


|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES | CÓDIGO:         | PD-GN-001  |
|   |  | VERSIÓN:        | 02         |
|   | PROCESO: GESTION DE NEGOCIOS                         | FECHA REVISIÓN: | 06/01/2017 |

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para el desarrollo de la Gestión de Negocios al interior de la empresa Logística EP S.A.S. referente a la vinculación de un cliente.

## 2. ALCANCE

Este documento aplica para el proceso de vinculación de clientes.

## 3. DEFINICIÓN

**Cotización:** Documento donde se informan las condiciones y precios que ofrece el proveedor a su cliente con el propósito de llegar a una negociación conveniente para ambas partes.

**Acuerdo Comercial:** Documento en el cual se registra la negociación y las condiciones acordadas con el cliente las cuales regirán a partir de la firma del mismo.


**Asociado de negocio:** Es la persona natural o jurídica con quien se establece vínculos comerciales llamado CLIENTE.

**Cliente:** organización o persona que recibe un producto.

**Evaluación:** Actividad que se efectúa periódicamente, con el fin de establecer si el asociado de negocio (cliente) cumple los niveles de seguridad requeridos por Logística EP S.A.S


**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos y/o servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.


|   |   |                        |            |
|---|---|------------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES</b> | <b>CÓDIGO:</b>         | PD-GN-001  |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b>        | 02         |
|   | <b>PROCESO: GESTION DE NEGOCIOS</b>                         | <b>FECHA REVISIÓN:</b> | 06/01/2017 |

#### 4. CONTENIDO

| NOMBRE ACTIVIDAD                            | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE                                      | REGISTRO  |
|---|--|--|---|
| <b>Necesidad de Selección y Vinculación</b> | La selección de los clientes se lleva a cabo por referencia, análisis del nicho de mercado, solicitud directa o necesidad del servicio por parte del generador del envío.  | Asesor comercial                                 | N / A   |
| <b>Contacto con el cliente</b>              | Una vez identificado el cliente, se establece el contacto a través de un medio disponible (teléfono, e-mail, entrevistas personales) donde se le solicitan los documentos legales de la empresa los cuales están identificados en el formato <b>Cliente</b> y verificar que su actividad económica es coherente con las operaciones de comercio nacional.  | Asesor comercial                                 | Formato Información del cliente   |
| <b>Visita al cliente</b>                    | Una vez se confirma con el posible cliente la cita, se procede a visitarlo, teniendo como registro el formato <b>Acta de reunión visita cliente</b> .  | Asesor comercial                                 | Formato informe diario de visita  |
| <b>Documentos para estudio de credito</b>   | <p>Con el fin de conocer la información de interés del cliente y verificar que su actividad económica es coherente con las operaciones de comercio nacional legales, se le solicita a través de un correo electrónico o físico que diligencie el formato de solicitud de información del <b>cliente</b>, al cual le debe adjuntar los siguientes documentos legales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro Único Tributario - R.U.T.</li> <li>2. Certificado original de Cámara de Comercio con vigencia no superior a 90 días.</li> <li>3. Fotocopia cedula del representante Legal.</li> <li>4. Estados financieros del último año disponible con sus notas contables.</li> <li>5. Estados financieros del año en curso con sus respectivas notas contables.</li> <li>6. Declaración de renta del último periodo fiscal</li> <li>7. Dos certificaciones bancarias.</li> <li>8. Dos certificaciones comerciales.</li> </ol> <p><b>CONDICIONES ESPECIALES</b></p> <p>Si el cliente, se encuentra certificado bajo cualquier Sistema de Gestión, se le solicitará copia del certificado vigente para verificar el estatus del mismo.</p> | <p>Asesor comercial</p> <p>Líder de negocios</p> | <p>formato de solicitud de información del <b>cliente</b></p> <p>Formato informe diario de visita</p> <p>Verificación de requisitos</p> |
| <b>Verificaciones comerciales</b>           | Con el fin de corroborar la veracidad de la información de las certificaciones comerciales y bancarias suministradas por el cliente, el líder de Gestión de negocios realiza las llamadas a las entidades con el fin de verificar la   | <p>Líder de negocios</p> <p>Contador</p>         | Verificación de requisitos  |

|   |   |                        |            |
|---|---|------------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES</b> | <b>CÓDIGO:</b>         | PD-GN-001  |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b>        | 02         |
|   | <b>PROCESO: GESTION DE NEGOCIOS</b>                         | <b>FECHA REVISIÓN:</b> | 06/01/2017 |

|                                   |  |                     |  |
|-----------------------------------|--|---------------------|--|
|                                   | <p>información suministrada.</p> <p>Así mismo, para evaluar la capacidad de pago de los clientes, el contador revisa los estados financieros suministrados por el cliente, con base en esta información se toma la decisión por parte del líder de gestión de negocios de iniciar o no relación comercial con éste.</p>  |                     |  |
| <b>Requisitos de los clientes</b> | Una vez recibida la totalidad de los documentos, efectuadas las verificaciones comerciales, desarrollada la visita al cliente y diligenciados los formatos Información del cliente y Acta de reunión de cliente, se procede a diligenciar el formato <b>Verificación requisitos de los clientes</b> , llenando todas las casillas.   | Asesor comercial    | Verificación requisitos de los cliente |
|                                   | <p>El asesor comercial hace entrega de todos los documentos al director comercial con el fin que este verifique que estén completos y revisar los términos de la negociación.</p> <p>Todos los documentos son entregados a la contadora para que realice el análisis financiero y emita un concepto de la viabilidad del negocio; si es favorable el concepto la gerencia general autoriza el crédito, de lo contrario si no es favorable se genera un comunicado al cliente informándole que en un futuro podrá ser aceptado además que se devuelve los documentos.</p> | Director comercial  |  |
| <b>Aprobación y vinculación</b>   | Para la aceptación del cliente se entregan los documentos firmados por la gerencia general al asistente operativo quien es la persona responsable de grabar la información del cliente y de la negociación en el sistema LOGI +.   | Asistente operativo | LOGI +<br>Carta aceptación cliente     |
| <b>Documentos del cliente</b>     | <p><b>CONTROL DOCUMENTOS DE LOS CLIENTES.</b></p> <p>Para ejercer el control de la documentación del cliente, una vez se han llenado todos los requisitos establecidos en el procedimiento, se archivan en carpetas individuales, las cuales estarán en la dirección comercial en orden alfabético de Logística EP S.A.S a cargo del director comercial además que la información estará digitalizada y en una carpeta compartida para la gerencia general y comercial donde el administrador será el líder de gestión documental.</p>                                   | Gerente             | Recepción de quejas                    |
| <b>Actualización de Datos</b>     | La actualización de los documentos del cliente se va a realizar anualmente en el momento de ratificación de las nuevas condiciones comerciales y se procede al trámite de verificación y análisis como se hizo en el proceso de vinculación.   | Asesor comercial    | Documentación del inicio               |

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES | CÓDIGO:         | PD-GN-001  |
|   |  | VERSIÓN:        | 02         |
|   | PROCESO: GESTION DE NEGOCIOS                         | FECHA REVISIÓN: | 06/01/2017 |

## 5. RESPONSABILIDAD

**Asesor comercial:** Es el encargado de recopilar los posibles clientes, para que sean estudiados y aprobados o no la solicitud.

**Director Comercial:** Aprobar la solicitud de los clientes.

**Contador:** Revisar los documentos contables, para mirar la liquides y pueda realizar los correctos pagos de las facturas

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formato información del cliente

Formato informe diario de visita

## CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | SECCIÓN CAMBIADA                   | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                   | FECHA DEL CAMBIO |
|---------|------------------------------------|--|------------------|
| 01      | Todo el documento                  | Emisión del documento                    | 16/05/2016       |
| 02      | Documentos para estudio de crédito | Anexar documentos solicitados al cliente | 06/01/2017       |

## APROBACIÓN

|         | ELABORO            | REVISO                 | APROBÓ        |
|---------|--------------------|------------------------|---------------|
| NOMBRE: | Cesar Rodríguez    | Andrés Peña            | Sergio Suarez |
| CARGO:  | Director comercial | Coordinador de calidad | Gerente       |