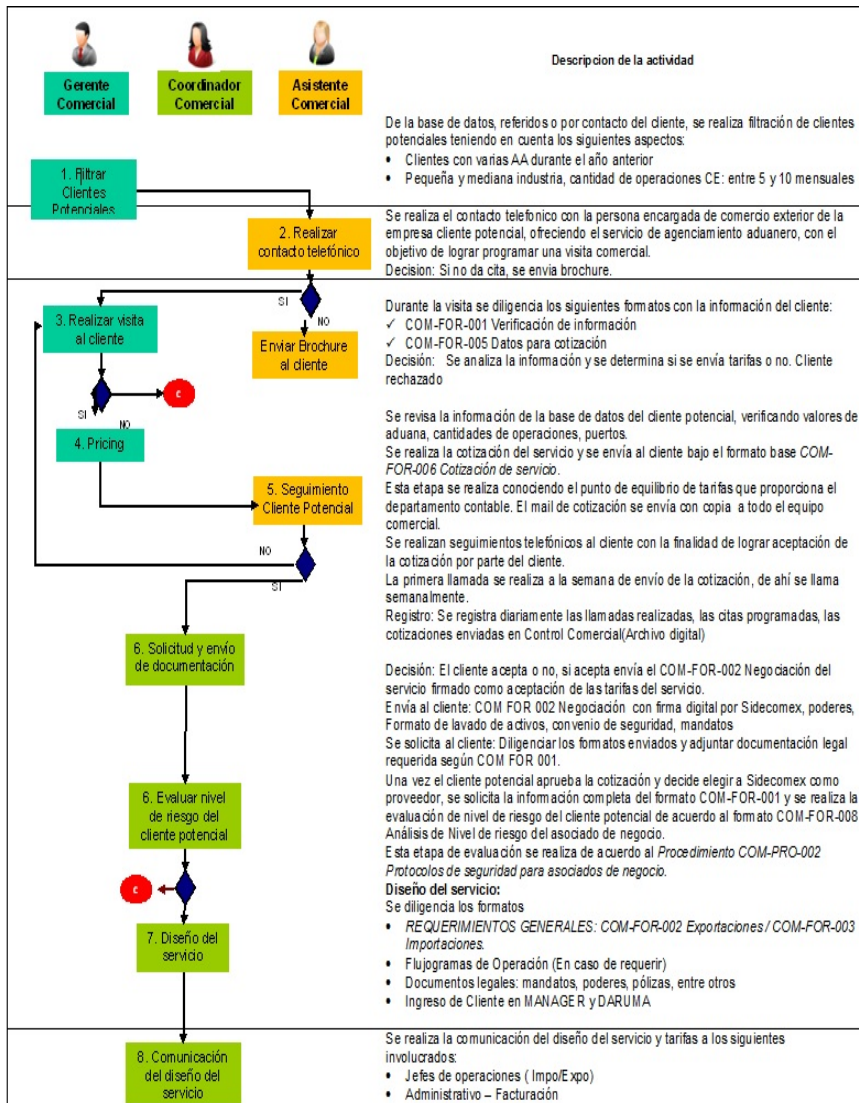


1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Objetivo: Establecer y garantizar el cumplimiento de las negociaciones con nuestros clientes y sus modificaciones mediante el establecimiento de revisiones

Alcance: Este proceso aplica todos los procesos comerciales de Sidecomex en cualquiera de las ciudades.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



AA: Agencia de aduanas CR: Cliente rechazado

DISEÑO DEL SERVICIO:

Cliente Normal: Asignación de equipo de trabajo, cambios internos

Cliente Grande: Requiere Diseño especial a realizar por Gerencia General, Gerente comercial es responsable de suministrar toda la información estadística y comercial que se requiera para esta etapa.

Comunicación del diseño:

Envío de mail al cliente con la siguiente información:

- Datos de contacto de los involucrados en la prestación del servicio: Gerencia del área, Jefes operativos, Coordinadores de CE, comercial.
- Información de radicación de PQRS

Notificación interna a operativos:

- Requerimientos Generales
- Información de contacto del cliente
- Descripción de las actividades del cliente

Notificación a Facturación:

- Formato de Negociaciones

Cuando se realiza el ingreso de un nuevo cliente se debe ejecutar las siguientes etapas:

1. Solicitud de la información al cliente

Se debe solicitar al cliente toda la documentación relacionada en el COM-FOR-001, debidamente firmada por el cliente, con el fin de realizar toda la documentación legal asociada.

Documentos a solicitar al asociado de negocio-cliente:

- Certificado de existencia y representación legal no superior a 1 mes
- Copia balance y estado de resultados con firma de revisor fiscal o contador, con corte 31 diciembre del año anterior o balance inicial para compañías constituidas el mismo año
- RUT
- Fotocopia cedula representante legal
- Circular 170 (Info bancos intermediarios)
- Fotocopia resolución vigente de la autorización DIAN como C.I, Importadores de licor, calzado, textiles y confecciones
- Manifestación suscrita

2. Analisis del riesgo del Asociado de negocio-cliente

Se debe aplicar el formato COM-FOR-008 ANALISIS DEL RIESGO DE ASOCIADO DE NEGOCIO, el cual es de manejo en excel y determina 3 tipos de alerta: Documental, bases restrictivas y analisis de balance financiero, el cual determina el nivel de riesgo comercial.

Verificación de antecedentes en listas restrictivas:

- NIT
- Cedula de representante legal

En caso de reportarse alguna alerta se comunica inmediatamente a gerencia para tomar acciones sobre si se acepta o no al cliente o se solicita información adicional.

En el aplicativo DARUMA se realiza el analisis de riesgo del asociado de negocio cliente con el fin de determinar la criticidad del asociado y plantear controles que pueden ser:

- Visita de verificación periodica
- Limite de anticipos
- Ampliación en la determinación de alcance y condiciones operativas

3. Realización de la documentación legal

El coordinador comercial es el responsable de realizar la documentación legal respectiva: Poderes, mandatos, entre otros.

4. Almacenamiento de la información del cliente y custodia

La información que se asocia con el análisis de riesgo y elaboración de documentación legal del cliente es de custodia del coordinador comercial, con almacenamiento como información confidencial. En los casos los cuales no se encuentre el coordinador comercial, queda bajo custodia de Gestión Humana. se conserva la información del año anterior y actual, la información anterior se lleva para archivo de almacenamiento en la instalaciones de Sidecomex

Nota: Para el seguimiento del cliente, se debe realizar este procedimiento cada año un vez se tenga toda la información del cliente. Para los casos de clientes no frecuentes se realiza una vez se activen las operaciones.

Este procedimiento es de cumplimiento por el coordinador comercial.

Elaboro:

Karen Yepez
Coordinador SG

Reviso:

Equipo Comercial
Gerente Comercial

Aprobo:

Equipo Comercial
Gerente Comercial