



## PROCEDIMIENTO

### Selección de Clientes


Código: PRO-CO-012  
Revisión: 10  
Fecha: 03/01/2022  
Aprobado: GG  
Página 1 de 13

# Selección de Clientes

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Asistente Comercial	Erika Diez Canseco	03/01/2022
REVISADO POR:	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	03/01/2022
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	03/01/2022
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	03/01/2022

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 2 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

1. **Objetivo**  
Definir la metodología a seguir para la captación de clientes.
2. **Alcance**  
Incluye desde la investigación de potenciales clientes hasta la presentación del Ejecutivo de Servicio al Cliente que atenderá las instrucciones del nuevo cliente.
3. **Responsabilidad**  
El Asistente Comercial es el responsable de la correcta aplicación del presente procedimiento.  
El Supervisor Comercial es el responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
4. **Abreviaturas**  
**N.A.**
5. **Referencia**  
**N.A.**
6. **Definiciones**
  - 6.1. **Programa Cloud Dynamic Systems:**
    - **Inteligencia Aduanera - Un Aliado en Comercio Exterior**
    - **BI que ofrece información Aduanera diaria de todo el país que ayuda en la toma de decisiones estratégicas.**
    - **Este módulo analiza el mercado de comercio exterior desde la perspectiva del Agente de Aduana, así como del Importador y Exportador, entre los análisis más destacados encontramos ranking por las diferentes periodicidades (diario, mensual, anual etc.) del Valor CIF/FOB, Nro. Operaciones, Cantidad de CNT, análisis detallados por Jurisdicciones, Terminal de Almacenamiento, Partidas Arancelarias etc.**
    - **Existe también opciones especiales para los Agentes de Aduana en la captación de nuevos clientes Importadores/Exportadores donde permite crear diferentes escenarios analizando rubros de comisiones, gastos operativos, etc. Igualmente se encontrará opciones de análisis de productividad diaria por Ejecutivo asignado al cliente Importador/Exportador.**
    - **Otro tipo de Análisis que nos brinda el módulo es la perspectiva de Jurisdicciones y Partidas Arancelarias, un estudio que se combina con la cantidad de Contenedores, valor CIF/FOB, Importadores, Exportadores y Agentes de Aduana en las diferentes periodicidades**
7. **Condiciones generales**
  - 7.1. Todos los potenciales clientes deberán ser evaluados y seleccionados por el Asistente Comercial o el Supervisor Comercial.
  - 7.2. En la carpeta de cada cliente se guardarán los resultados de la revisión de los requisitos del cliente, **en Files de manera digital y/o física.**
  - 7.3. Se guardará en la carpeta del cliente la información obtenida, mediante los formularios:
    - a) FOR-CO-045 Formulario de Registro de Clientes
    - b) FOR-LE-048 Evaluación Legal de Clientes
    - c) Evaluación Financiera (Sentinel)
    - d) Análisis del Cliente (Programa **CLOUD DYNAMIC SYSTEMS** y/o INFOESCOMAR)
    - e) FOR-SIG-031 Verificación de Evaluación de Riesgos – Clientes
  - 7.4. Se solicita a todos los Nuevos Clientes lo Indicado en el FOR-CO-045 Formulario Registro de Clientes:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 3 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

- a) Copia del Testimonio de Constitución de la empresa o Copia Literal (**Este documento será necesario cuando la vigencia de poderes no detalle las facultades de los firmantes**).
- b) Vigencia de Poderes o Poderes
- c) Copia de ficha RUC o Registro ante la SUNAT
- d) Copia de DNI de los Firmantes
- e) Anexo UIF (Anexo N°02 ó 03 – Declaración Jurada de Conocimiento del Cliente)
- f) Acuerdo de Seguridad
- g) Compromiso Antisoborno

## 8. Procedimiento

- 8.1. Identificar a los potenciales clientes, los cuales pueden provenir, por ejemplo: Del ranking anual de importadores, exportadores, propuestas, sugerencias o de cualquier medio informativo. En los casos donde el cliente potencial establece las bases para concursar, el Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial brindará herramientas a la Gerencia General, quien tomará la decisión de la participación o no de CLI Gestiones Aduaneras.
- 8.2. Investigar el perfil de riesgo del potencial cliente. El Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial debe verificar, como mínimo:
  - a) La existencia de la razón social y los datos del potencial cliente en la página web <http://www.sunat.gob.pe/>, Verificar además su dirección fiscal y la fecha de inicio de actividades, filtrando a las empresas con más de dos años de actividad comercial, salvo directa autorización de Gerencia.
  - b) La cantidad de despachos anuales que realiza el potencial cliente en la página web <http://www.aduanet.gob.pe/>, programa **CLOUD DYNAMIC SYSTEMS**. Además, obtiene los nombres de los agentes de aduanas con los cuales realiza sus operaciones y su porcentaje de participación.
  - c) Mediante la Lista de Clinton, revisar la no participación en actividades de narcotráfico en los E.E.U.U. de N.A., del cliente potencial (<https://www.treasury.gov/ofac/downloads/sdnlist.pdf> y/o <https://soul.magnumlogistics.com.co/Mercurio/HERRAMIENTAS/wfListaClinton.aspx>)
  - d) Mediante búsquedas en Internet, que el cliente no aparezca en noticias relacionadas a actividades ilícitas como el robo, soborno o lavado de activos.
- 8.3. El Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial debe seleccionar al potencial cliente de acuerdo a la información obtenida y considerando:
  - a) El monto de las importaciones o exportaciones.
  - b) Tiene solvencia económica.
  - c) Referencias comerciales.
  - d) Prestigio en el mercado.
- 8.4. El Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial debe obtener el nombre y cargo de la persona a contactar y la dirección de la empresa.
- 8.5. Establecer contacto con el potencial cliente, inicialmente puede ser solo vía telefónica. En esta etapa, el Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial intenta conseguir la mayor cantidad de información posible (monto de importaciones y/o exportaciones, agente de aduanas, comisiones que paga, etc).
- 8.6. El Gerente General revisa la información del cliente para su aprobación inicial y el Asistente Comercial o el Supervisor Comercial debe preparar las condiciones económicas por acordar con el potencial cliente.
- 8.7. A solicitud del Gerente General, se coordina una reunión con las personas encargadas, para asistir a las reuniones con el cliente potencial.
- 8.8. En la reunión, se debe tocar los siguientes puntos:
  - a) Realizar una breve presentación de la organización (servicios que brinda CLI y sus principales logros).

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 4 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

- b) Solicitar información sobre la empresa (Representantes legales entre otros).
- c) Solicitar la información requerida por el Anexo de la UIF.
- d) Consultar sobre los servicios que requieren.
- e) La intención de establecer alianzas estratégicas, de mutuo beneficio.

**8.9.** Preparar y remitir al potencial cliente una propuesta que podría contener entre otros, lo siguiente:

- a) Comisión
- b) Comisión mínima
- c) Gastos operativos
- d) Condiciones de pago
- e) Personas de contacto

El Asistente Comercial y/o Supervisor Comercial consultará con la Gerencia sobre, comisiones, condiciones y términos del servicio a ofrecer.

Si el cliente está interesado en el servicio, se puede negociar lo propuesto.

**8.10.** El Asistente Comercial y/o Supervisor Comercial registrará toda la información relacionada a la evaluación y reuniones de coordinación realizadas con el potencial cliente (se pueden incluir consultas, sugerencias y cualquier otro detalle importante).

**8.11.** El Supervisor de Servicio al Cliente se encarga de hacer consultas y visitas al potencial cliente hasta obtener un requerimiento de despacho.  
En el caso de concursos, se aguardará la respuesta del cliente.

**8.12.** El Asistente Comercial y/o Supervisor Comercial coordina con la Gerencia de Logística para designar al Ejecutivo de Servicio al Cliente, que atenderá al cliente nuevo.

**8.13.** De ser aprobado el cliente, el Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial es quien **ingresa al** nuevo cliente a la base de datos de Clientes.

**8.14.** El Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial concreta una reunión con el cliente para presentar a la(s) persona(s) responsable(s) de atender sus requerimientos y/o mostrar nuestras instalaciones.

**8.15.** El Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial remitirá al cliente el acuerdo de seguridad BASC.

**8.16.** El Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial realizará visitas de seguridad al cliente en forma anual, para confirmar las medidas de seguridad con las que cuenta; registrando esta evaluación de riesgos del cliente, en el formulario de Evaluación de Riesgos del Cliente FOR-SIG-031.

En complemento a esto último se realiza anualmente una FOR-SIG-050 Evaluación de Actividades del Asociado de Negocios, registrándolo en el formato.


Así mismo se solicita al cliente una FOR-SIG -051 Evaluación de Satisfacción del Cliente según el formato digital:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfaDSd4zkqHFHB6qMB53PpyvPRmCYIAAn1y3e7W73ebhjpwESw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfaDSd4zkqHFHB6qMB53PpyvPRmCYIAAn1y3e7W73ebhjpwESw/viewform?usp=sf_link), anualmente.

El Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial mantendrá los registros de la información sobre los clientes y sus visitas de mantenimiento en las carpetas correspondientes.

**8.17.** En Comercial se archivarán los contratos donde están definidos los requisitos establecidos con el cliente. En los casos que no existan contratos, la orden de compra o instrucción de embarque se utilizará como documento donde están definidos los requisitos del cliente.

**8.18.** A solicitud de las Gerencias el área de Calidad debe realizar inspecciones inopinadas a los diferentes procesos de la Empresa, para verificar el cumplimiento de la Política, los Objetivos definidos y de las necesidades y expectativas de partes interesadas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 5 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

8.19. Se deben efectuar controles y seguimiento a la documentación contenida en las carpetas de los principales clientes.

8.20. Se informará trimestralmente del cumplimiento de la documentación en las carpetas indicadas, así como del desempeño de los procesos principales de la empresa.

## 9. Control de cambios

9.1. Se han modificado el ítem 6. **Definiciones**

### 6.1. Programa Cloud Dynamic Systems:

- **Inteligencia Aduanera - Un Aliado en Comercio Exterior**
- **BI que ofrece información Aduanera diaria de todo el país que ayuda en la toma de decisiones estratégicas.**
- **Este módulo analiza el mercado de comercio exterior desde la perspectiva del Agente de Aduana, así como del Importador y Exportador, entre los análisis más destacados encontramos ranking por las diferentes periodicidades (diario, mensual, anual etc.) del Valor CIF/FOB, Nro. Operaciones, Cantidad de CNT, análisis detallados por Jurisdicciones, Terminal de Almacenamiento, Partidas Arancelarias etc.**
- **Existe también opciones especiales para los Agentes de Aduana en la captación de nuevos clientes Importadores/Exportadores donde permite crear diferentes escenarios analizando rubros de comisiones, gastos operativos, etc. Igualmente se encontrará opciones de análisis de productividad diaria por Ejecutivo asignado al cliente Importador/Exportador.**
- **Otro tipo de Análisis que nos brinda el módulo es la perspectiva de Jurisdicciones y Partidas Arancelarias, un estudio que se combina con la cantidad de Contenedores, valor CIF/FOB, Importadores, Exportadores y Agentes de Aduana en las diferentes periodicidades**

9.2. Se ha modificado el Ítem 7.2. En la carpeta de cada cliente se guardarán los resultados de la revisión de los requisitos del cliente, **en Files de manera digital y/o física.**

9.3. Se ha modificado el Ítem 7.3. d) Análisis del Cliente (Programa **CLOUD DYNAMIC SYSTEMS** y/o INFOESCOMAR).


9.4. Se ha modificado el Ítem 7.4. a) Copia del Testimonio de Constitución de la empresa o Copia Literal (**Este documento será necesario cuando la vigencia de poderes no detalle las facultades de los firmantes**).


9.5. Se ha modificado el Ítem 8.2. b) La cantidad de despachos anuales que realiza el potencial cliente en la página web <http://www.aduanet.gob.pe/>, programa **CLOUD DYNAMIC SYSTEMS**. Además, obtiene los nombres de los agentes de aduanas con los cuales realiza sus operaciones y su porcentaje de participación.

9.6. Se ha modificado el Ítem 8.13. De ser aprobado el cliente, el Asistente Comercial y/o el Supervisor Comercial es quien **ingresa al** nuevo cliente a la base de datos de Clientes.

## 10. Anexos

10.1. Anexo N° 1 – FOR-CO-045 Formulario de Registro de Clientes

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 6 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

	<b>FORMULARIO</b>	Código: FOR-CO-045 Revisión: 05 Fecha: 01/02/2021 Aprobado: Comercial Página 1 de 2
	<b>Registro de Clientes</b>	

Información que deberá ser llenada por Comercial:


RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_  
 DIRECCION: \_\_\_\_\_  
 R.U.C: \_\_\_\_\_ NIVEL COMERCIAL: \_\_\_\_\_  
 GRUPO EMPRESARIAL: \_\_\_\_\_  
 EJECUTIVO: \_\_\_\_\_

Es la primera importación del Cliente?  No  Si Nro. De Orden: \_\_\_\_\_

**Documentos correspondientes al cliente:**

Vigencia de Poderes	<input type="checkbox"/>	Copia de Ficha RUC	<input type="checkbox"/>
Poderes en el Testimonio	<input type="checkbox"/>	Copia del DNI de los firmantes	<input type="checkbox"/>
Anexo 2 o 3	<input type="checkbox"/>	Acuerdo de Seguridad	<input type="checkbox"/>
Reporte Sentinel	<input type="checkbox"/>	Acuerdos Comerciales	<input type="checkbox"/>
Certificación BASC	<input type="checkbox"/>	Cotizaciones	<input type="checkbox"/>
Certificación OEA	<input type="checkbox"/>	Visita de Seguridad	<input type="checkbox"/>
Certificación ISO 9001	<input type="checkbox"/>	Encuesta de Satisfacción	<input type="checkbox"/>
<b>Compromiso Antisoborno</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Otros</b>	<input type="checkbox"/>

Otros (Especificar) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 7 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

	<b>FORMULARIO</b>	Código: FOR-CO-045 Revisión: 05 Fecha: 01/02/2021 Aprobado: Comercial Página: 2 de 2
	<b>Registro de Clientes</b>	

**Referencias Comerciales:**

CONTACTOS	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO	CARGO

Revisiones (Lista de Clinton)

---



---



---

Fecha de Registro:


---

Nombre y firma del responsable de la revisión (Comercial) :

---





	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 9 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

	<b>FORMULARIO</b>	Código : FOR-LE-048 Revisión : 01 Fecha : 07/05/2013 Aprobado : Legal Página : 3 de 3
	<b>EVALUACIÓN LEGAL DE CLIENTES</b>	

**Resultados de la verificación:**

---



---



---

Fecha de Registro: \_\_\_\_\_


Nombre y firma del responsable de la revisión (Legal) : \_\_\_\_\_

	<b>FORMULARIO</b>	Código : FOR-LE-048 Revisión : 01 Fecha : 07/05/2013 Aprobado : Legal Página : 2 de 3
	<b>EVALUACIÓN LEGAL DE CLIENTES</b>	


Facultades otorgadas para firmar :	B/L'S (SI/NO)	A SOLA FIRMA (SI/NO)	FIRMA CONJUNTA (SI/NO)	COMENTARIOS Y/O RESTRICCIONES

**Firma conjunta con quien debe endosar el conocimiento de embarque:**

<u>NOMBRES Y APELLIDOS</u>	<u>FIRMA CON</u>	<u>NOMBRE Y APELLIDO</u>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 10 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

**10.3. Anexo N° 3 – Verificación de Evaluación de Riesgos – Clientes FOR-SIG-031**

	<b>FORMULARIO</b>	Código : FOR-SIG-031 Versión : 09 Fecha : 01/02/2021 Aprobado : GG Página : 01 de 01
	<b>VISITA DE SEGURIDAD: EVALUACION DE RIESGOS CLIENTES</b>	

**Sistema:** Sistema Integrado de Gestión

**Empresa:** CLI Gestiones Aduaneras

**Cliente:**

**Fecha:** Página : 1 de 1

Requisito	Aspecto a evaluar	Conformidad			Hallazgos
		Si	No	NA	
Evaluación de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión - Requisitos del Programa del OEA, SGCS BASC V05, Sistema de Calidad ISO 9001:2015, Sistema Anti Soborno ISO 37001:2016, Sistema de PLAFT y Sistema de SST	Cumplen con normas de seguridad y calidad, evitando el soborno y lavado de dinero.				
	Es adecuada la iluminación dentro y fuera de las instalaciones.				
	Existe una cerca perimétrica alrededor de las instalaciones.				
	Existen sistemas de videocámaras y vigilancia, para supervisar y monitorear las instalaciones y al personal				
	Se supervisan las puertas de entrada o salida de vehículos y del personal.				
	Tienen establecidas medidas de seguridad para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relevantes a su mercancía.				
	Se utilizan precintos de alta seguridad en los contenedores cargados.				
	Tienen procedimientos para la selección de asociados de negocios .				
	Existen procedimientos para mantener la integridad de los contenedores.				
	<b>Personal evaluado</b>	<b>Evaluador</b>			
<b>Nombres y Apellidos</b>					

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 11 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

#### 10.4. Anexo N° 4 – Compromiso Anti Soborno

### COMPROMISO ANTI SOBORNO

Por medio del presente documento, en representación de nuestra empresa **XXXXXXXXXX** declaro nuestro compromiso de cumplir con los requisitos y disposiciones de la Ley 30424 de Responsabilidad por delito de Cohecho y el D.L. 1352 que amplía la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas.


Nuestra empresa se encuentra comprometida en la implementación y mantenimiento de un Sistema de Prevención Anti Soborno, que asegure que nuestros trabajadores y procesos se encuentran libres de actividades vinculadas al soborno o al delito de cohecho activo transnacional.

Para alcanzar nuestros objetivos propuestos, nuestro Sistema Anti Soborno contempla principalmente las disposiciones que se indican a continuación:

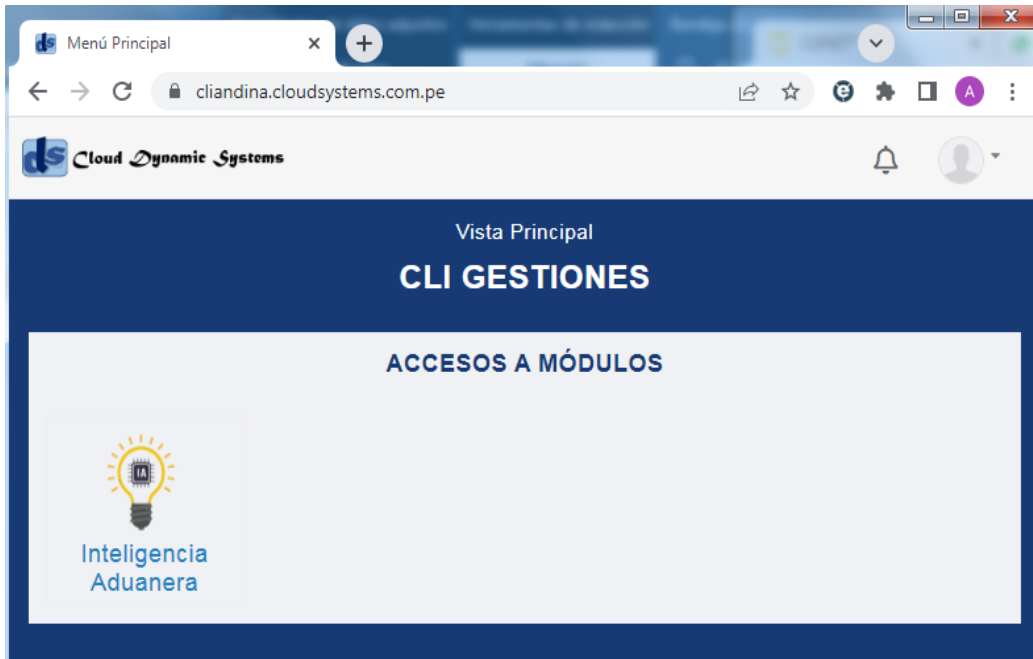
Disposiciones específicas:

- 1) Designación de la(s) persona(s) responsable(s) de ejercer con autonomía la función anti soborno en la empresa.
- 2) Identificación, evaluación y mitigación de riesgos para prevenir la comisión de los delitos de soborno.
- 3) Implementación de procedimientos de denuncias.
- 4) Difusión y capacitación periódica del sistema de prevención anti soborno.
- 5) Evaluación y monitoreo continuo de las actividades anti soborno.

La firma del presente documento expresa el compromiso de la empresa con el cumplimiento de las disposiciones indicadas, asegurando el desarrollo de nuestros procesos dentro de un marco de protección adecuado en todas nuestras actividades.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 12 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	


**10.5. Anexo N° 5 – Programa KEVLAR**




**10.6. Anexo N° 6 – INFOESCOMAR**



La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-CO-012 Revisión: 10 Fecha: 03/01/2022 Aprobado: GG Página 13 de 13
	<b>Selección de Clientes</b>	

**10.7. Anexo N° 7 – FOR–SIG–050 Evaluación de Actividades del Asociado de Negocios**

		<b>FORMULARIO</b>				Código: FOR-SIG-050
<b>EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DEL ASOCIADO DE NEGOCIOS</b>						Versión: 3
						Fecha: 27/11/2018
						Aprobado: CCA
						Página: 1 de 1

Evaluación de Asociado de Negocios		Observaciones				Tipo: Cte o Prov
Razón Social	Fecha					
Criterios de Evaluación por sus actividades asociadas con CLI		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Resultado
Cumplimiento de requisitos operacionales	30					0
Sus actividades demuestran capacidad de respuesta, en temas de Seguridad	30					0
Solidez Financiera	20					0
Comunicaciones claras durante su operación o servicio	10					0
Información, documentación y especificaciones del producto o servicio	10					0
<b>Puntaje Parcial</b>	<b>100</b>					<b>0</b>
Revisión Web y medios de comunicación		No figura	Figuraba	Funcionario o Rep Legal	Asociado de Negocios	Resultado
Figura en la Lista de Clinton	80					0
Sospecha de intervenir en actividad ilícita, como soborno (*), narcotráfico, lavado de dinero y otros, según medios	20					0
<b>Puntaje Parcial</b>	<b>100</b>					<b>0</b>
<b>(*) Actividades vinculadas al Soborno:</b>		<b>Puntaje Total de la Evaluación</b>				
Intento de otorgamiento de facilidades para agilizar trámites, corrupción de funcionarios públicos para obtener ventajas, ofrecimiento de obsequios costosos, etc.		Evaluador				0
Evaluación	Categoría	Puntaje	Calificación		Categoría	
Muy conveniente	A	de 400 a 500	Muy Bueno		<b>D</b>	
Conveniente	B	de 300 a 399	Bueno			
Regular	C	de 100 a 299	Regular			
Inconveniente	D	< 100	Malo			

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.