

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	2	de	8
	Proceso de Comercialización		Fecha	28/03/2015		

Objetivo

Asegurar que dentro de la relación comercial con el cliente, los requisitos aplicables al servicio de despacho de mercancías estén correctamente definidos; y mantener la capacidad como organización para cumplirlos.

Alcance

Desde la publicación de los servicios de la empresa hasta el cierre del contrato y la alta del cliente en la empresa para el inicio de sus operaciones.

Responsables

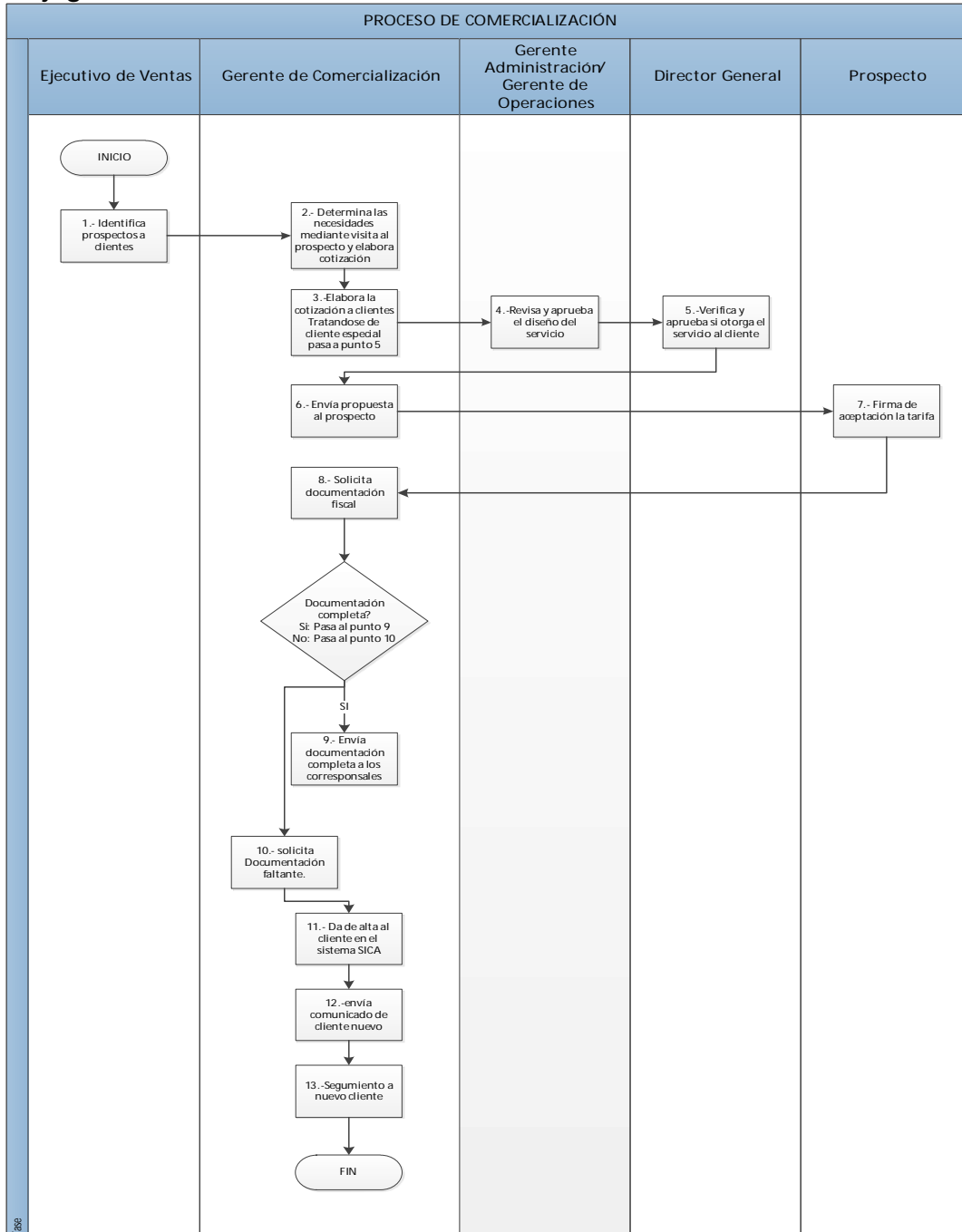
- ✓ Gerente de Comercialización

Referencias

- ✓ Nuevo Esquema de Empresas Certificadas
- ✓ ISO 9001:2008

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		3	de 8
	Proceso de Comercialización		Fecha		28/03/2015	

Flujograma



 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	4	de	8
	Proceso de Comercialización		Fecha	28/03/2015		

Procedimiento

No.	Responsable	Acción	Registro relacionado
1.-	Ejecutivo de Ventas	Identifica los prospectos a clientes COMO ¿???????de acuerdo a las Políticas de para la Aceptación de Clientes, (Ver políticas de seguridad)	---
2.-	Gerente de Comercialización	Determina las necesidades mediante visita al prospecto.	---
3.-	Gerente de Comercialización	Elabora la cotización a clientes, envía a Gerente de Operaciones/Gerente Administración. Pasa al punto 4 Nota: si es un caso especial (que el servicio requerido no cumpla con las políticas de aceptación de clientes) se pasa directamente a Dirección .Pasa al punto 5.	---
4.-	Gerente Administración/Gerente de Operaciones	Revisa y aprueba el diseño del servicio	---
5.-	Director	Verifica y aprueba si otorga el servicio al cliente	---
6.-	Gerente de Comercialización	Se envía la propuesta al prospecto y la lista de documentos que debe entregar para darse de alta como cliente según las Políticas de Aceptación de Clientes: Prospecto acepta? Si: Pasa al punto 7	---
7.-		Firma de aceptación la tarifa dentro del contrato de servicio	---
8.-	Gerente de Comercialización	Gerente de Comercialización solicita la documentación fiscal de acuerdo al checklist de Requerimientos Documentales y de Información de Clientes Nuevos. <ul style="list-style-type: none"> Acta constitutiva Alta de Hacienda Cambio de domicilio fiscal Registro Federal de Contribuyentes Comprobante de domicilio Poder del representante legal Identificación del representante 	Requerimientos Documentales y de Información de Clientes Nuevos. Anexo 2

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	5	de	8
	Proceso de Comercialización		Fecha	28/03/2015		


		<p>legal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías del inmueble • Encargo conferido • Carta encomienda • Certificado bidimensional • Programas de fomento • Registro de empresa certificada • Cuestionario de operación y cobranza(Anexo Proceso de Comercialización) <p><i>Documentación completa?</i> <i>Si: Pasa al punto 9</i> <i>No: Pasa al punto 10</i></p> <p>Nota: El Gerente de Comercialización revisará y analizará la información enviada por el cliente, para determinar si cumple con las políticas de seguridad establecidas por OAQ.</p>	
9.-	Gerente de Comercialización	Gerente de Comercialización envía la documentación completa que recibe del cliente a los Corresponsales Involucrados del Servicio, si aplica. <i>(Ver Procedimiento de Socios Comerciales)</i>	
10.-	Gerente de Comercialización	Gerente de Comercialización solicita documentación faltante al cliente, o en su caso actualización de la documentación. <i>Regresa al punto 8</i>	---
11.-	Gerente de Comercialización	Una vez aceptado el cliente el Gerente de Comercialización da de alta en el sistema SICA, se genera la Lista de Clientes y sus Patentes, el cual contiene los clientes y la patente aduanal con la que realiza operaciones. La lista de clientes se actualiza cada vez que ingresa un cliente nuevo.	Lista de Clientes y sus Patentes
12	Gerente de	Gerente de Comercialización envía	

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	6	de	8
	Proceso de Comercialización		Fecha	28/03/2015		

	Comercialización	correo al área de Administración y Operaciones con el comunicado de cliente nuevo, incluyendo pantalla de SICA y la Tarifa firmada, para que se proceda a realizar el servicio solicitado por el cliente.	---
13.-	Gerente de Comercialización	Gerente de Comercialización se mantiene al tanto del servicio que le dio al cliente en la primera operación, para medir el nivel de satisfacción, posteriormente a los tres meses realiza una visita de seguimiento, para después seguir el proceso normal de seguimiento que es de seis meses. <i>Nota: De manera anual se revisan expedientes de los clientes para realizar actualizaciones correspondientes.</i>	Expediente del cliente
		Fin de Procedimiento	

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		7	de 8
	Proceso de Comercialización		Fecha		28/03/2015	

Anexo 1

				
CLIENTE	PN 3589	PN 3574	PN 3933	PN 3920

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		8	de 8
	Proceso de Comercialización		Fecha		28/03/2015	

Anexo 2

CLIENTE:		FECHA:		OBSERVACIONES:	
#	Documentos:	Requisitos que debe de cumplir:	Cumplimiento en:	SI	NO
1	Acta Constitutiva	Nombre de la empresa y sus socios, en caso de cambio de Razón Social copia del documento oficial que lo ampare.	Acta Normal Cambio Razón Social		
2	Alta de Hacienda	Mencionar nombre de la empresa y domicilio fiscal	R-1		
3	Cambio domicilio fiscal	Mencionar nombre de la empresa y nuevo domicilio fiscal	Acuse de actualización de Situación Fiscal.		
4	Reg. Fed. Contribuyentes	Mencionar nombre y giro de la empresa, RFC y domicilio fiscal	Cédula de Identificación Fiscal		
5	Comprobante de domicilio de algún servicio contratado	Recibo de algún servicio (Luz, Agua, Teléfono, Gas, Nextel, etcétera) a nombre de la empresa (*), domicilio y máximo 3 meses de antigüedad	Recibo de:		
	Nota(*):	En caso de arrendamiento el comprobante puede estar a nombre de un tercero, pero es necesario presentar copia del contrato de arrendamiento.	Fecha:		
6	Poder del Representante Legal	Otorgado tanto para PLEITOS y COBRANZAS como para ACTOS DE ADMINISTRACIÓN	Viene en la hoja #		
7	Identificación del Representante Legal	Documento oficial como Credencial de Elector o Pasaporte vigentes al:	# C. Elector: # Pasaporte:		
8	Entrevista con el Representante Legal (Opcional / Cuando aplique)	La entrevista debe de realizarse por personal asignado por OAQ y en las instalaciones de la empresa	Cotejar rasgos físicos del entrevistado contra identificación oficial.		
9	Fotografías del Inmueble (Opcional / Cuando aplique)	Se deben de tomar con el consentimiento del cliente tanto del exterior como del interior.	Corroborar el giro principal de la empresa: Almacenamiento, Distribución, Transformación de Mercancías		
10	Encargo Conferido	Si se trata de un importador / exportador, es necesario que tramiten ante el SAT y nos envíen copia del Encargo Conferido.	Vigencia de 1 año o indefinida?		
11	Carta Encomienda	Si se trata de únicamente de exportaciones necesitamos contar con el ORIGINAL de la Carta Encomienda vigente.	Vigencia: Indefinido		
12	Certificado Bidimensional	El SAT emite un documento con código de barras bidimensional, esto para confirmar datos como domicilio fiscal existente.	Opinión de Cumplimiento		
13	Programas de Fomento (Opcional / Cuando aplique)	Si se cuenta con programas de fomento (IMMEX, PROSEC)	Oficio		
14	Registro de Empresa Certificada (Opcional / Cuando aplique)	Si cuenta con el beneficio	Oficio		
15	Cuestionario de Operación y Cobranza	Proporcionado por OAQ, con el objetivo de determinar el Contacto de Tráfico; así como las Direcciones (Fiscal y Electrónica) para el envío de Cuentas.	Cuestionario de Operación y Cobranza		
16	No. Cliente Asignado en SICA	Aduanas:			
17	Nota Importante:	Estimado Cliente en caso de hacer algún cambio en su documentación fiscal, comunicárnoslo a la brevedad posible para que en su próxima cuenta de gastos estén reflejados los cambios.			
ELABORO:		REVISO:			

SGC - 2015