤ Lista de empaque ➤ Póliza y sus condiciones ➤ Rut del importador (aplica para la primera operación) ➤ Condición de servicio totalmente diligenciada ➤ Declaración de importación de una operación anterior. (Si es el primer OTM). ➤ Copia de los pagos de gastos de liberación especificando a qué corresponden o con la fra de la naviera que incluya descripción. ➤ Certificados INVIMA y/o ICA si el producto lo requiere. ➤ Demás que se requieran por actividad comercial y/o requerimiento legal. 	
--	--	--

5.

DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS DE INGRESO Y SEGURIDAD

RESPONSABLES	ACTIVIDAD (QUE,CUANDO,COMO, DONDE)	REGISTRO (ACTA)
<p>Ejecutivo Comercial</p> <p>Analista de Servicio al Cliente</p> <p>Dirección de Seguridad</p> <p>Dirección Contable</p>	<p>El ejecutivo comercial en compañía del asociado de negocio, proceden con el diligenciamiento de los formatos de registro para estudio e ingreso de Nuevo Asociado de Negocio y Planificación de Servicio y Planificación de Servicio y Acuerdo de Seguridad, sobre los cuales se consigna la información general de la compañía a la cual se le prestará el servicio. Dichos formatos reposaran en físico y la documentación anexa quedara registrada en el aplicativo Google Drive (Carpetas Clientes).</p> <p>De acuerdo a la documentación recopilada, las Direcciones del área contable y de seguridad, realizan el estudio pertinente, mediante el cual emiten un concepto de aprobado o no aprobado.</p> <p>El proceso de seguridad verifica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LISTA OFAC http://www.treasury.gov/ofac/downloads/t11sdn.pdf 2. PROCURADURIA http://siri.procuraduria.gov.co/cwebciddno/Consulta.aspx 3. LISTA DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO (Colombia) http://venus.contaduria.gov.co/BDME/ US 79887350 CL MIGAVIL 4. RUE (Registro Único empresarial) http://www.rue.com.co/RUE_WebSite/consultas/RegistroMercantil.aspx 5. CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION (Antecedentes fiscales) http://186.116.129.20/siborinternet/index.asp <p>Verificación del RISKS INTERNATIONAL para el representante legal de la compañía a la cual se le esté realizando el estudio de seguridad.</p> <p>El estudio de Seguridad figurará dentro de la Carpeta de cada asociado de negocio en la Sub Carpeta – Estudio de Seguridad – Google drive.</p> <p>El proceso contable verifica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estados financieros (opcional) y/o súper sociedades 	<p>Registro para estudio e ingreso de Nuevo Asociado de Negocio</p> <p>Planificación de Servicio y Acuerdo de Seguridad</p> <p>Google Drive (Carpetas Clientes)</p>

**COPIA NO CONTROLADA PARA USO EXCLUSIVO DE PROGRAMA DE
VERIFICACION DE PROVEEDORES
PROHIBIDA SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL**

	<p>2. Data crédito</p> <p>Nota 1: Una vez el asociado cumple con todos los requisitos de selección se clasifica en</p> <p><u>Riesgo bajo:</u> si cuenta con un sistema de gestión de seguridad implementado con certificado vigente (BASC o ISO 28000); y</p> <p><u>Riesgo medio:</u> cuando no tiene ningún sistema de gestión implementado. No se aplica el riesgo alto debido a que los controles de seguridad y legales exigidos por nuestra compañía excluyen aquellos clientes que puedan representarlo.</p> <p><u>El estudio quedara en custodia de la dirección contable y el resultado del mismo, se notificara al ejecutivo comercial, analista de servicio y al asociado de negocio, mediante correo electrónico. Dicho resultado quedara en la sub carpeta Notificación Estudio Financiero.</u></p> <p>Nota 2: El mantenimiento y revisión de este proceso se realizara periódicamente según el nivel de criticidad de los asociados de negocios. Para los asociados con riesgo BAJO las verificaciones en el estudio de seguridad y actualizaciones serán cada 2 años, previa verificación de la vigencia de su certificado y estudio de seguridad - financiero, en caso contrario se reclasifica para riesgo MEDIO. Para los asociados de negocio clasificados en riesgo MEDIO los controles de seguridad y actualizaciones serán anuales.</p>	
6	ACTIVACIÓN DE NUEVO ASOCIADO DE NEGOCIO	
7	ACTUALIZACIÓN, CONTROL Y PARAMETRIZACIÓN DE COSTOS	
...8.....	REGISTRO DE OFERTA COMERCIAL	
9	BARRIDO NACIONAL DE CARGA	
10	INCLUSIÓN DE PEDIDOS EN EL SISTEMA OPERATIVO	
11	ESTATUS PRE OPERATIVOS	
12	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
13	PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, FALTANTES Y AVERÍAS	
14	MANTENIMIENTO DE CUENTAS	
15	MEDICIÓN DEL PROCESO	