

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CODIGO: CO-P-17
		VERSION: 03
		FECHA: 29/01/2024

ELABORA: Adriana Collante Gómez	CARGO: Coordinadora Calidad
REvisa: Diana Isabel Pineda	CARGO: Administradora General
APRUEBA: Juan Carlos Gómez	CARGO: Gerente

1. Objetivo

Establecer parámetros para la promoción y venta de los servicios prestados por Integraltrans Group de manera confiable, segura, efectiva y rentable a todos los clientes o asociados de negocio que tengan necesidades de transporte de servicio especial de pasajeros o transporte de carga en todas sus modalidades.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para la presentación de la oferta, vinculación y mantenimiento de clientes o asociados de negocio siguiendo los parámetros de calidad, seguridad, debida diligencia y legalidad desarrollados por Integraltrans Group.

3. Definiciones

- **Cotización.** Documento donde se establecen los acuerdos con el cliente precios, tiempos de respuesta, compromisos contractuales y puede ser definidos por una firma sobre la cotización, una orden de servicio, una solicitud escrita, cotización legal, solicitud de servicio.
- **Estudio de seguridad.** Actividad que se efectúa previo a la vinculación comercial y de manera periódica (anualmente) con el fin de establecer si el cliente o asociado de negocio cumple los niveles de seguridad requeridos por la Organización.
- **Encuesta de satisfacción:** Actividad que se efectúa de manera semestral con el fin de recibir retroalimentación por parte del cliente con respecto a la prestación del servicio y las actividades asociadas.
- **Asociado de Negocios o clientes.** Grupos externos a la Organización, con el cual se tendrán intercambios comerciales por la prestación del servicio.

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CODIGO: CO-P-17
		VERSION: 03
		FECHA: 29/01/2024

4. Responsables:

Administradora general:

- Responsable de realizar acompañamiento al cliente en conjunto con el director o coordinador de operaciones de cada zona.
- Responsable de realizar actualización documental de cada asociado de negocio a que haya lugar.
- Responsable de inscripción de clientes en el sistema de información ITP.
- Responsable de actualizar estado de clientes o asociados de negocio en sistema de información (activos/inactivos)

Auxiliar de Operaciones Administrativas:

- Apoyo y soporte en la actualización documental de cada asociado de negocio a que haya lugar.
- Apoyo y soporte en la inscripción de clientes en el sistema de información ITP
- Realizar evaluaciones de satisfacción a clientes de acuerdo con la periodicidad establecida

Director Operativo:

- Realizar evaluaciones de satisfacción a clientes de acuerdo con la periodicidad establecida

5. Desarrollo

5.1 Propuesta o Apertura Comercial

El equipo comercial inicia su labor buscando empresas que necesiten la prestación de servicios de transporte especial de pasajeros o transporte de carga. Una vez tiene el cliente potencial se hace visita o envió de correo electrónico donde se entrega el portafolio, se inicia seguimiento y acompañamiento telefónico hasta el momento en que el cliente potencial muestra su interés a nuestros servicios.

Se pueden utilizar diferentes estrategias de mercadeo tales como:

- Telemercadeo
- Portafolio de Servicios
- Certificación internacional (Documentación Legal)
- Medios Publicitarios e informativos (página web)
- Lobby y estrategias comunicativas
- Envío de propuestas comerciales a través de e-mail, y correspondencia física.

5.2 Elaboración y presentación de la propuesta comercial

Se presenta propuesta de servicios de acuerdo a las necesidades manifestadas por parte del cliente o asociado de negocio. Se indican las condiciones comerciales para la ejecución de la misma.

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CODIGO: CO-P-17
		VERSION: 03
		FECHA: 29/01/2024

Para el caso de la participación en licitaciones públicas se realiza el estudio de las diferentes ofertas en el sector transporte en la página del SECOP y de acuerdo con los requerimientos y al alcance se participa.

5.3 Inscripción Clientes

5.3.1 Clientes carga

La inscripción de los clientes se realiza diligenciando del formato **F-56 Vinculación de generador de Carga**, se registra la información legal como NIT, dirección, teléfono, representante legal, actividad económica, entre otros.

Adicional se solicita copia de los siguientes documentos:

- Certificado de cámara y comercio (representación legal con fecha de emisión inferior a 90 días).
- Copia del RUT.
- Copia de la cedula de ciudadanía del representante legal y beneficiarios finales
- Copia de los certificados de sistemas de gestión si lo tiene o una carta del ente certificador donde demuestre que está en proceso de implementación.
- Estados financieros o declaración de renta
- Autorización tratamiento de datos.
- Acuerdo de seguridad
- Notas a los estados financieros
- Composición accionaria

Las cámaras de comercio y RUT se actualizarán cada año para los asociados de negocio que se encuentren activos (aquellos con los que se ha tenido relación comercial en los últimos 8 meses),

Nota: Los clientes o asociados de negocio que se encuentren certificados bajo los estándares de la norma BASC (verificar su autenticación en la página <http://www.wbasco.org> "Listado De Empresas BASC) no les aplicará el acuerdo de seguridad.

Nota: La debida diligencia de solicitud de información correspondiente a los beneficiarios finales debe ser aportada en el formato F-56 VINCULACIÓN DEL GENERADOR DE CARGA con sus respectivos soportes por parte del asociado de negocio, en caso de que este no aporte esta información debe quedar soporte de la solicitud (ej.: correo electrónico)

Verificación de Documentación del Cliente

Después de solicitar la documentación, se recibe y se verifica que esté completamente diligenciada y firmada de manera correcta, con sello de la empresa (si este posee).

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CODIGO: CO-P-17
		VERSION: 03
		FECHA: 29/01/2024

En caso de que el representante legal no pueda firmar, puede hacerlo la persona que tenga esta potestad.

Las verificaciones que se hacen a cada generador de carga o cliente son:

- **RUES:** Si el cliente es persona jurídica se verifica que se encuentre registrado dentro de la cámara de comercio de Colombia, esta verificación se hará a través del RUES, en donde se establece la coherencia entre lo manifestado por el cliente. <https://www.rues.org.co/>
- **Lista OFAC:** Se verifica al representante legal, socios y la razón social que figura en la cámara de comercio. <http://sdnsearch.ofac.treas.gov/>
- **Procuraduría/Contraloría:** Se verifica al representante legal, socios y la razón social que figura en la cámara de comercio. <http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes>.
<https://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/certificado-de-antecedentes-fiscales>
- **Policía:** Se verifica al representante legal, y socios. <https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicia>
- **Superintendencia de sociedades:** El fin de esta verificación es revisar la situación del proveedor con respecto a la Ley 550, Procesos concordatarios y no se encuentre en proceso de liquidación; Esta verificación se hace en la página de super sociedades. <http://www.supersociedades.gov.co/>
- **Procesos judiciales** Se verifica al representante legal, socios y la razón social que figura en la cámara de comercio en la página. <https://consultaprocesos.ramajudicial.gov.co/procesos/bienvenida>
- **Lista Consolidada del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas:** Se verifica al representante legal y socios. <https://scsanctions.un.org/okhozsp-all.html>
- **Lista de terroristas y organizaciones terroristas de la unión europea:** Se verifica al representante legal y socios. <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/fight-against-terrorism/terrorist-list/#terrorists>
- **Interpol:** Se verifica al representante legal y socios. <https://www.interpol.int/How-we-work/Notices/Red-Notices/View-Red-Notices>

NOTA: No en todos los casos aparecerá el asociado de negocio en este informe, los que aparecen y estén en algún proceso concordatario o de liquidación son autorizados por el Gerente.

NOTA: El resultado de las verificaciones que se hacen, se deben guardar en medio magnético o físico, en la carpeta de cada asociado negocio junto con los documentos y registros elaborados. Estas verificaciones se actualizarán cada año para los asociados de negocio que se encuentren activos (aquellos con los que se ha tenido relación comercial en los últimos 8 meses), la vinculación del nuevo cliente está supeditada que este no tenga antecedentes en ninguna de estas bases de datos.

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CODIGO: CO-P-17
		VERSION: 03
		FECHA: 29/01/2024

Los asociados de negocio o clientes con los que se establezca una relación comercial estarán listados en el formato dentro del sistema de información de la empresa (ITP)

El sistema de información generará una alerta para la documentación que se deba actualizar

5.3.2 Clientes pasajeros

La inscripción de los clientes se realiza por el sistema de información (ITP) registrando:

- Objeto del contrato
- Fecha de la prestación del servicio
- Tipo de vehículo
- Nombre o razón social
- Cámara de comercio/RUT (Persona Jurídica)
- Cedula de ciudadanía (Personal natural y/o representante legal)
- Nit
- Nombre de contacto
- Cedula de contacto
- Dirección
- Teléfono de contacto
- Ruta (Origen – Destino)
- Fecha de prestación de servicio

5.4 Nivel de criticidad (cliente generador de carga):

En el sistema de información se encuentra la identificación para evaluar el nivel de criticidad de cada asociado negocio los conceptos a evaluar son:

PARAMETROS DE CRITICIDAD	
TIEMPO DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	1-5 AÑOS: 10 PUNTOS 6-10 AÑOS: 5 PUNTOS 10 EN ADELANTE: 1 PUNTO
TIPO DE PRODUCTO	BAJO RIESGO: 1 PUNTO MEDIANO RIESGO: 5 PUNTOS ALTO RIESGO: 10 PUNTOS
VOLUMEN DE SOLICITUDES	MENOS DE 15 SOLICITUDES EN EL MES: 10 PUNTOS ENTRE 15 - 50 SOLICITUDES: 5 PUNTOS MAS DE 50 SOLICITUDES: 1 PUNTOS
TIEMPO RELACION COMERCIAL	0 - 2 AÑOS: 10 PUNTOS +2 - 6 AÑOS: 5 PUNTOS MAS DE 6: 1 PUNTO
RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA EN EL MERCADO	NO TIENE RECONOCIMIENTO: 10 PUNTOS POCO RECONOCIDA: 5 PUNTOS RECONOCIDA POR VARIAS EMPRESAS: 1 PUNTO

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CODIGO: CO-P-17
		VERSION: 03
		FECHA: 29/01/2024

Después de realizar el análisis de criticidad se estipula la siguiente periodicidad para actualizar la documentación:

Actualización documentación según criticidad		
Alta	Formato de vinculación de carga cada 3 años, visita anual, antecedentes anuales	> 55%
Medio	Formato de vinculación de carga cada 3 años, visita cada 18 meses, antecedentes anuales	55% > 42%
Bajo	Formato de vinculación de carga cada 3 años, antecedentes anuales	42% >

5.5 Control lavado de activos y financiación del terrorismo (cliente generador de carga):

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido dentro de la normatividad legal en Colombia y frente a la prevención en el comercio internacional, la organización aplica la circular N° 011 Sistema Integral Para La Prevención y Control Del Lavado De Activos y Financiación Del Terrorismo que está incluido en el formato F56 Vinculación del generador de carga que se debe garantizar estar firmado y del cual, se dejan constancia en cada carpeta de los clientes.

5.6 Evaluación del servicio y post-servicio

Por parte del equipo comercial, se realiza acompañamiento a cliente en la ejecución del contrato o la prestación del servicio.

De manera periódica (semestral) se realiza una encuesta de satisfacción al asociado de negocio o cliente, dejando registro en el formulario dispuesto por drive, buscando establecer el grado de satisfacción de cada uno de ellos, una vez diligenciado este formato se toman las acciones de mejora, correctivas y de recomendación, según el caso a que haya lugar.

Dependiendo de la criticidad para los asociados de negocio (generadores de carga) se realizará visita de seguridad, diligenciando el formato CO-F-68 Visita de Seguridad a Generador de carga.

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CODIGO: CO-P-17
		VERSION: 03
		FECHA: 29/01/2024

5.7 Lineamientos de sensibilización

En conjunto con los asociados de negocio se fomenta la cultura y prácticas de prevención de delitos en el comercio internacional, corrupción y soborno a través de comunicaciones de buenas prácticas, infografías, buen trato comercial, entre otros.

6. Documentación de referencia

- CO-F-68 Visita de Seguridad a Generador de carga.
- F56 Vinculación del generador de carga
- Listado de asociados de negocio