

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12
	Selección de Clientes	Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 1 de 13

Selección de Clientes

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Asistente Comercial	Erika Diez Canseco	30/06/2023
REVISADO POR:	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	30/06/2023
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	30/06/2023
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	30/06/2023

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12 Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 2 de 13
	Selección de Clientes	

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

- **Norma Internacional ISO 9001.**
- **Norma Internacional BASC.**
- **Estándar Internacional BASC.**

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:

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12 Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 3 de 13
	Selección de Clientes	

- 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°2 ó 3 – Declaración Jurada de Conocimiento del Cliente)
- f) Acuerdo de Seguridad
- g) Compromiso Antisoborno
- h) Constancia de presentación de la “Declaración del Beneficiario Final”, de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución Superintendencia N° 185-2019/SUNAT.

Nota: Declaración jurada del asociado de negocio donde identifique al beneficiario final (en caso el asociado de negocio no haya presentado la declaración a SUNAT o aún no le sea aplicable).

7.5. Para procesos operativos no relacionados a la carga, tales como alquiler de un bien de la empresa, entre otros que se puedan dar, se deben contar con los siguientes controles:

- a. **Ficha RUC.**
- b. **DNI del representante legal.**
- c. **Constancia de presentación de la “Declaración del Beneficiario Final”, de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución Superintendencia N° 185-2019/SUNAT.**
- d. **SENTINEL**
- e. **Verificación en la lista Clinton.**
- f. **Copia de vigencia de poderes (Para personas jurídicas).**
- g. **Licencia de funcionamiento (Opcional).**
- h. **Certificado INDECI (Opcional).**
- i. **Firma de acuerdos de seguridad y compromiso antisoborno.**

Nota: Declaración jurada del asociado de negocio donde identifique al beneficiario final (en caso el asociado de negocio no haya presentado la declaración a SUNAT o aún no le sea aplicable).

7.6. Los puntos 7.5.a, 7.5.d y 7.5.e deberán ser verificados anualmente.

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.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12 Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 4 de 13
	Selección de Clientes	

- 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>)

- 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) 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.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12 Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 5 de 13
	Selección de Clientes	

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/1FAIpQLSfaDSd4zkqHFHB6qMB53PpyvPRmCYIA1y3e7W73ebhjpweSw/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.

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

8.20. El Asistente Comercial y/o Supervisor Comercial, deben de verificar anualmente los siguientes puntos:

- a. **Consulta Ruc**
- b. **Vigencia de DNI de los representantes legales**
- c. **SENTINEL**
- d. **Verificación en la Lista Clinton**

8.21. 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 ha modificado el ítem 5. Referencias.

9.2. Se ha incluido los siguientes ítems:

- **7.5. Para procesos operativos no relacionados a la carga, tales como alquiler de un bien de la empresa, entre otros que se puedan dar, se deben contar con los siguientes controles:**

- a. **Ficha RUC.**
- b. **DNI del representante legal.**
- c. **Constancia de presentación de la "Declaración del Beneficiario Final", de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución Superintendencia N° 185-2019/SUNAT.**

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12
	Selección de Clientes	Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 6 de 13

- d. **SENTINEL**
- e. **Verificación en la lista Clinton.**
- f. **Copia de vigencia de poderes (Para personas jurídicas).**
- g. **Licencia de funcionamiento (Opcional).**
- h. **Certificado INDECI (Opcional).**
- i. **Firma de acuerdos de seguridad y compromiso antisoborno.**

Nota: Declaración jurada del asociado de negocio donde identifique al beneficiario final (en caso el asociado de negocio no haya presentado la declaración a SUNAT o aún no le sea aplicable).

- **7.6. Los puntos 7.5.a, 7.5.d y 7.5.e deberán ser verificados anualmente.**

9.3. Se ha incluido el ítem 8.20 El Asistente Comercial y/o Supervisor Comercial, deben de verificar anualmente los siguientes puntos:

- a. **Consulta Ruc**
- b. **Vigencia de DNI de los representantes legales**
- c. **SENTINEL**
- d. **Verificación en la Lista Clinton**

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12
	Selección de Clientes	Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 7 de 13

10. ANEXOS

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

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

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

Nro. De Orden:

☐ Si

Documentos correspondientes al cliente:

Vigencia de Poderes	☐	Copia de Ficha RUC	☐
Poderes en el Testimonio	☐	Copia del DNI de los firmantes	☐
Anexo 2 o 3	☐	Acuerdo de Seguridad	☐
Reporte Sentinel	☐	Acuerdos Comerciales	☐
Certificación BASC	☐	Cotizaciones	☐
Certificación OEA	☐	Visita de Seguridad	☐
Certificación ISO 9001	☐	Encuesta de Satisfacción	☐
Compromiso Antisoborno	☐	Otros	☐

Otros (Especificar)

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12
	Selección de Clientes	Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 8 de 13

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

Referencias Comerciales:

CONTACTOS	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	CARGO

Revisiones (Lista de
Clinton)

Fecha de Registro:

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

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12 Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 9 de 13
	Selección de Clientes	

10.2. Anexo N° 2 – Evaluación Legal de Clientes FOR-LE-048

	FORMULARIO	Código : FOR-LE-048 Revisión : 02 Fecha : 05/06/2023 Aprobado : Legal Página : 1 de 2
	EVALUACIÓN LEGAL DE CLIENTES	

Evaluación Legal (documentaria)

Cliente: _____

Documentos	Entrego (SI/NO)	Resultados de la verificación o comentario
Fotocopia del RUC		
Acta de la constitución de la empresa		
Copia de los poderes de los firmantes		
Copia del DNI de los firmantes		
Vigencia de los poderes		
Anexo 5		
Otros (especificar)		

Representantes Legales:

Nombre y Apellidos	Cargo	Profesión	N° de DNI o C.E.	Fecha de Vencimiento	Autorizado para firmar	
					DUA	BL

Facultades otorgadas para firmar:	DUAS (SI/NO)	Comentarios y/o Restricciones

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12
	Selección de Clientes	Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 10 de 13

	FORMULARIO	Código : FOR-LE-048 Revisión : 02
	EVALUACIÓN LEGAL DE CLIENTES	Fecha : 05/06/2023 Aprobado : Legal Página : 2 de 2

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>

Resultados de la verificación:

Fecha de Registro: _____

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

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12 Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 11 de 13
	Selección de Clientes	

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

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

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 PLAF 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.				
Personal evaluado		Evaluador			
Nombres y Apellidos					

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12
	Selección de Clientes	Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 12 de 13

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:

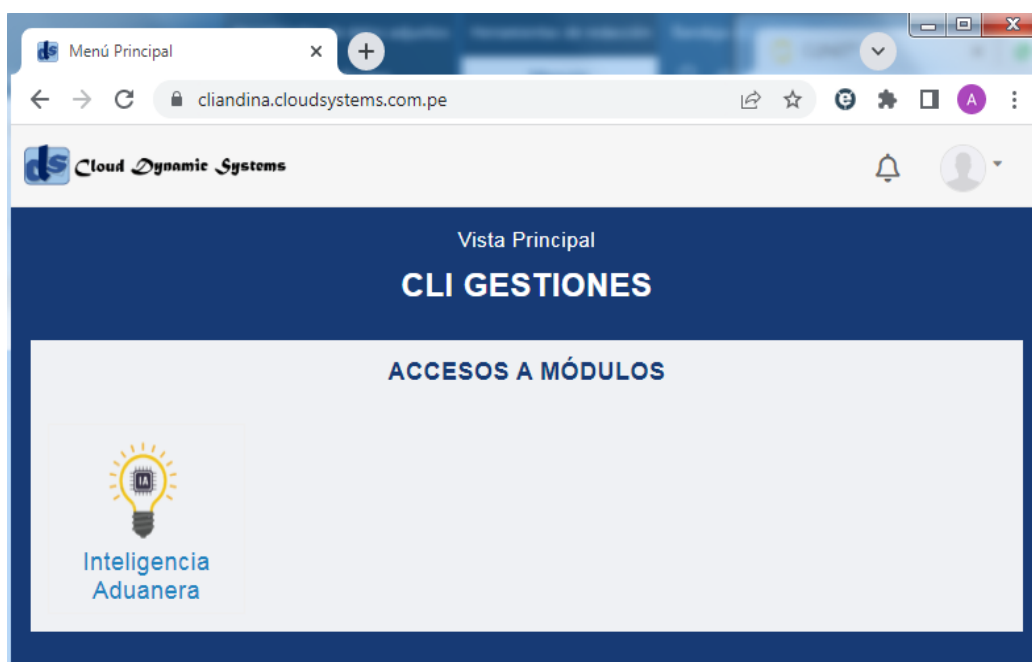
Disposiciones específicas:

- 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.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-CO-012 Revisión: 12
	Selección de Clientes	Fecha: 30/06/2023 Aprobado: GG Página 13 de 13

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.