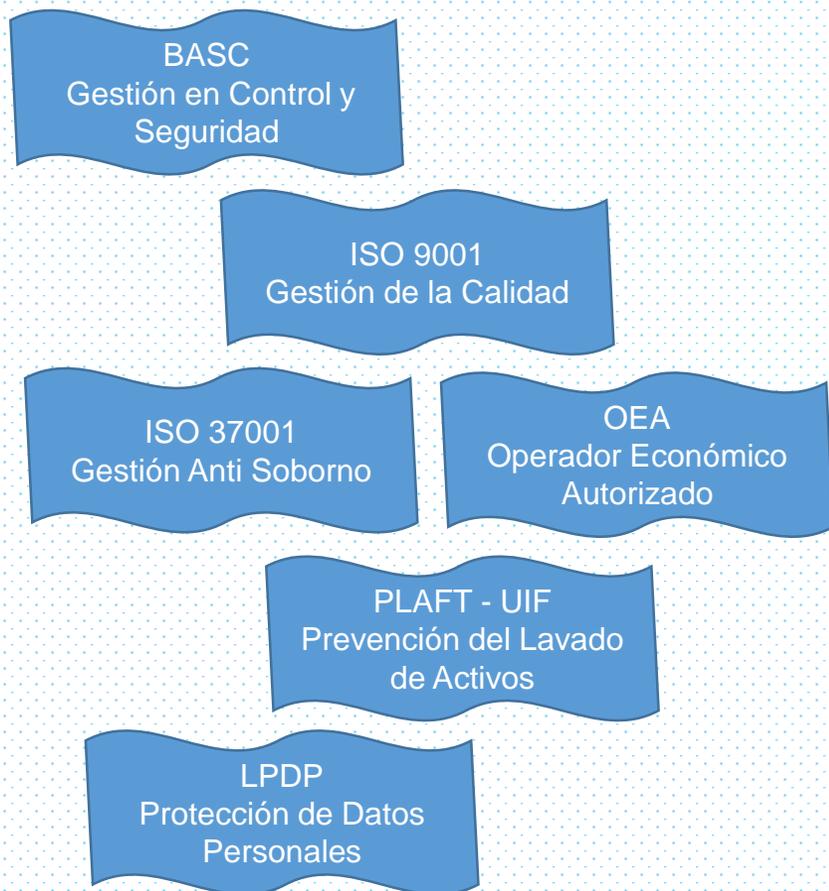




CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

DOC-SIG-012



Código:	DOC-SIG-012
Versión:	06
Fecha:	24/05/2018
Aprobado:	Coordinador de Calidad



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

GESTION DE LA DIRECCION

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar el compromiso de la Alta Dirección con el cliente, a fin de incrementar la satisfacción de este, a través de la implementación del sistema integrado de gestión. Asimismo, asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG con la finalidad de mejorar de manera continua, a través de la revisión directiva del mismo.

RESPONSABLES:

- Gerente General, Gerente de Logística, Jefe de Seguridad y Calidad.

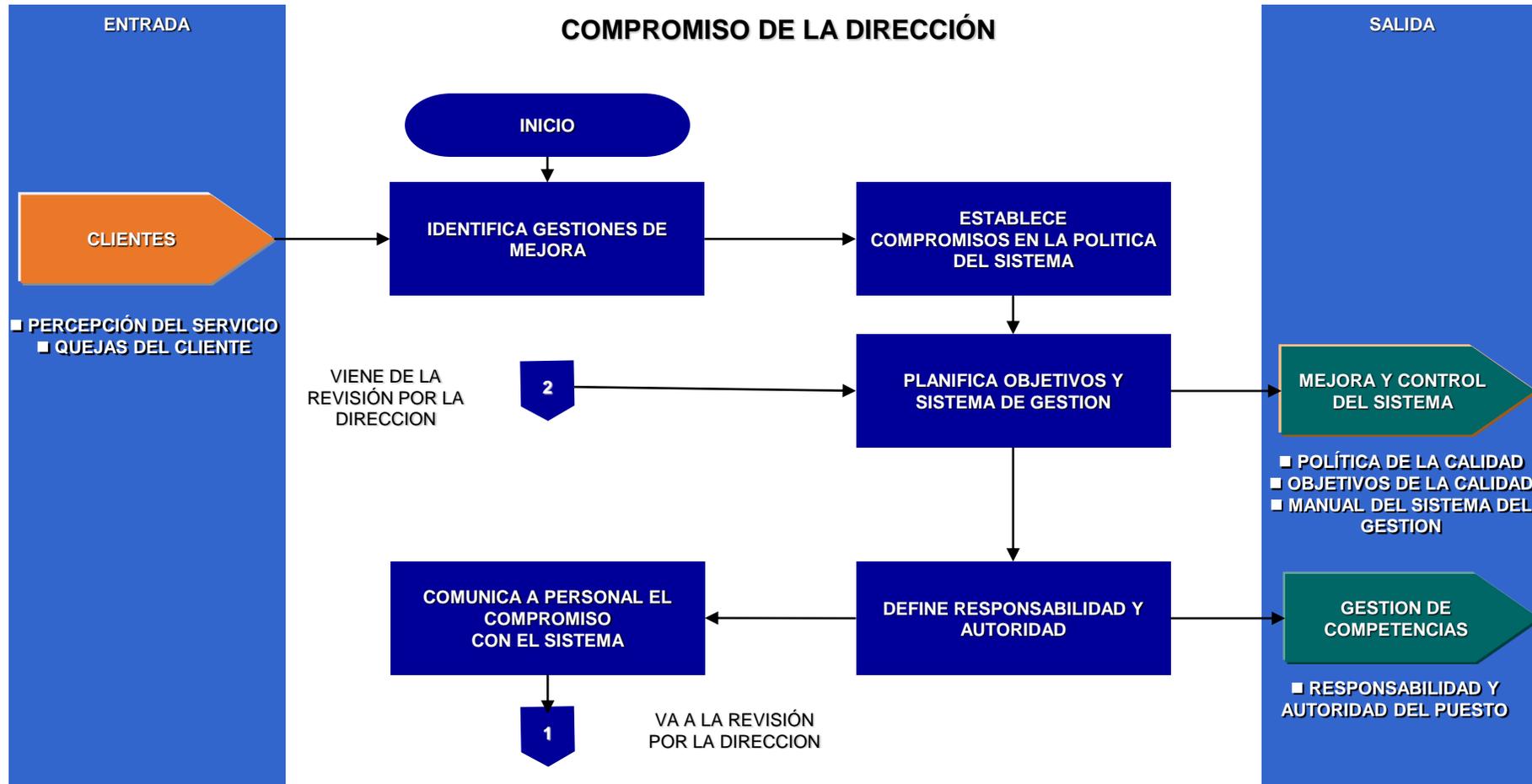
MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Decisiones y Acciones de Mejora de la Revisión por la Dirección, Revisión del cumplimiento de Objetivos
- Actividades de CLI con casos de ilícitos = 0

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Informe de la Satisfacción del Cliente, Informe de la Revisión por la Dirección

GESTION DE LA DIRECCION



GESTION DE LA DIRECCION





CALIDAD DEL SIG - GESTIÓN DEL RIESGO

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión implementado con la finalidad de mejorar continuamente la eficacia del mismo a través de la evaluación del cumplimiento de los requisitos del producto, de las normas aplicables y la adecuada gestión de las gestiones de mejora. Asimismo, asegurar el mantenimiento de los documentos del Sistema de Gestión a través de los controles implementados.

RESPONSABLES:

- Coordinador de Calidad, Asistente de Calidad

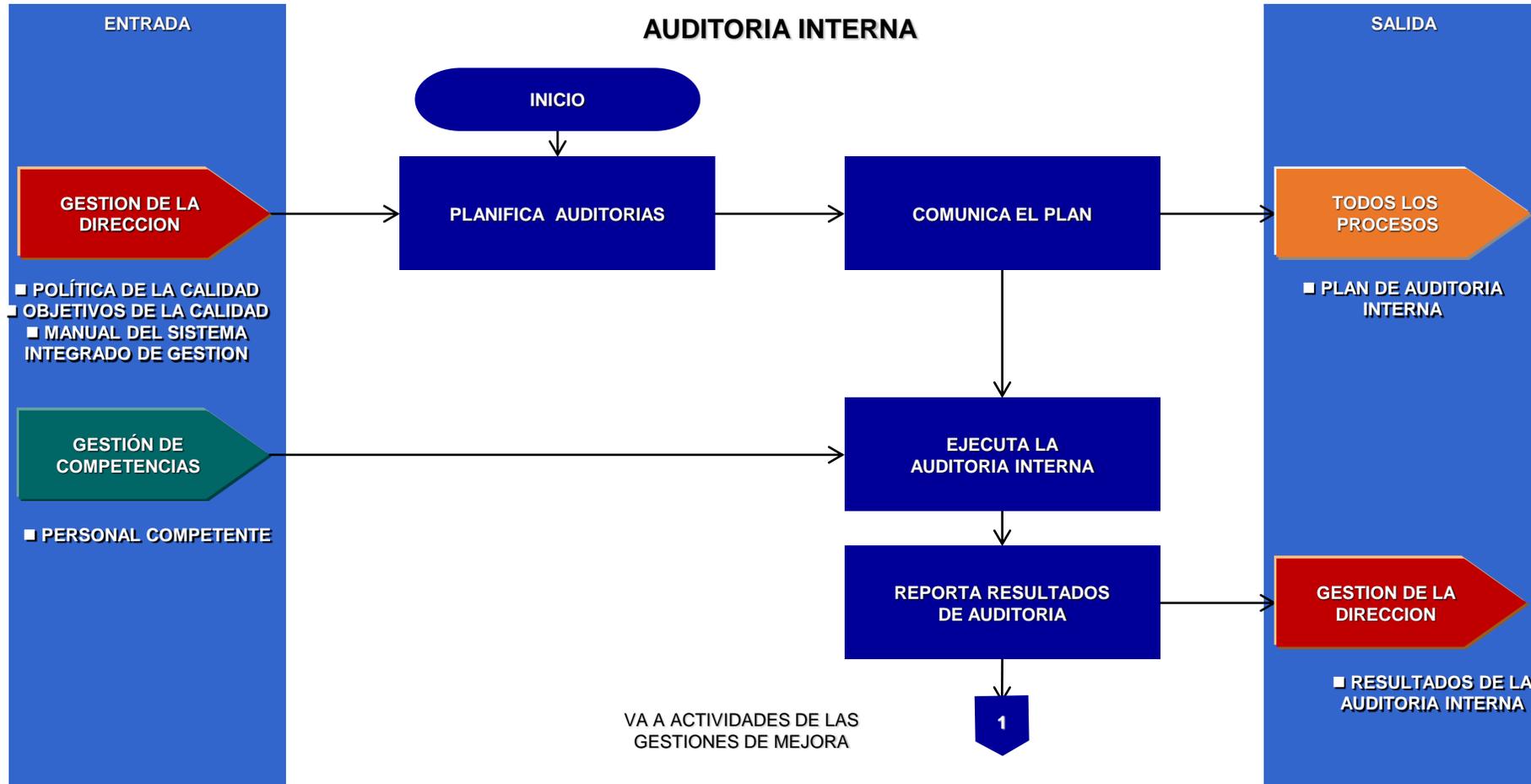
MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Control de Gestiones de Mejora, Planificación de Auditorías Internas, Inspecciones de Control
- Actividades de CLI con casos de ilícitos = 0

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Control de Documentos PRO-SIG-002, Control de Registros PRO-SIG-003, Auditorías Internas PRO-SIG-004, Control del Servicio no conforme PRO-SIG-005, Control de las Gestiones de Mejora PRO-SIG-006, Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras BASC -OEA MAN-SG-004, Manual PLAFT MAN-SG-002

CALIDAD DEL SIG - GESTIÓN DEL RIESGO



CALIDAD DEL SIG - GESTIÓN DEL RIESGO





GESTION COMERCIAL

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que se determinan y revisan las necesidades de los clientes con relación a los servicios logísticos definidos en el alcance del presente manual, incluyendo comunicarle cualquier modificación a los requisitos de su requerimiento, con la finalidad de mantener su satisfacción.

Asimismo, hacer seguimiento y medición a la percepción del cliente sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos en sus requerimientos.

RESPONSABLES:

• Gerente General, Gerente de Logística, Supervisor Comercial, Asistente Comercial.

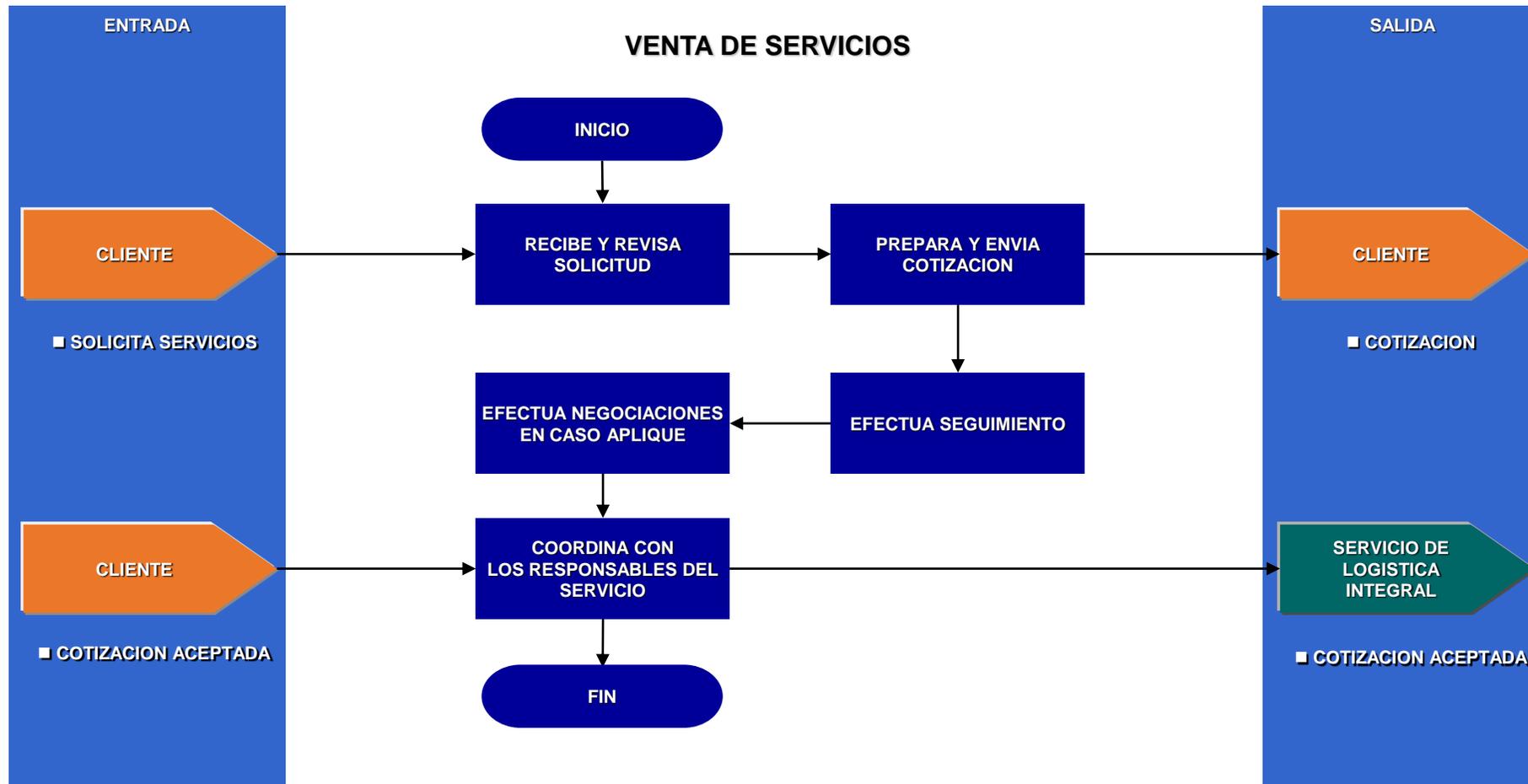
MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Índice de Satisfacción del Cliente, Índice de Ventas, Visitas de Seguridad, Evaluación de actividades Clte.
- Actividades de Clientes con casos de ilícitos = 0

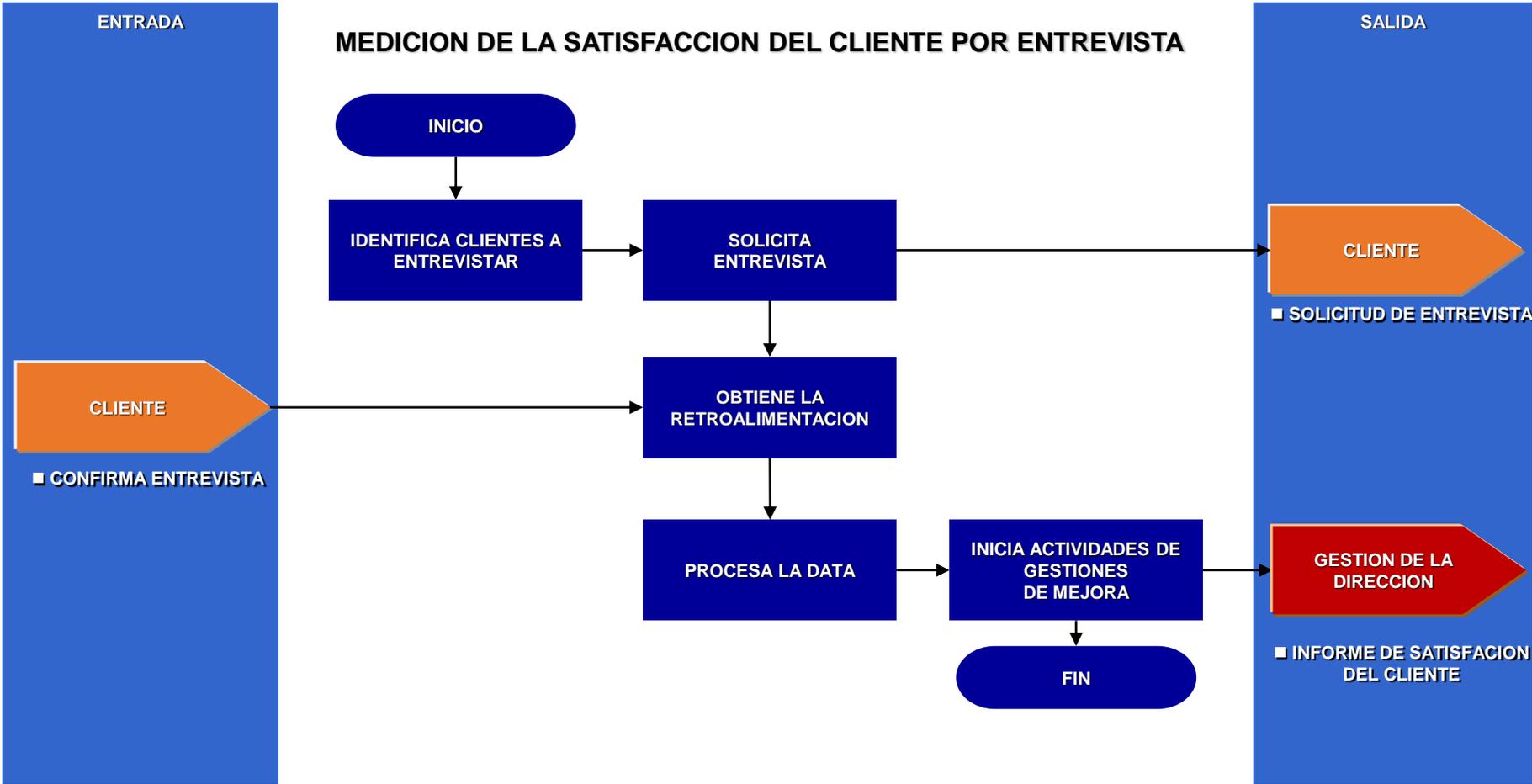
DOCUMENTACION APLICABLE:

• Informe de Satisfacción del Cliente, Selección de Clientes PRO-CO-012, Ingreso de Clientes al Sistema INS-SG-010

GESTION COMERCIAL



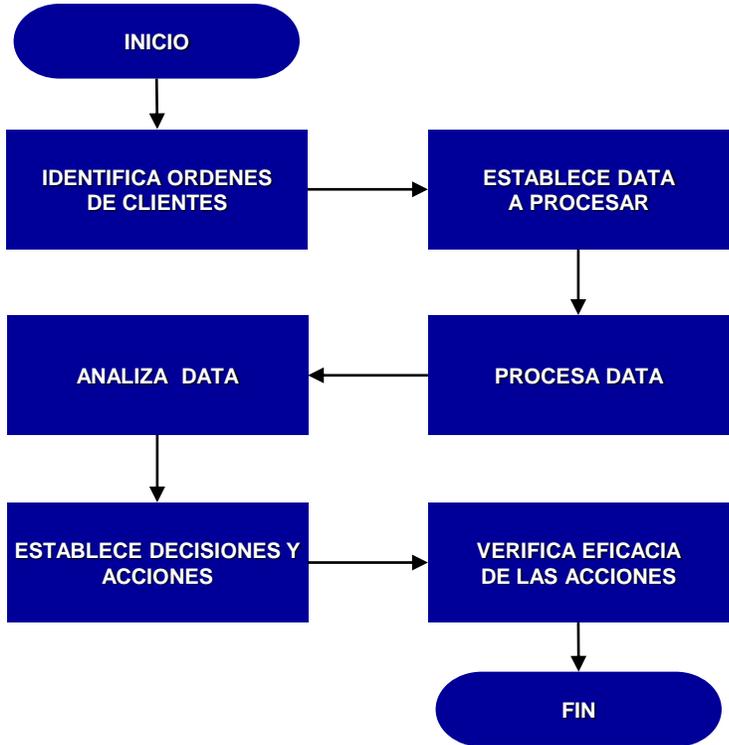
GESTION COMERCIAL



GESTION COMERCIAL

ENTRADA

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE POR ANALISIS DE DATA



SALIDA

GESTION DE LA DIRECCION

- INFORME DE SATISFACCION DEL CLIENTE



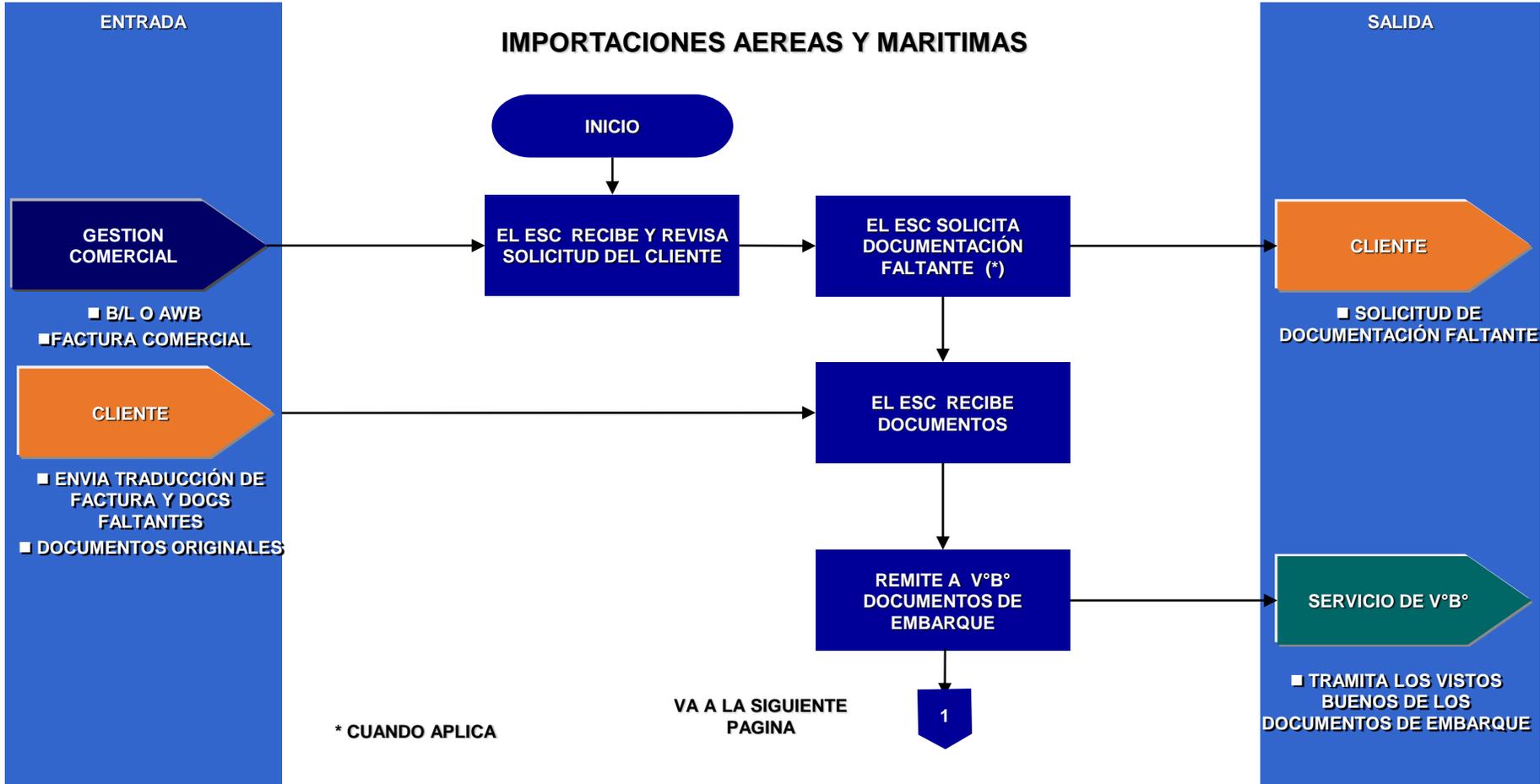
SERVICIO AL CLIENTE Y LIQUIDACIONES

OBJETIVO Y ALCANCE:
Asegurar que la atención a los despachos se realicen de acuerdo a lo planificado, y se cumpla lo acordado con el cliente. Asegurar que los documentos aduaneros (DAM) se preparen de acuerdo a lo señalado por las normas que lo rigen, y cumplan con las características de los productos materia del despacho. Aplica tanto a las operaciones de importación como de exportación, así como a las que son por vía aérea como marítima.

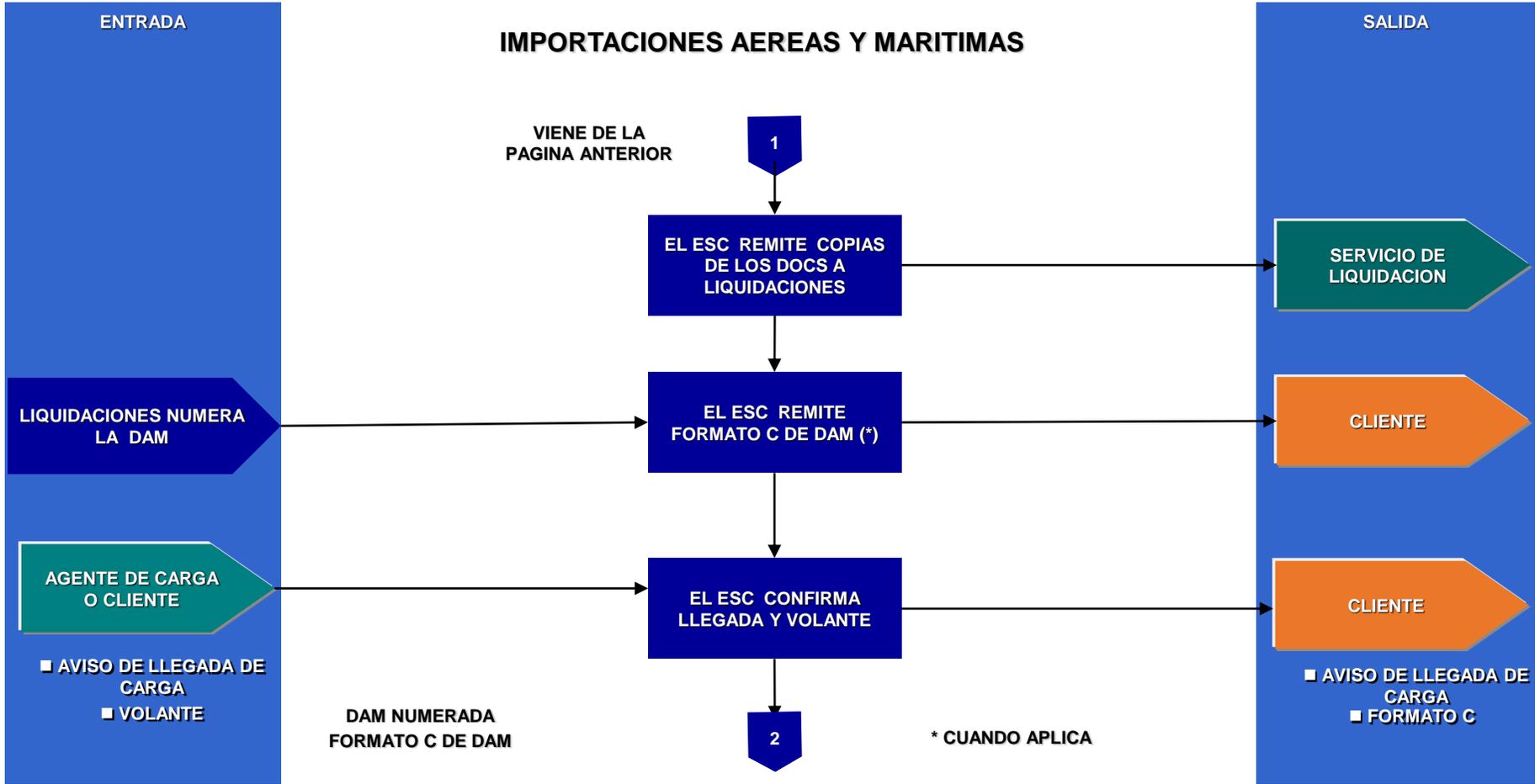
RESPONSABLES: <ul style="list-style-type: none">• Gerente de Logística, Supervisor de Importaciones/Exportaciones, Ejecutivo de Servicio al Cliente (ESC), Supervisor Legal, Revisor (REV), Liquidador (LIQ)	MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION: <ul style="list-style-type: none">▪ Reporte de Trazabilidad▪ Incidencias relevantes del despacho no registradas = 0
---	--

DOCUMENTACION APLICABLE:
• Servicio de Operaciones Aduaneras PRO-OP-018, Servicio de Operaciones de Exportación PRO-OP-045, Operaciones con DAMs Críticas o Especiales PRO-OP-20, Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas PRO-SG-014, Revisión y Liquidación de DAM PRO-SC-017,

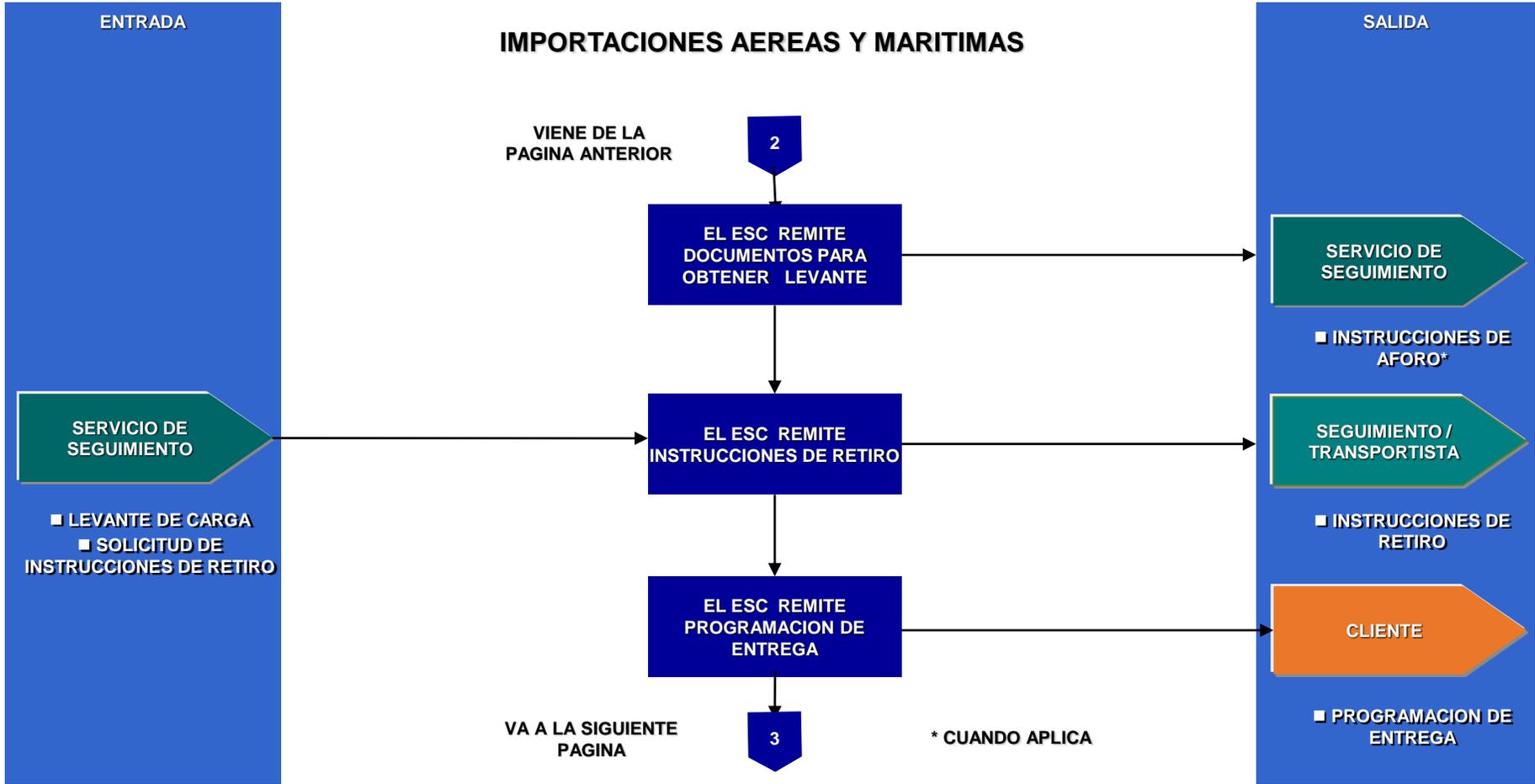
SERVICIO AL CLIENTE



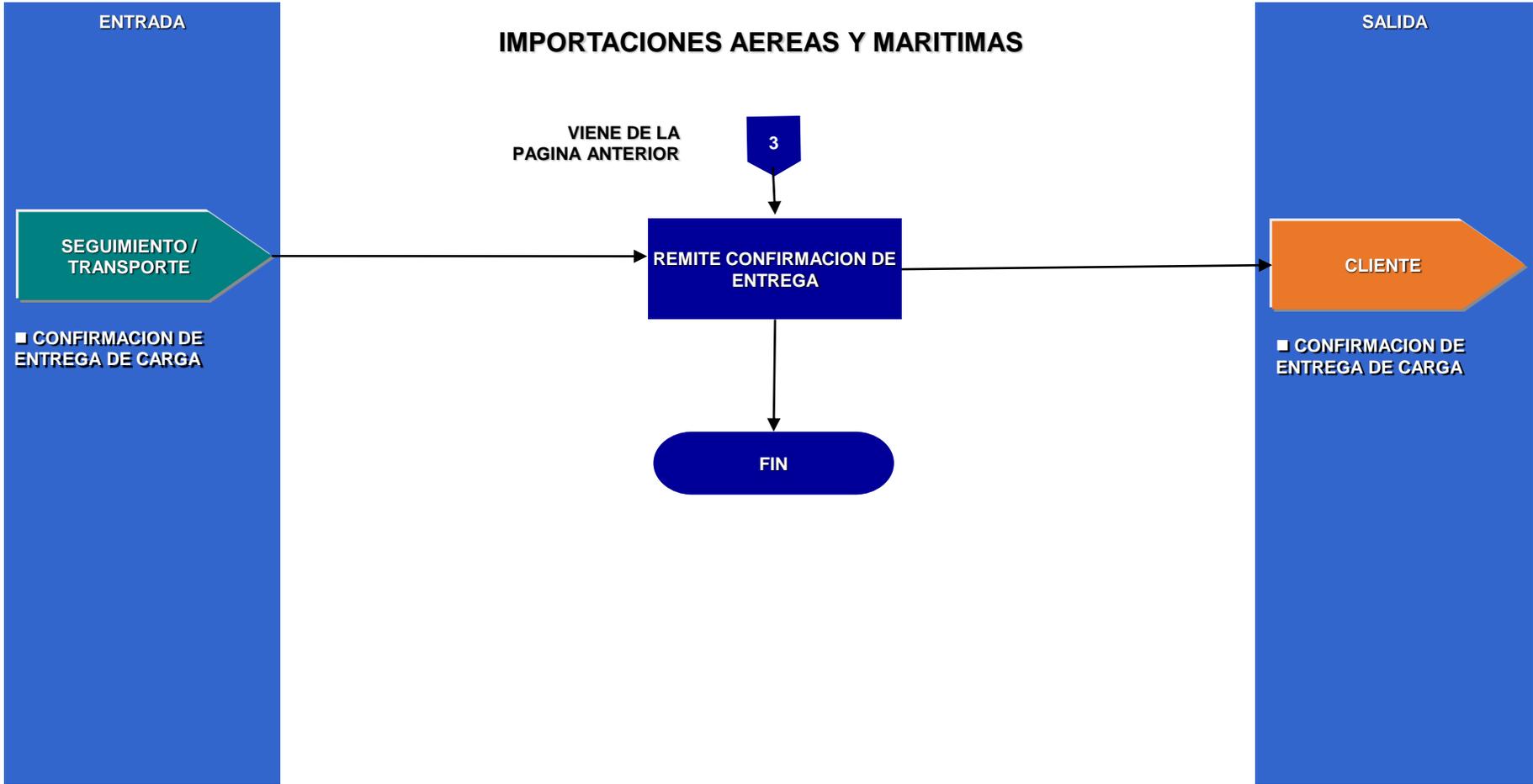
SERVICIO AL CLIENTE



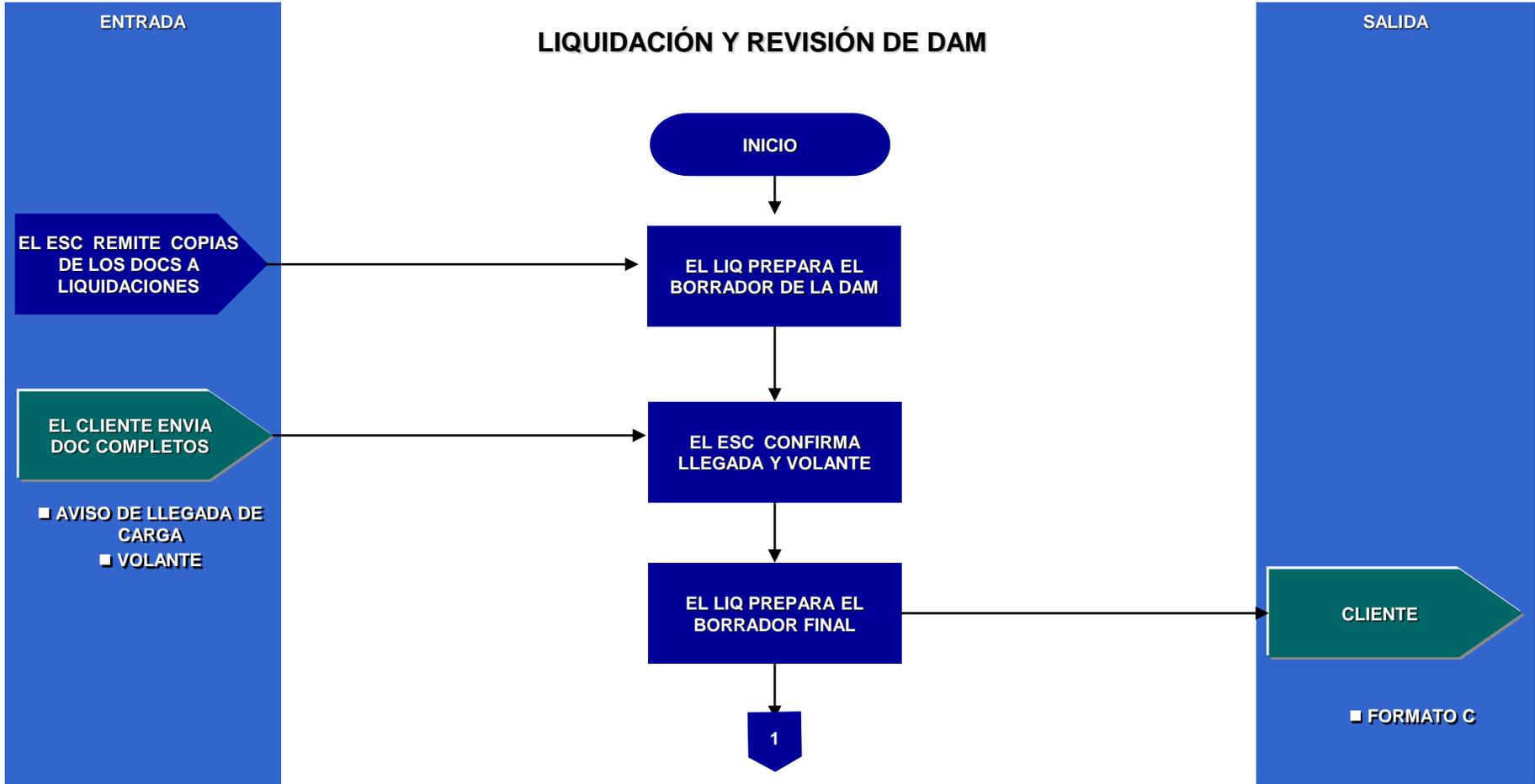
SERVICIO AL CLIENTE



SERVICIO AL CLIENTE



SERVICIO DE LIQUIDACIONES



SERVICIO DE LIQUIDACIONES

ENTRADA

LIQUIDACIÓN Y REVISIÓN DE DAM

VIENE DE LA
PAGINA ANTERIOR

1

EL REV OTORGA V°B° A LA
DAM

EL LIQ ENVIA LA DAM

DAM NUMERADA

ENTREGAN FILE A ESC

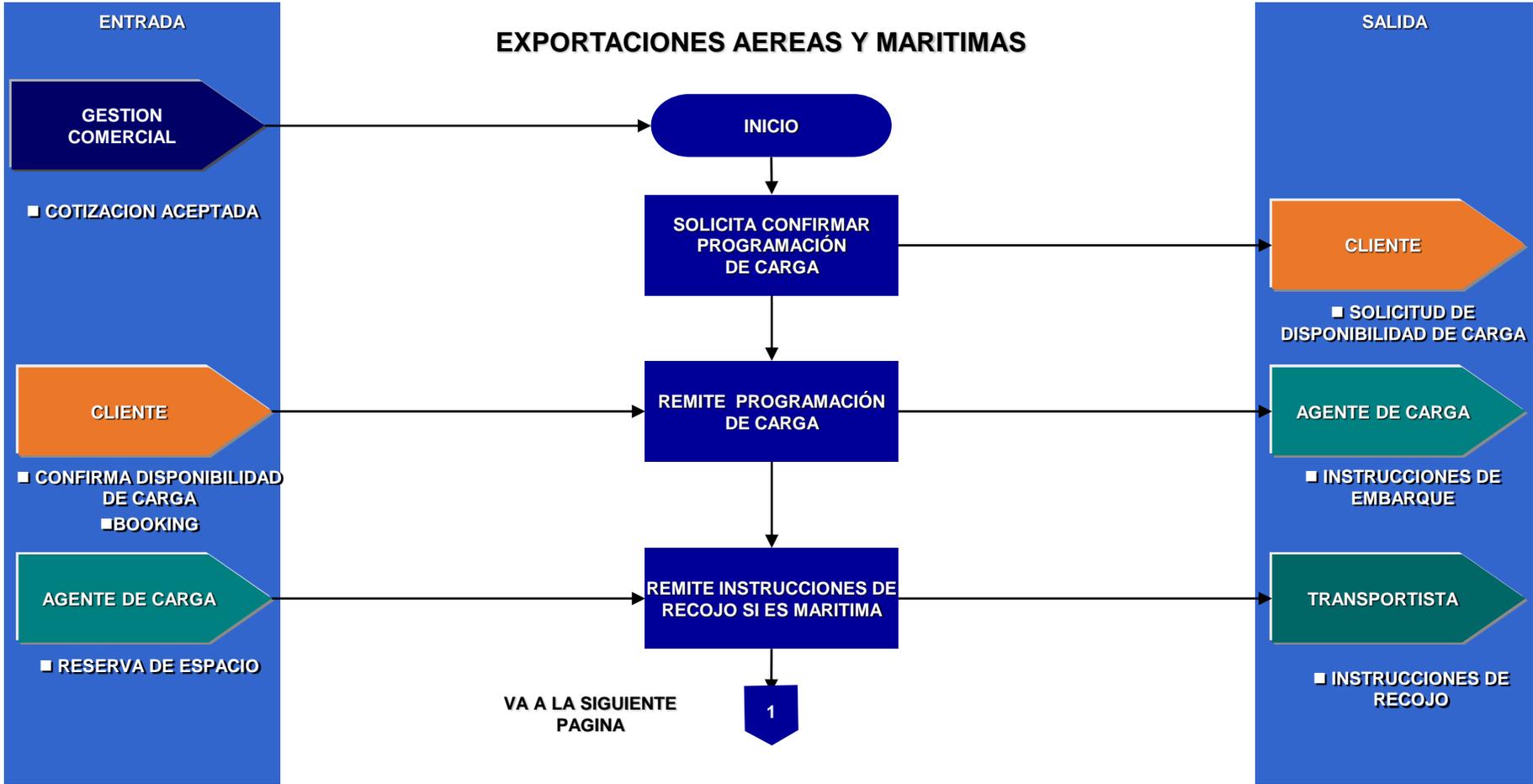
FIN

SALIDA

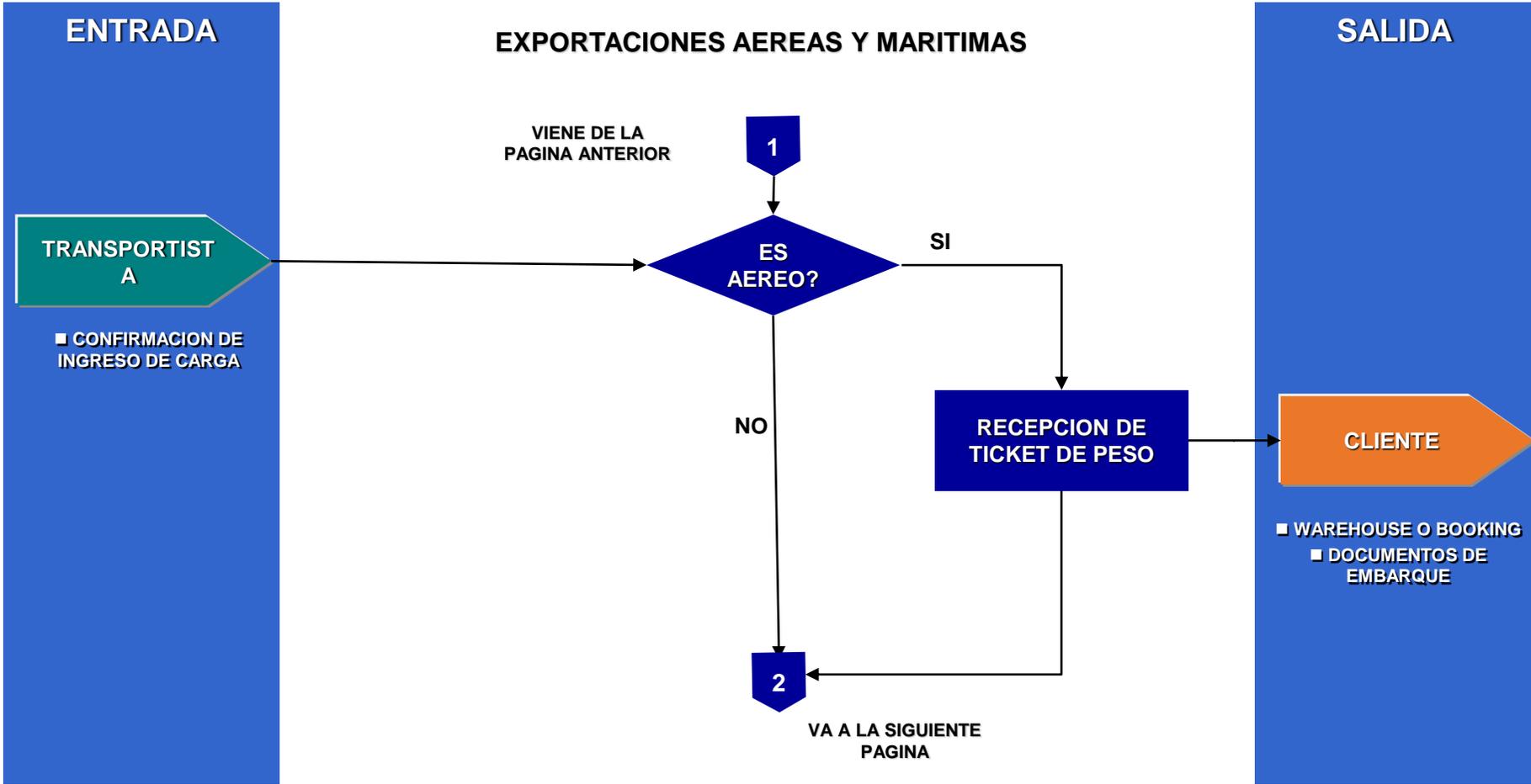
ESC

■ COMUNICACIÓN CON
CLIENTE

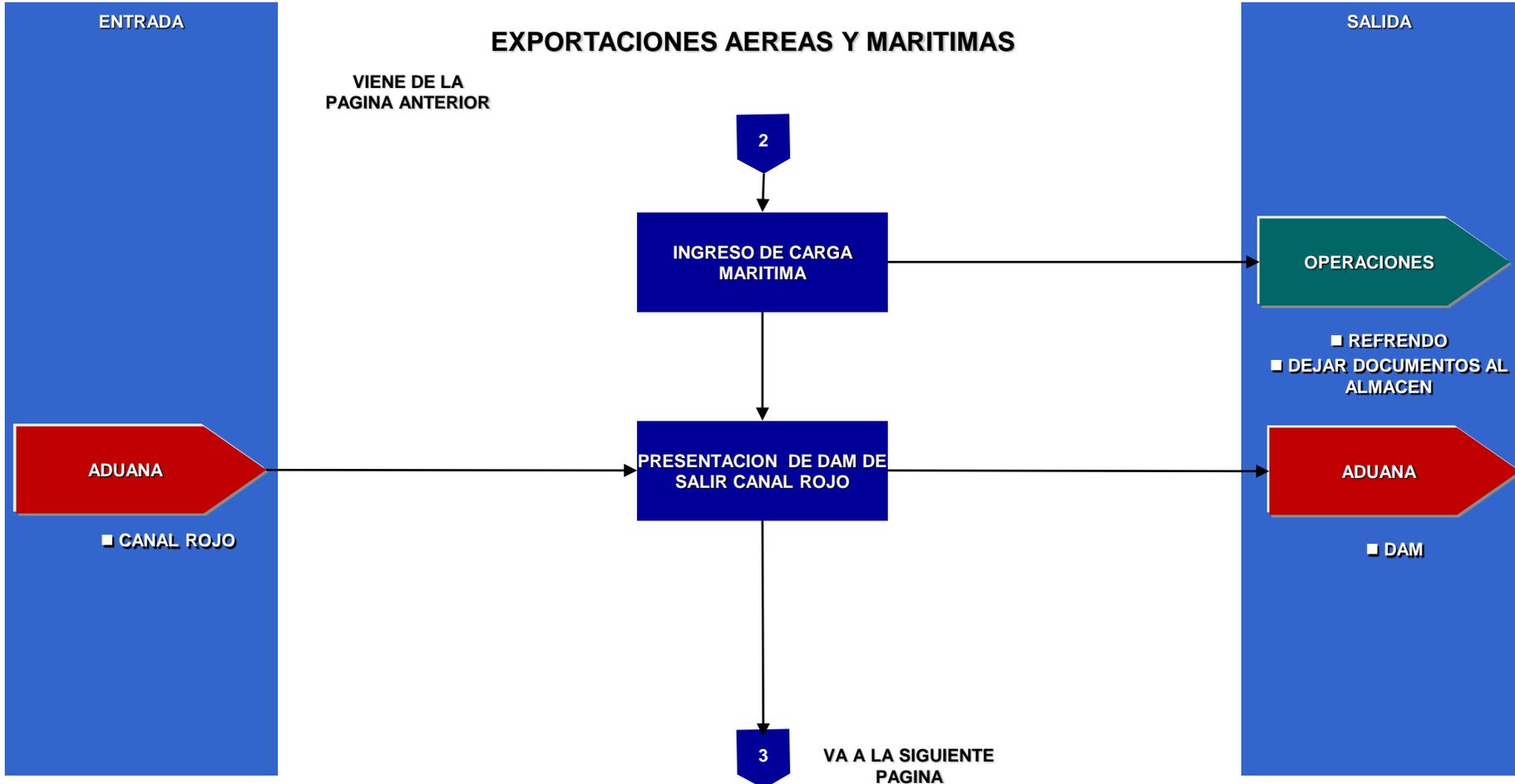
SERVICIO AL CLIENTE EXPORTACIONES



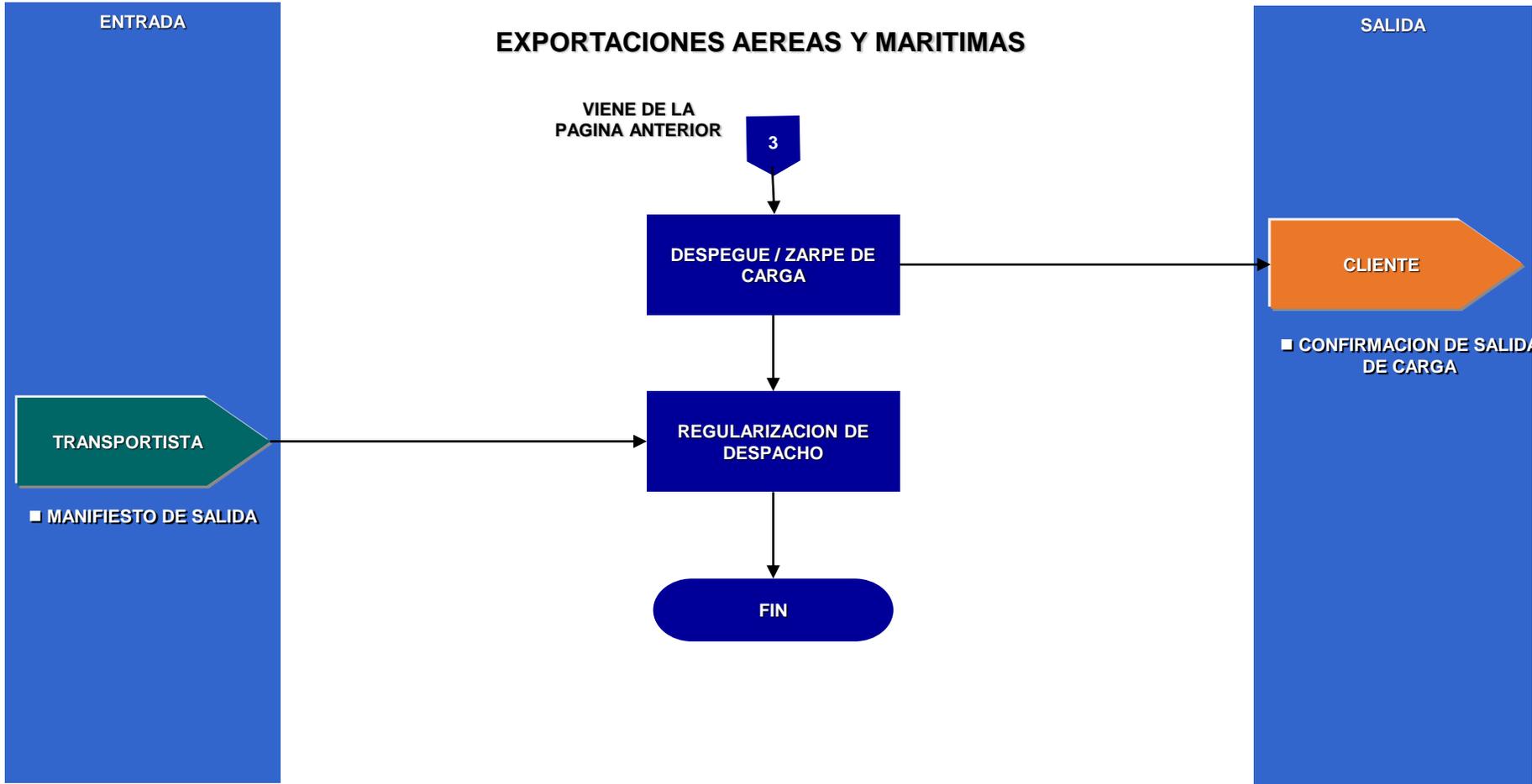
SERVICIO AL CLIENTE EXPORTACIONES



SERVICIO AL CLIENTE EXPORTACIONES



SERVICIO AL CLIENTE EXPORTACIONES





SERVICIO DE OPERACIONES (*)

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que los trámites aduaneros se realicen de acuerdo a lo señalado por las normas que lo rigen, y cumplan con los tiempos establecidos con los clientes. Aplica tanto para las operaciones de exportación e importación, sean por vía aérea como marítima.

RESPONSABLES:

- Gerente de Logística, Supervisor de Operaciones, Coordinador de Despachos, Asistentes de V°B°, Asistentes de Armado ARM, Asistente de Seguimiento SEG, Auxiliares de Despacho OPE.

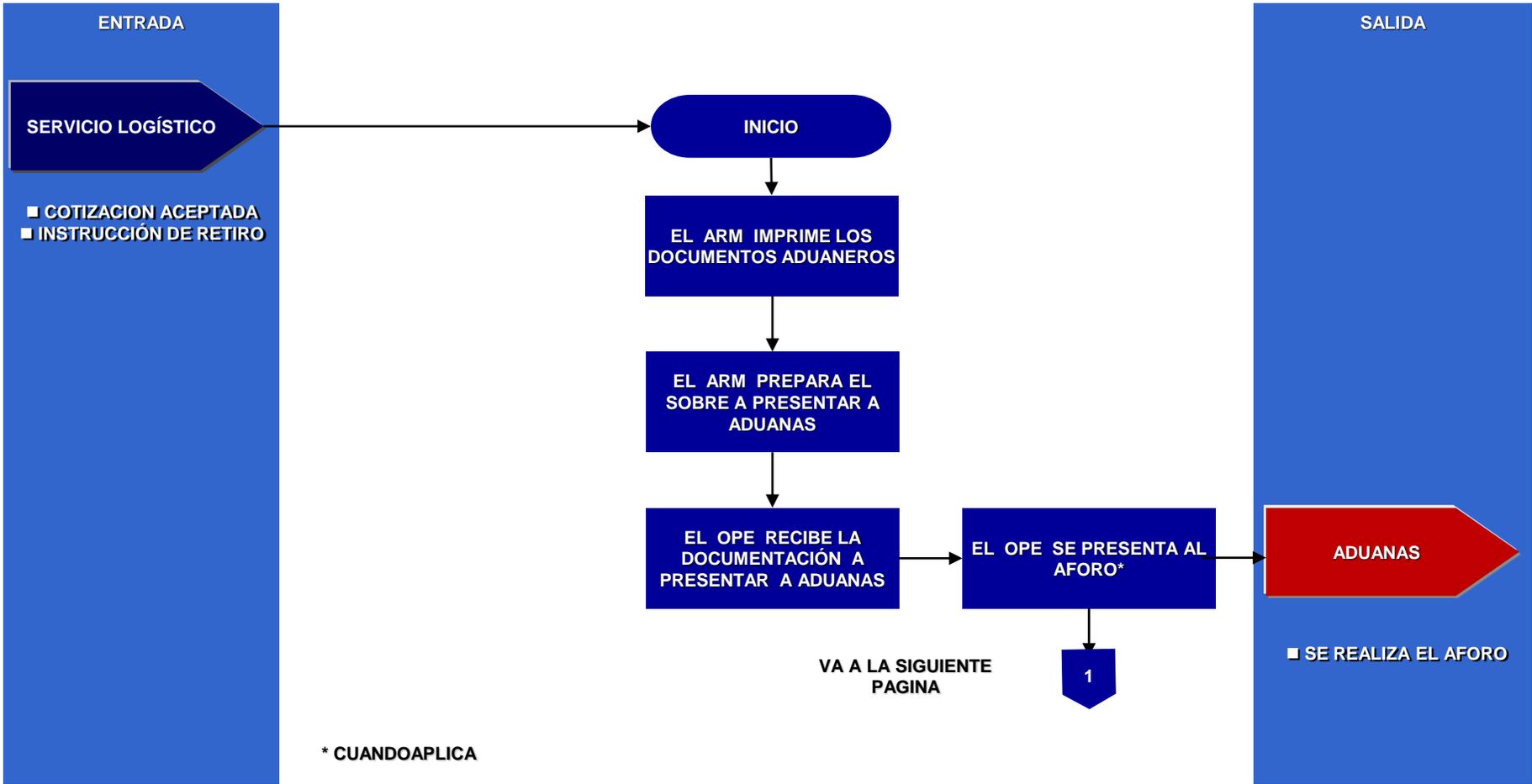
MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Reporte de Trazabilidad
- Incidencias relevantes del despacho no registradas = 0

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Servicio de Operaciones Aduaneras PRO-OP-018, Servicio de Operaciones de Exportación PRO-OP-045, Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas PRO-SG-014, Detecc. y Rep. de Faltantes y Sobr. de Carga PRO-OP-016, Control de Precintos PRO-SG-011

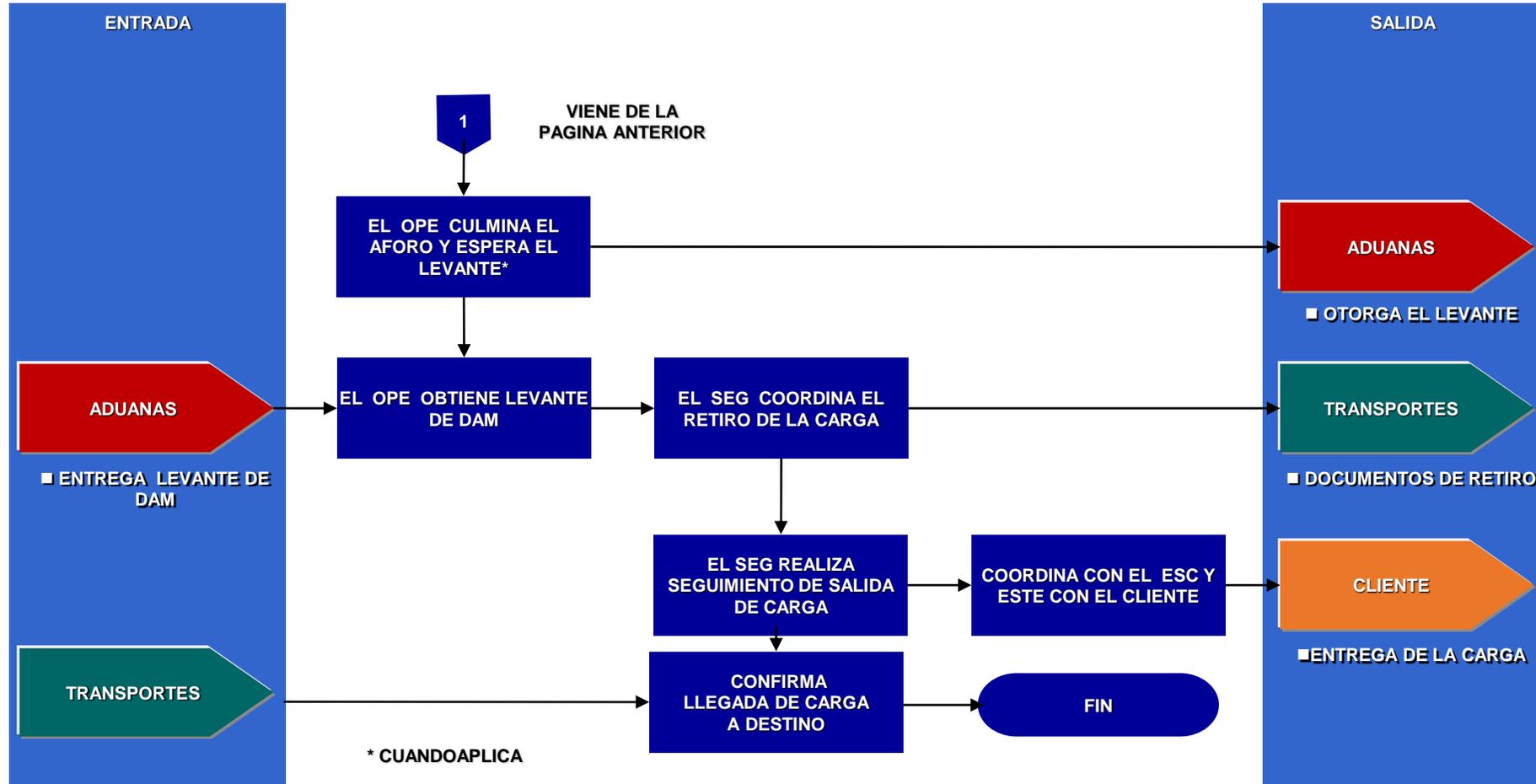
SERVICIO DE OPERACIONES (*)



* CUANDO APLICA

(*) No incluido en el alcance de la Certificación de Calidad

SERVICIO DE OPERACIONES (*)





GESTIÓN LEGAL

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que la realización del servicio de agenciamiento aduanero que brindamos se realice dentro del marco legal vigente, y brindar el servicio de asesoramiento al cliente y al personal de la empresa. Aplica para todas las operaciones que nos encargan, de todos los regímenes aduaneros.

RESPONSABLES:

- Gerente de Logística, Jefe Legal

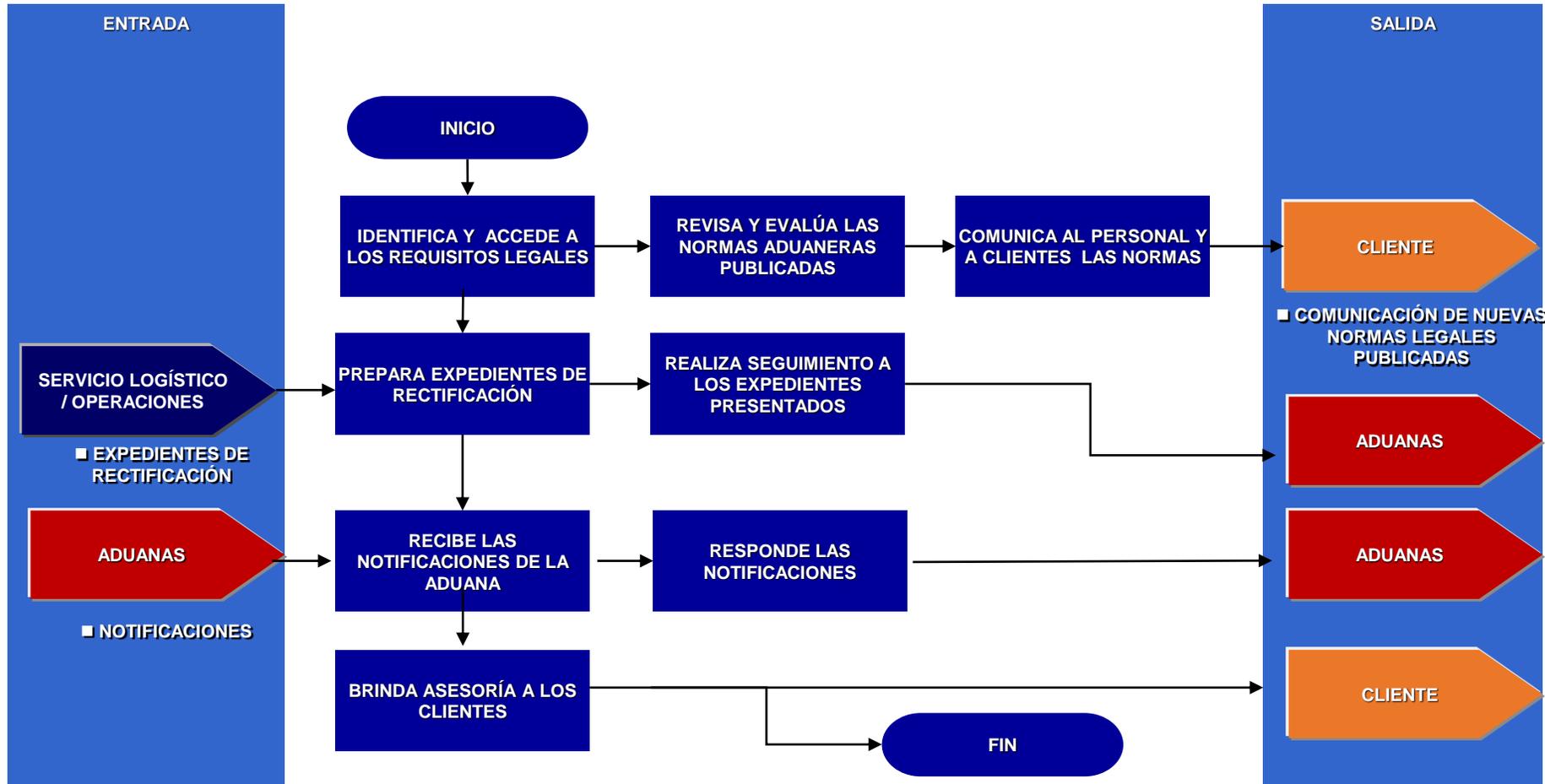
MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Cuadro de Contingencias, Cuadro de Errores, Cuadro de vencimientos Fianzas
- Normas o actualizaciones no comunicadas = 0

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Identificación, Acceso y Eval. de Req. Legales PRO-TL-031, Recepción y Rpsta. de Notificaciones PRO-TL-032, Atención de Regularizaciones y Rectificaciones PRO-TL-034, Seguimiento de Garantías o Cartas Fianza PRO-TL-048

GESTIÓN LEGAL





GESTIÓN DE SEGURIDAD

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que la realización del servicio de transporte terrestre se realice de acuerdo a lo planificado y el servicio prestado cumpla lo acordado con el cliente, entregando la mercadería encargada en las mismas condiciones en las que nos fue encomendada. Aplica para los transportes terrestre para cargas de exportación, importación y local.

RESPONSABLES:

· Representante de la Dirección, Jefe de Seguridad y Calidad, Jefe de Control y Seguridad, Administrador del Sistema de Datos Personales

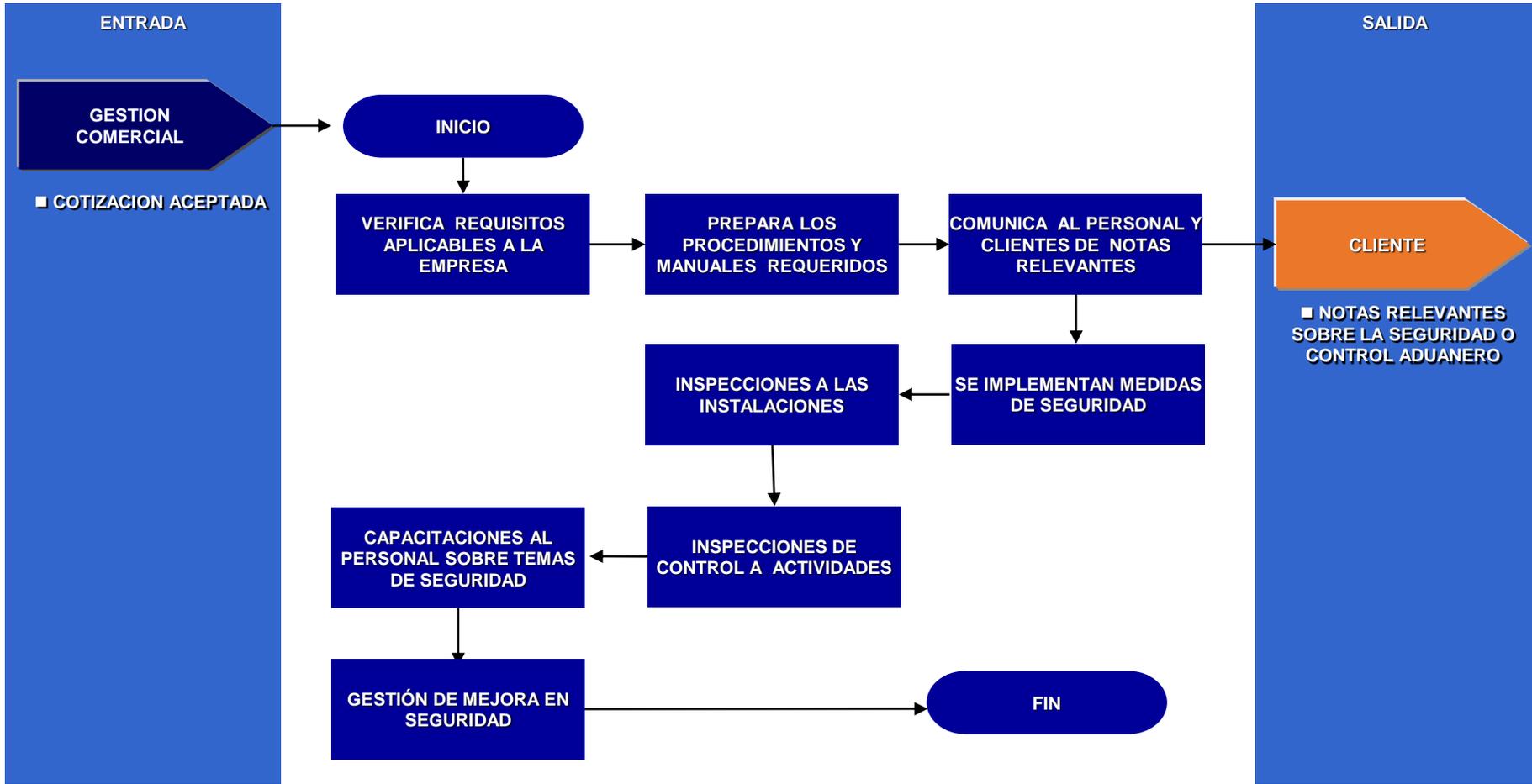
MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Reporte de Inspección de instalaciones, Inspecciones de Control a diversos procesos
- Norma de la LPDP no cumplida = 0
- Actividades de CLI con casos de ilícitos = 0

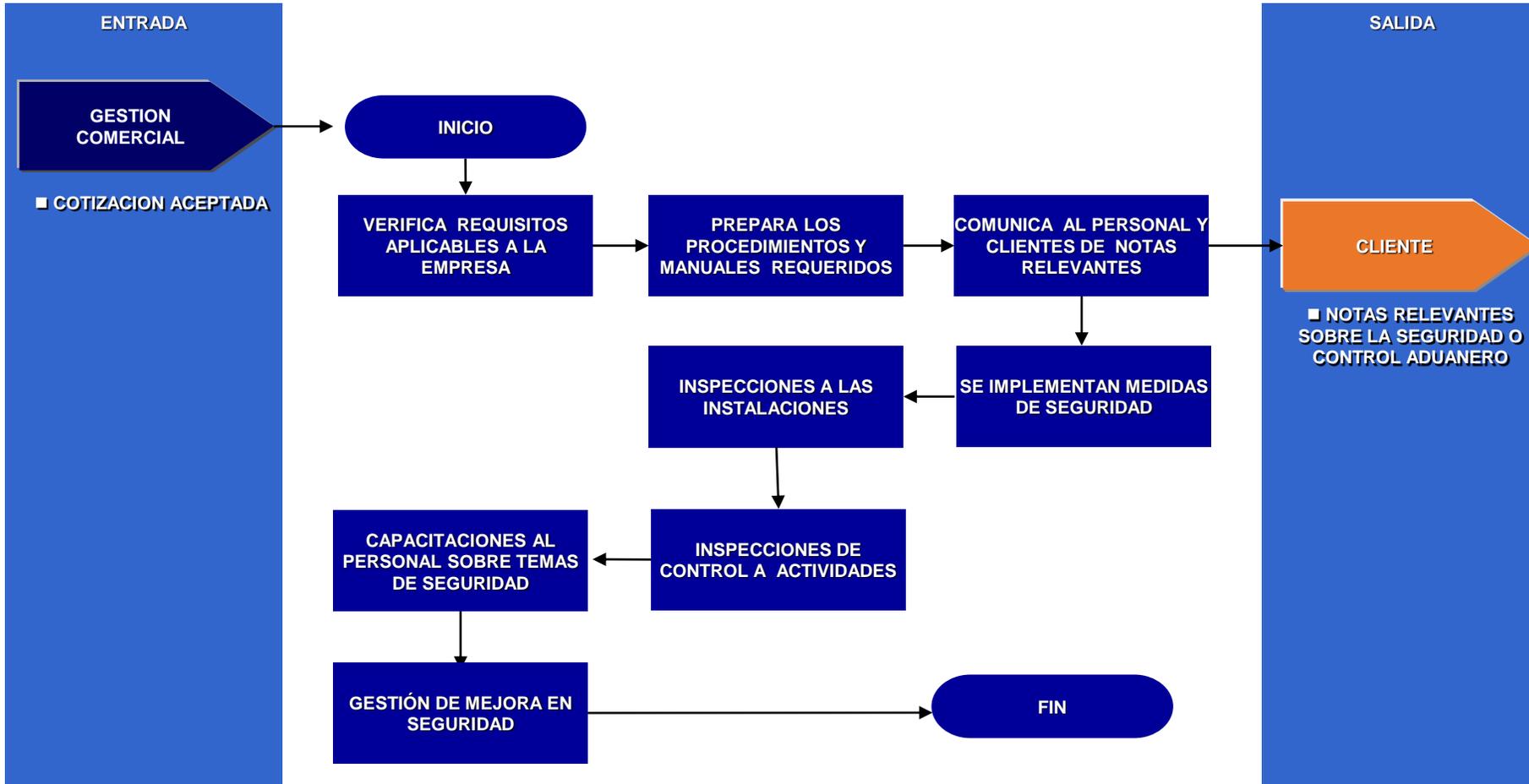
DOCUMENTACION APLICABLE:

· Manual Integrado de Seguridad MAN-SG-003, Manual de PLAFT MAN-SG-002, Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras BASC OEA MAN-SG-004, Reglamento de SST DOC-SG-002, Monitoreo y Medición del SGCS PRO-SG-009

GESTIÓN DE SEGURIDAD



GESTIÓN DE SEGURIDAD





GESTION DE COMPETENCIAS

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que a través de la responsabilidad y la autoridad definidas por la Alta Dirección, se determinen las competencias de los puestos que afectan la conformidad del producto, a fin de seleccionar el personal de acuerdo al perfil del puesto y posteriormente, evalúe el desempeño de éste y se tomen las acciones en caso sea necesario.

RESPONSABLES:

- Jefe de Administración y Contabilidad / Asistente de RRHH

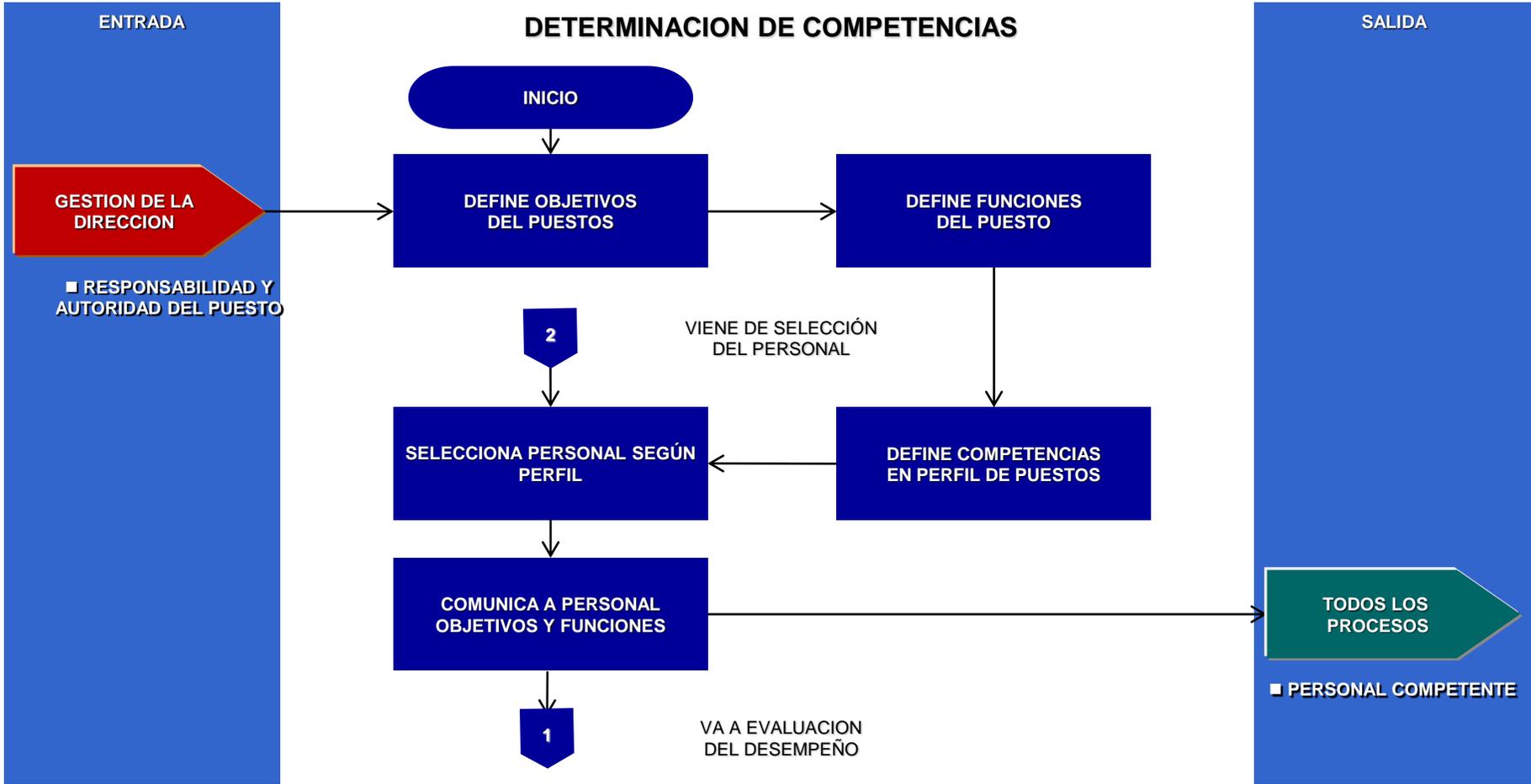
MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Resultados de la Evaluación del Desempeño
- Trabajadores involucrados en casos ilícitos = 0

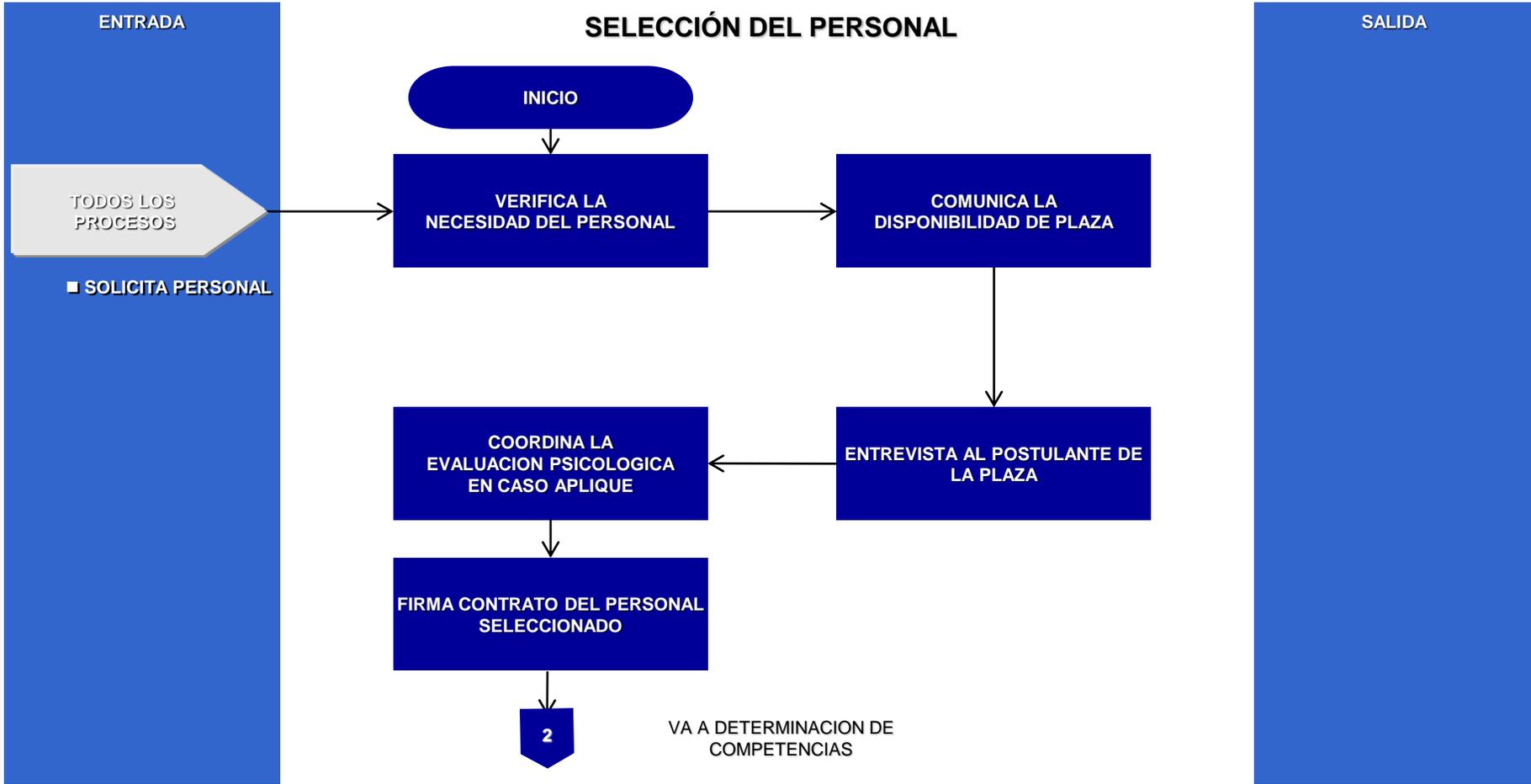
DOCUMENTACION APLICABLE:

- Perfiles de Puestos, Evaluación del Desempeño, Gestión Laboral PRO-RH-022, Préstamos al Personal PRO-RH-051

GESTION DE COMPETENCIAS



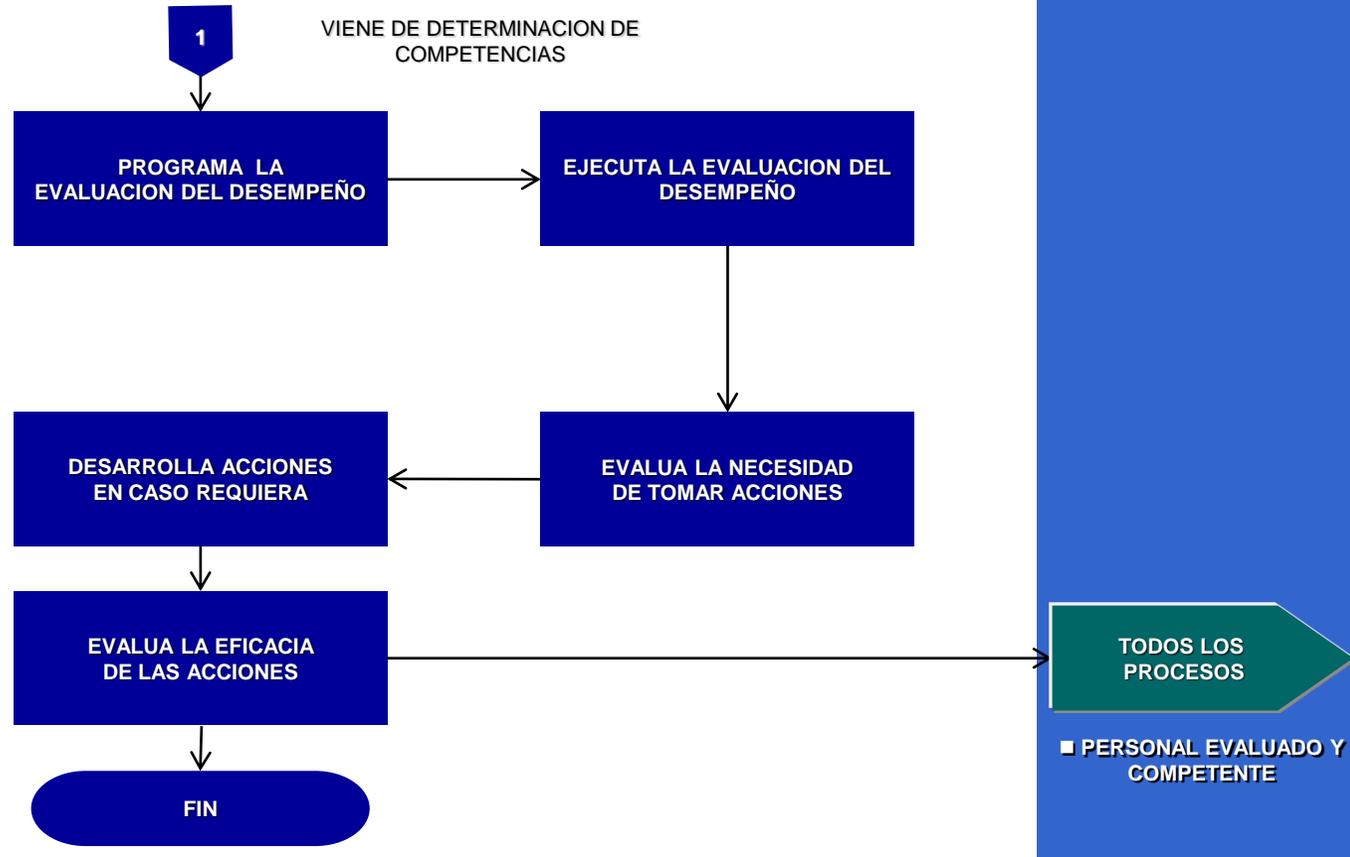
GESTION DE COMPETENCIAS



GESTION DE COMPETENCIAS

ENTRADA

EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL





GESTION DE RECURSOS

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que los equipos, instalaciones, unidades móviles y ambientes, estén disponibles y en condiciones adecuadas para ser utilizados de manera confiable y oportuna.

RESPONSABLES:

- Jefe de Administración y Contabilidad
- Supervisor de Sistemas Informáticos
- Coordinador de Mensajería

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Cumplimiento del Programa de Recursos
- Actividades de Proveedores con casos de ilícitos = 0
- Cuadro de resultados de cada mes > 0

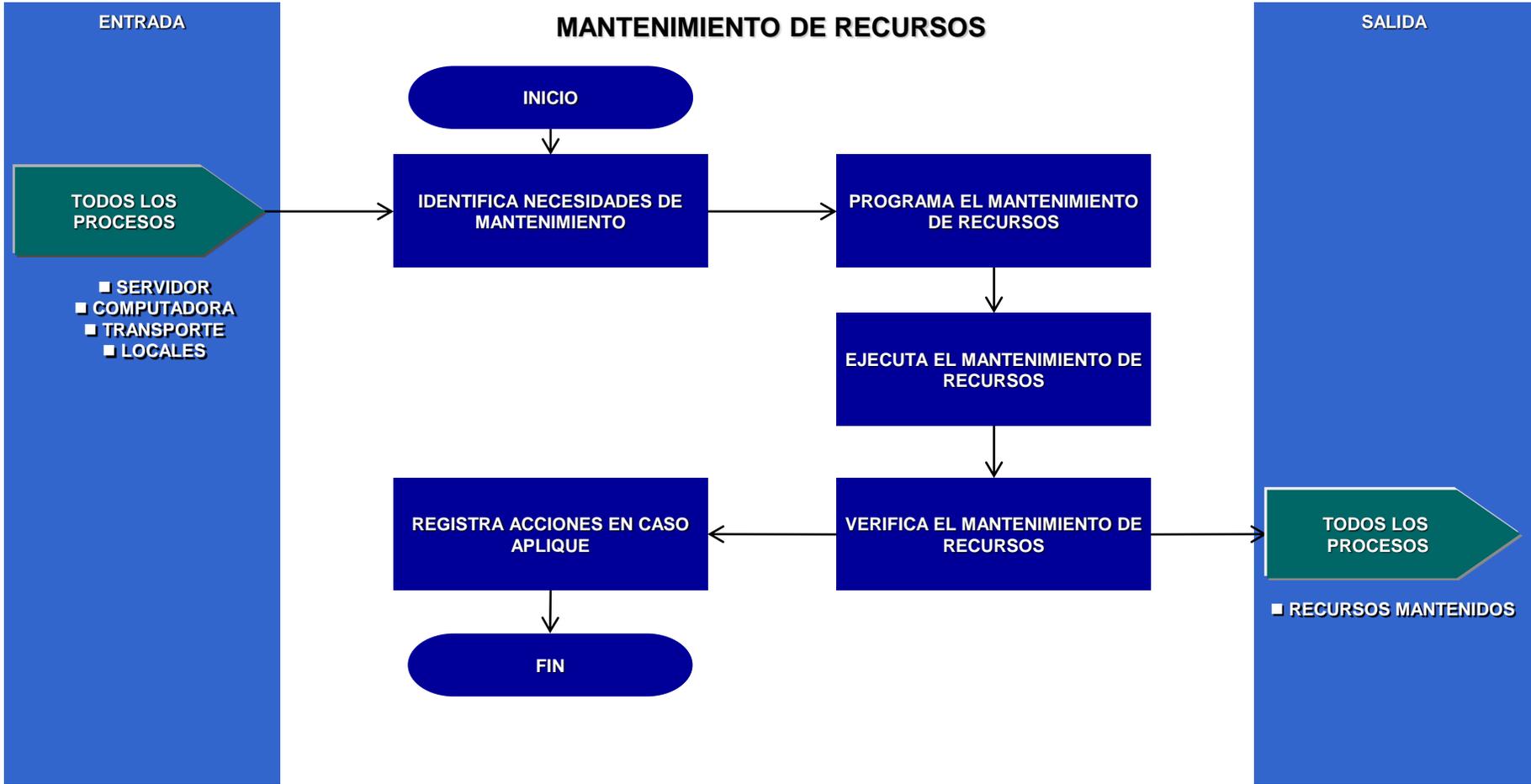
DOCUMENTACION APLICABLE:

- Programa de Mantenimiento, Selección y Eval. de Proveedores PRO-AD-025, Gestión Logística PRO-AD-035, Monitoreo y Revisión de los EEFF PRO-AD-010

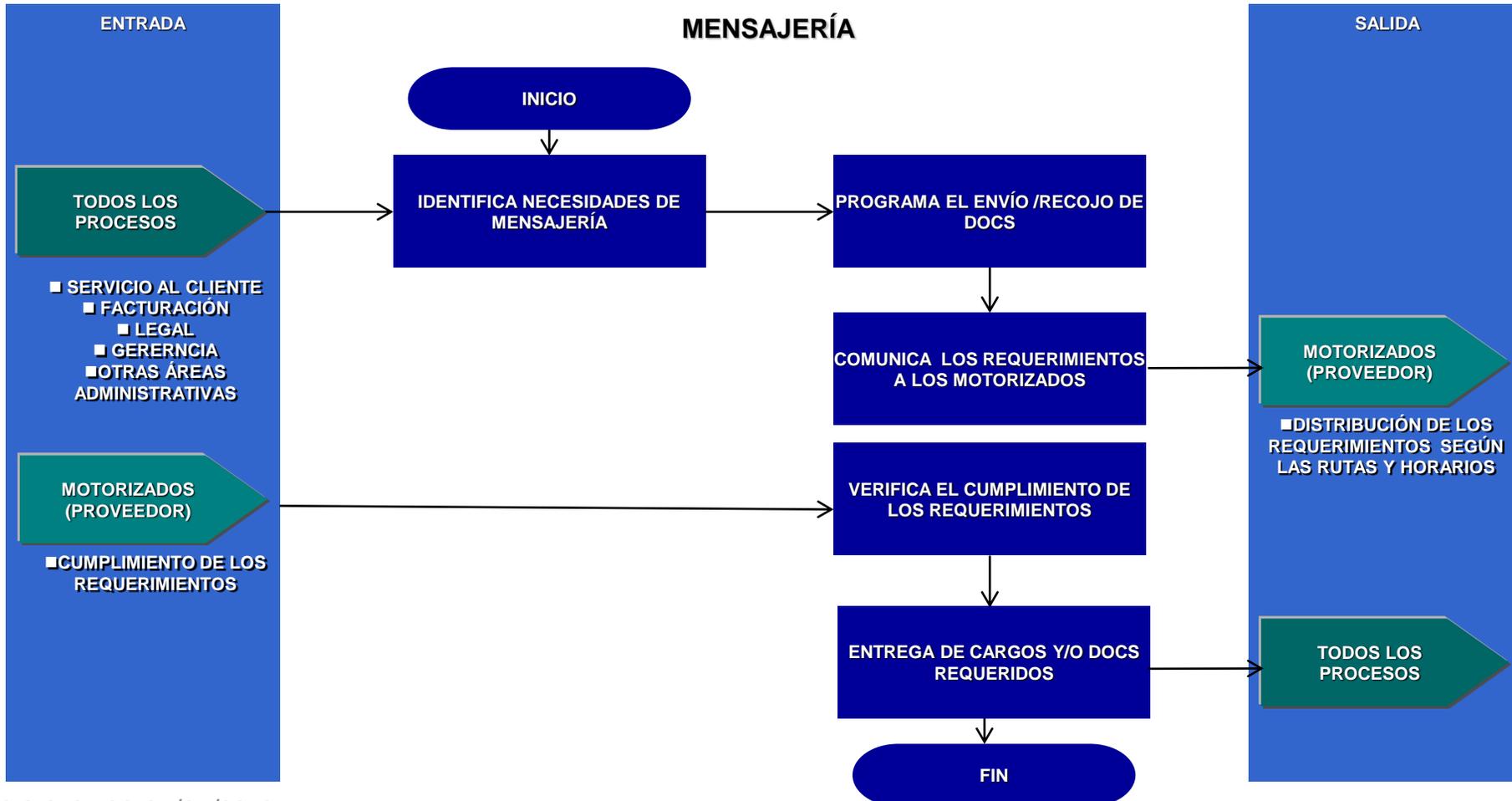
RECURSOS APLICABLE:

- Equipo de cómputo

GESTION DE RECURSOS



MENSAJERÍA





GESTION DE SUBCONTRATISTAS

OBJETIVO Y ALCANCE:
Asegurar que la selección, evaluación y re – evaluación de subcontratistas garantice la prestación del servicio a fin de cumplir con los requerimientos y la satisfacción del cliente.

RESPONSABLES:

- Asistente de Servicios Generales
- Supervisor de Sistemas Informáticos

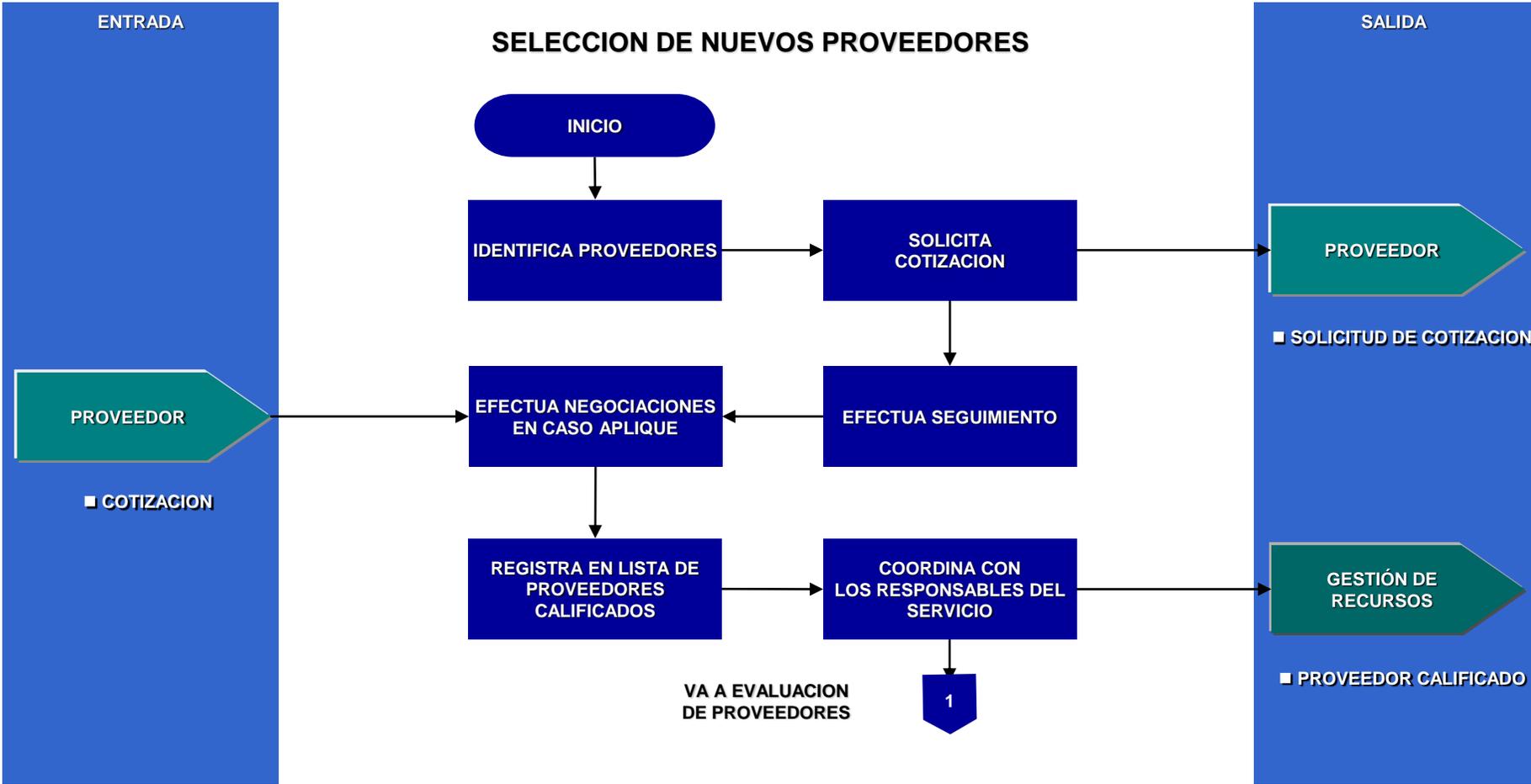
MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- Resultados de la Evaluación de Proveedores
- Actividades de sub-contratistas con casos ilícitos = 0

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Lista de Proveedores Calificados, Evaluación de Proveedores de Servicios

GESTION DE SUBCONTRATISTAS



GESTION DE SUBCONTRATISTAS

ENTRADA

EVALUACION DE PROVEEDORES



SALIDA

- ▶ PROVEEDOR
- SOLICITUD DE COTIZACION
- ▶ GESTIÓN DE RECURSOS
- PROVEEDOR CALIFICADO Y EVALUADO