

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

DOC-SIGC-010

BASC
Gestión en Control y Seguridad

ISO 9001
Gestión de la Calidad

ISO 37001
Gestión Anti Soborno

OEA
Operador Económico Autorizado

PLAFT - UIF
Prevención del Lavado de Activos

LPDP
Protección de Datos Personales

Código:	DOC-SGC-010
Versión:	02
Fecha:	13/02/2023
Aprobado:	Jefe de Seguridad y Calidad



GESTION DE LA DIRECCION



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 de gestión. Asimismo, asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del *Sistema de Gestión Integrado* 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.

DOCUMENTACION APLICABLE:

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

INDICADORES Y/O MEDICION:

- Decisiones y Acciones de Mejora de la Revisión por la Dirección.
- 100% de Revisiones por la Dirección (RD) realizadas

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de RD Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de RD Programadas}} \times 100\%$$

SEGUIMIENTO:

- Anual

RECURSOS APLICABLE:

- Equipo de cómputo
- Internet

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

- DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG



GESTION DE LA DIRECCION



GESTION DE LA DIRECCION

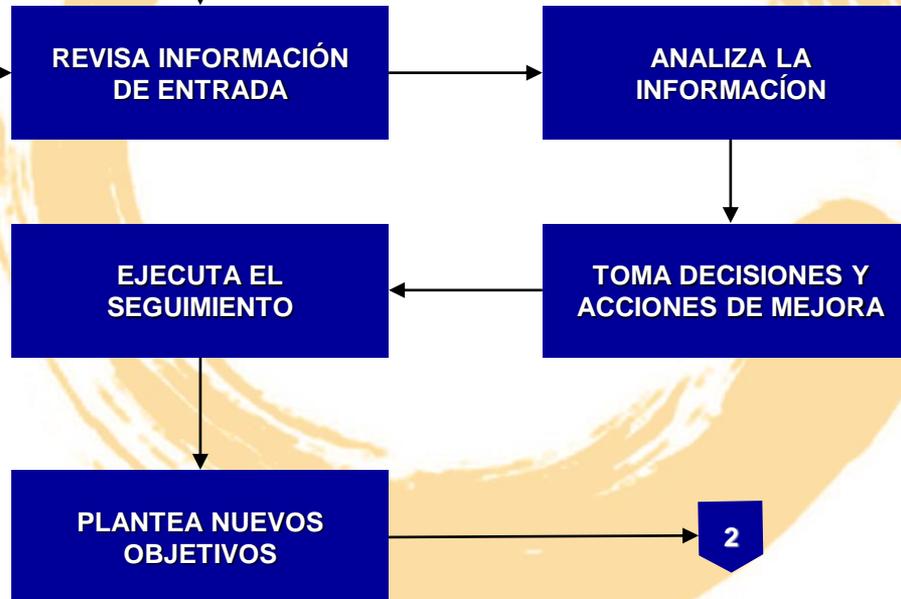
ENTRADA

TODOS LOS PROCESOS

- EVALUACIÓN DE POLITICA Y OBJETIVOS Y METAS DEL SIG
- RESULTADO DE AUDITORIA
- RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE
- DESEMPEÑO DE PROCESOS
- CONFORMIDAD DEL SERVICIO
- ESTADO Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES *
- CAMBIOS EN EL SISTEMA
- RECOMENDACIONES

REVISION POR LA DIRECCIÓN

1 VIENE DEL COMPROMISO DE LA DIRECCION



VA A COMPROMISO DE LA DIRECCION

SALIDA

TODOS LOS PROCESOS

- MEJORAS EN EL SISTEMA
- MEJORAS EN EL PRODUCTO
- MEJORAS EN RECURSOS

* INCLUYE ACCIONES DE REVISIONES ANTERIORES, CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS





GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS



GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS

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 oportunidades de mejora. Asimismo, asegurar el mantenimiento de los documentos del Sistema de Gestión a través de los controles implementados y controlar los riesgos y amenazas identificados en el sistema, mediante inspecciones inopinadas y/o auditorías internas.

RESPONSABLES:

- *Jefe de Seguridad y Calidad / Asistente de Calidad*

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Control de los Documentos
- Control de los Registros
- Auditorías Internas
- Gestiones de Mejora

INDICADORES Y/O MEDICION:

- **100% Control de Gestiones de Mejora /Seguimiento: Anual**

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de AI Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de AI Programadas}} \times 100\%$$

- **100% Auditorías Internas (AI) /Seguimiento: Anual**

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de AI Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de AI Programadas}} \times 100\%$$

- **100% de Capacitaciones en Sistema de Gestión / Seguimiento Trimestral**

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de Capacitacion Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de Capacitaciones Programadas}} \times 100\%$$

RECURSOS APLICABLE:

- Equipo de cómputo
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

- **DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG**



GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS



GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS





GESTION COMERCIAL



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 de Carga Internacional / Jefe de SLI / Jefe de Operaciones y Transporte

DOCUMENTACION APLICABLE:

• Informe de Satisfacción del Cliente

INDICADORES Y/O MEDICION:

▪ Índice de Satisfacción del Cliente
Calificación de BUENO $\geq 70\%$
Seguimiento: Anual

▪ Índice de Ventas
Crecimiento en las Ventas del año $\geq 3\%$ con respecto a las Ventas de 1 año pasado
Seguimiento: Anual

RECURSOS APLICABLE:

• Equipo de cómputo
• Internet

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

• DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG



GESTION COMERCIAL

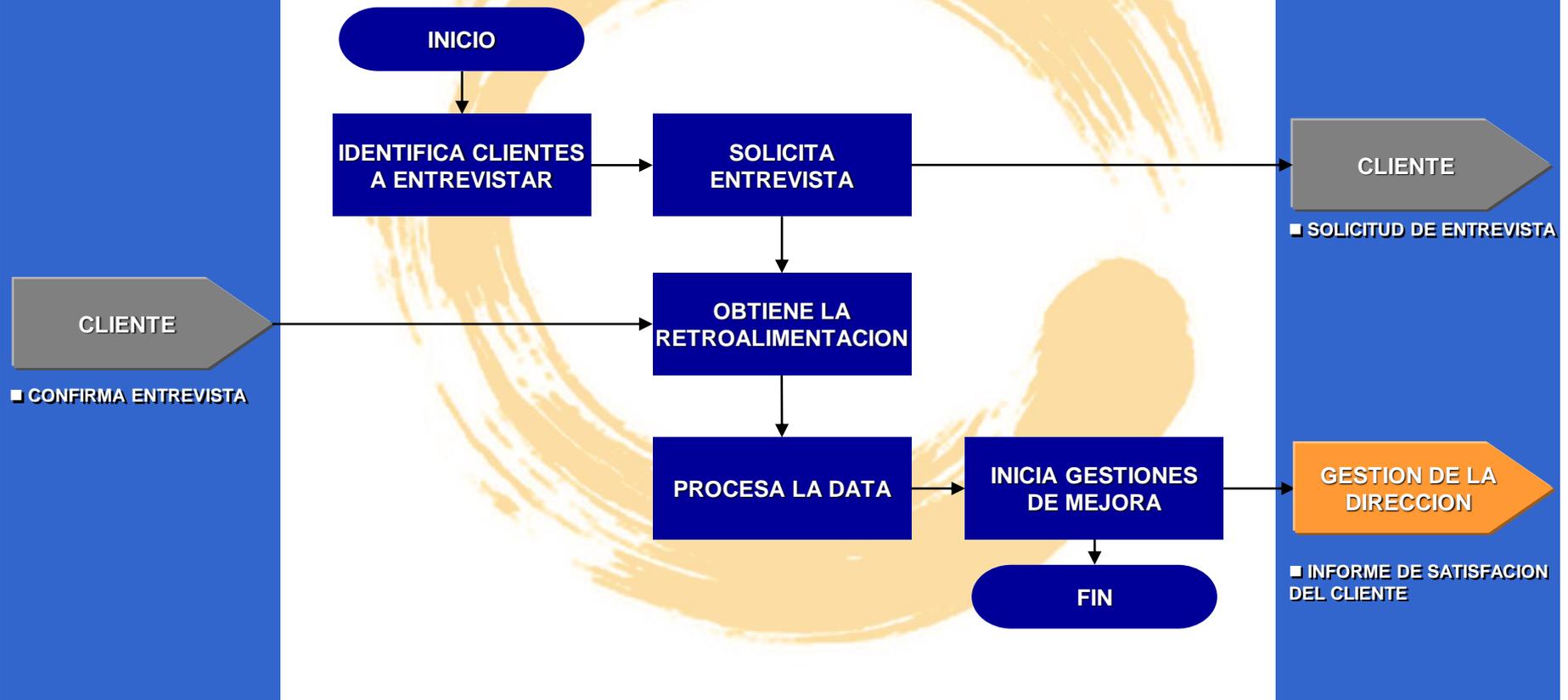


GESTION COMERCIAL

ENTRADA

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE POR ENTREVISTA

SALIDA

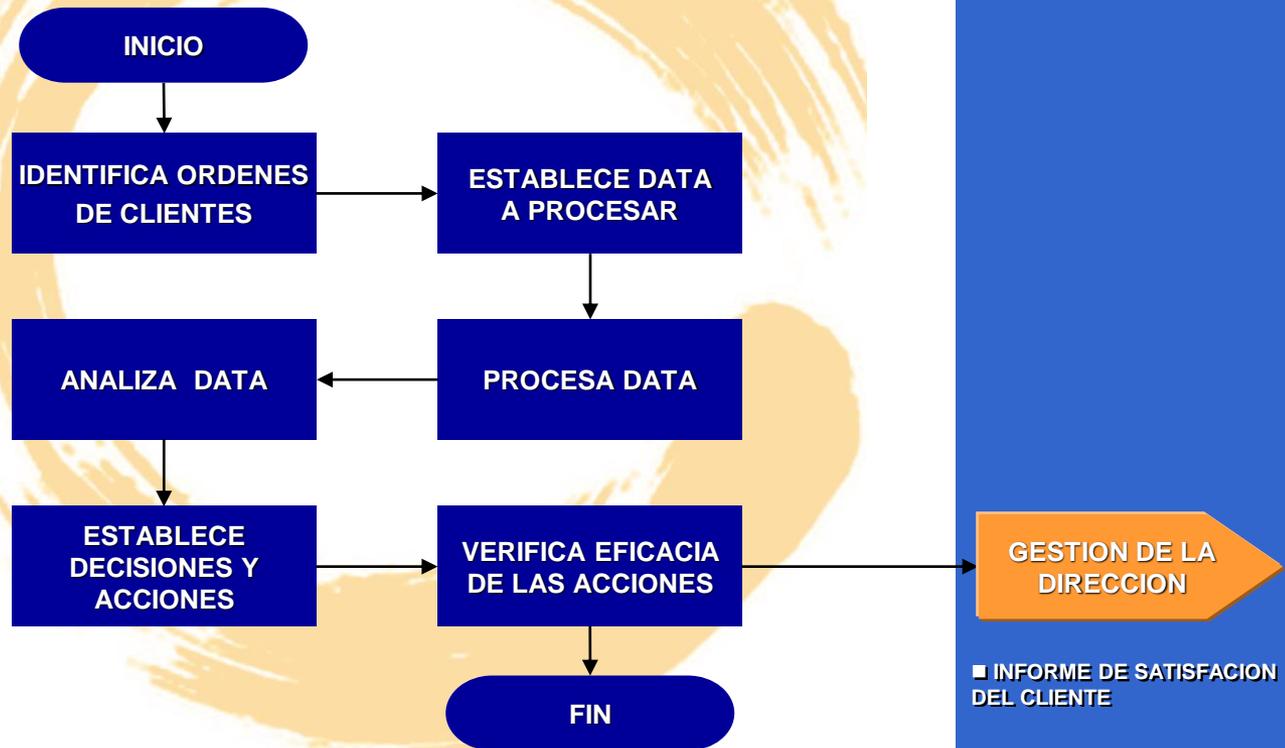


GESTION COMERCIAL

ENTRADA

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE POR ANALISIS DE DATA

SALIDA





GESTION DE SUBCONTRATISTAS



GESTION DE SUBCONTRATISTAS

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que la selección, evaluación y re – evaluación de subcontratista para el servicio de logística integral garantice la prestación del servicio a fin de cumplir con los requerimientos y la satisfacción del cliente.

RESPONSABLES:

- Ejecutivo de SLI / Gerente de Logística / *Jefe de SLI* / Supervisor de Carga Internacional / Coordinador de Transporte

DOCUMENTACION APLICABLES:

- Lista de Proveedores Calificados
- *PRO-AD-025 Selección y Evaluación de Proveedores*
- *INS-TR-012Requisitos mínimos para Transportistas*

INDICADORES Y/O MEDICION:

- Resultados de la Evaluación de Proveedores $\geq 75\%$
- Seguimiento:**
- *Trimestral*

RECURSOS APLICABLE:

- Equipo de cómputo
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

- *DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG*

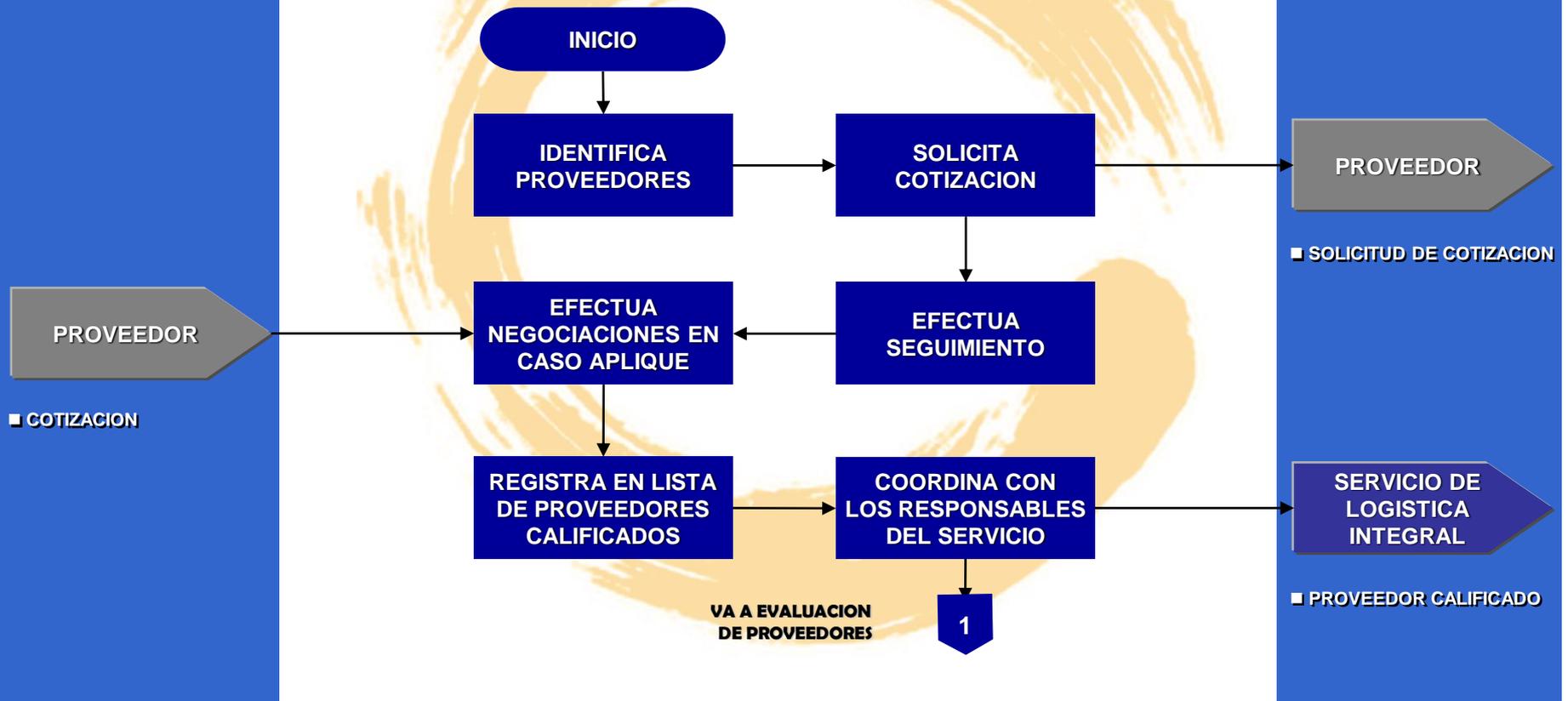


GESTION DE SUBCONTRATISTAS

ENTRADA

SALIDA

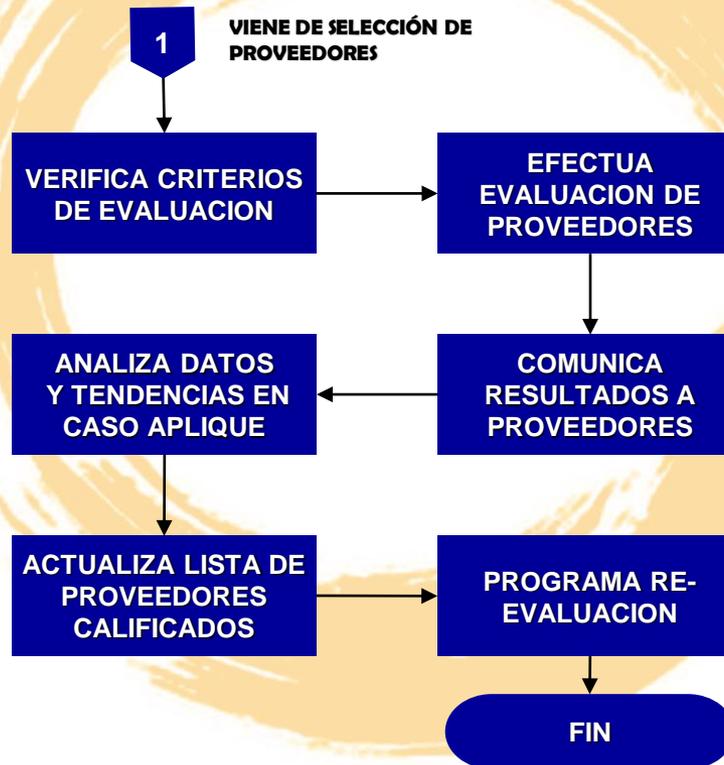
SELECCION DE NUEVOS PROVEEDORES



GESTION DE SUBCONTRATISTAS

ENTRADA

EVALUACION DE PROVEEDORES



SALIDA





SERVICIOS DE LOGISTICA INTEGRAL

SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO

SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO CARGA INTERNACIONAL

SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA





SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO



SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que las operaciones logísticas se realice de acuerdo a lo planificado y el servicio prestado, cumpla lo acordado con el cliente. Aplica a los proyectos de operaciones logísticas de importación y exportación, tanto vía aérea como marítima.

RESPONSABLES:

- Gerente de Logística / Jefe de SLI / Ejecutivo de SLI

DOCUMENTACION APLICABLES:

- PSP 1 – Proyectos de Importación
- PSP 2 – Proyectos de Exportación
- Control del Producto No Conforme PRO-SIG-005

INDICADORES Y/O MEDICION:

- *Crecimiento del Ingreso de operaciones de SLI \geq 5 %*

SEGUIMIENTO:

- *Anual*

RECURSOS APLICABLE:

- Equipo de cómputo
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

- *DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG*

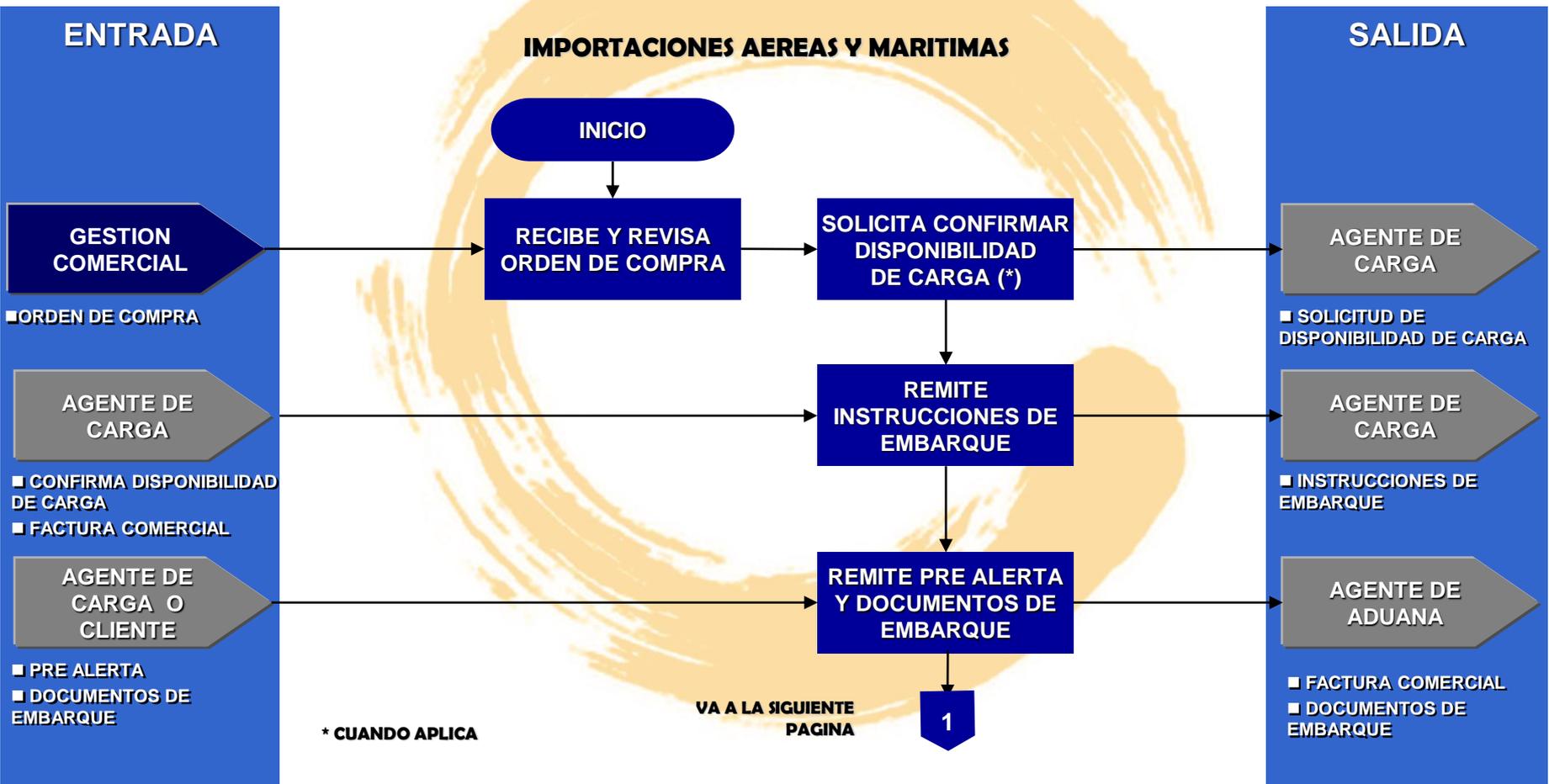


SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO

IMPORTACIONES AEREAS Y MARITIMAS

ENTRADA

SALIDA

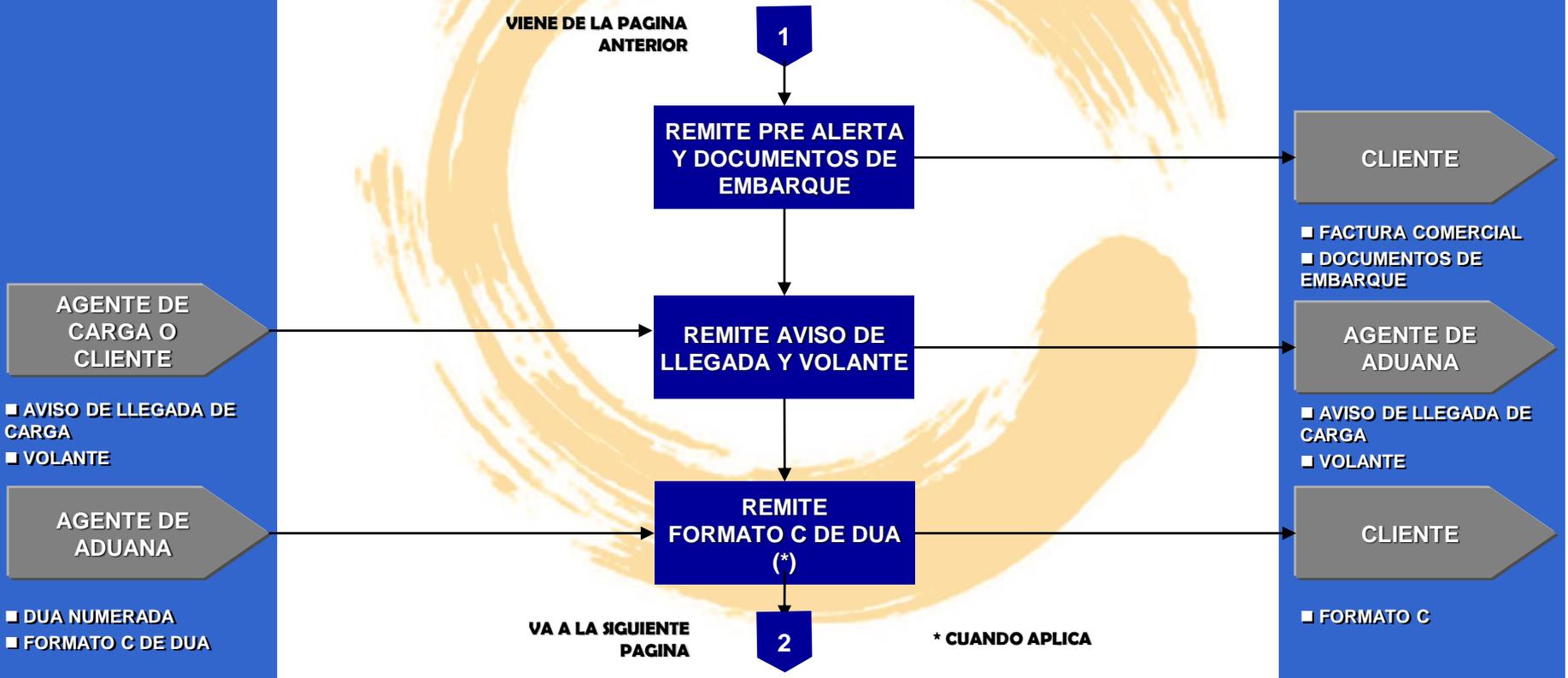


SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO

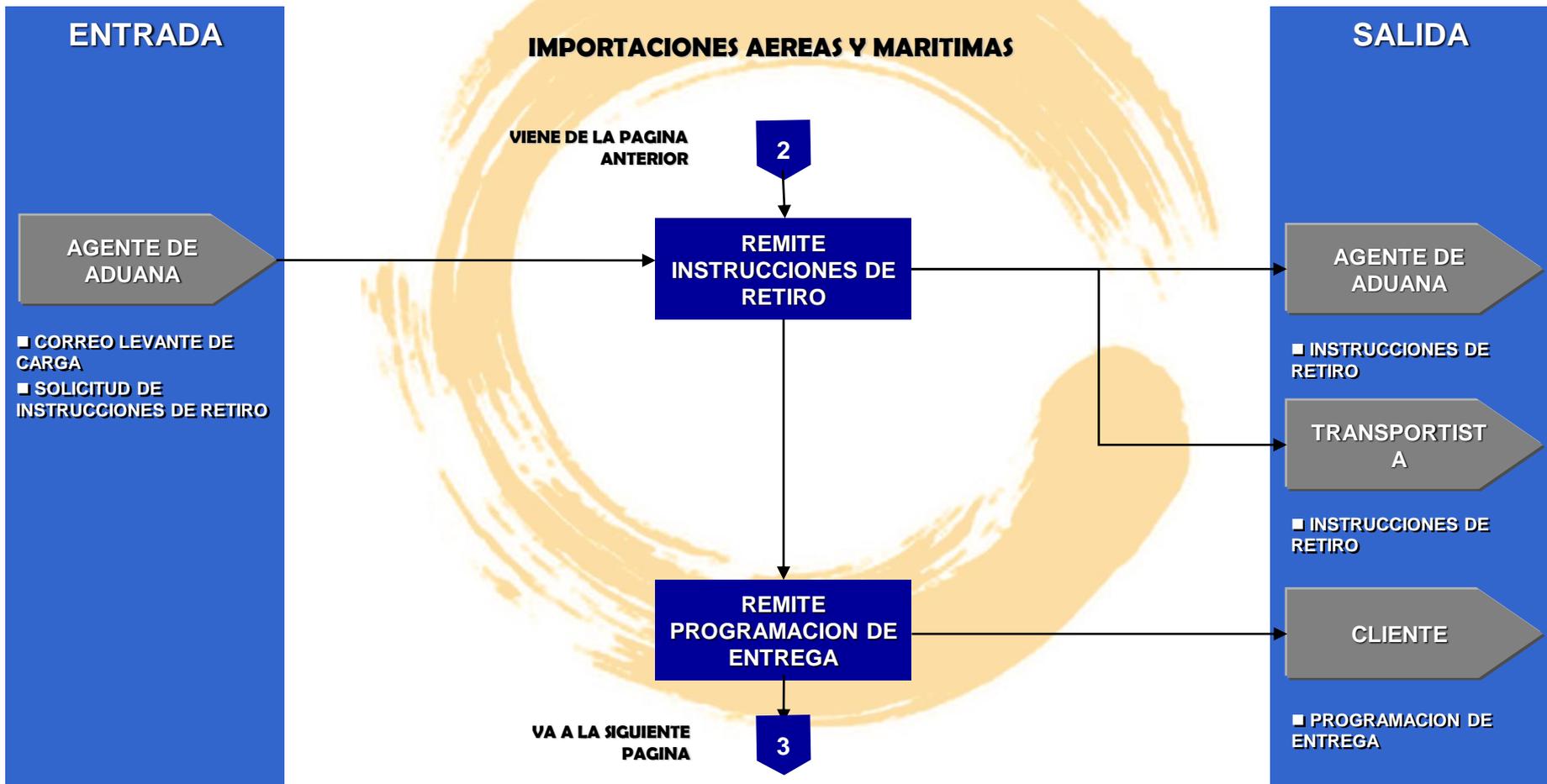
ENTRADA

IMPORTACIONES AEREAS Y MARITIMAS

SALIDA



SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO



SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO

IMPORTACIONES AEREAS Y MARITIMAS

ENTRADA

SALIDA

TRANSPORTE

■ CONFIRMACION DE ENTREGA DE CARGA

CLIENTE

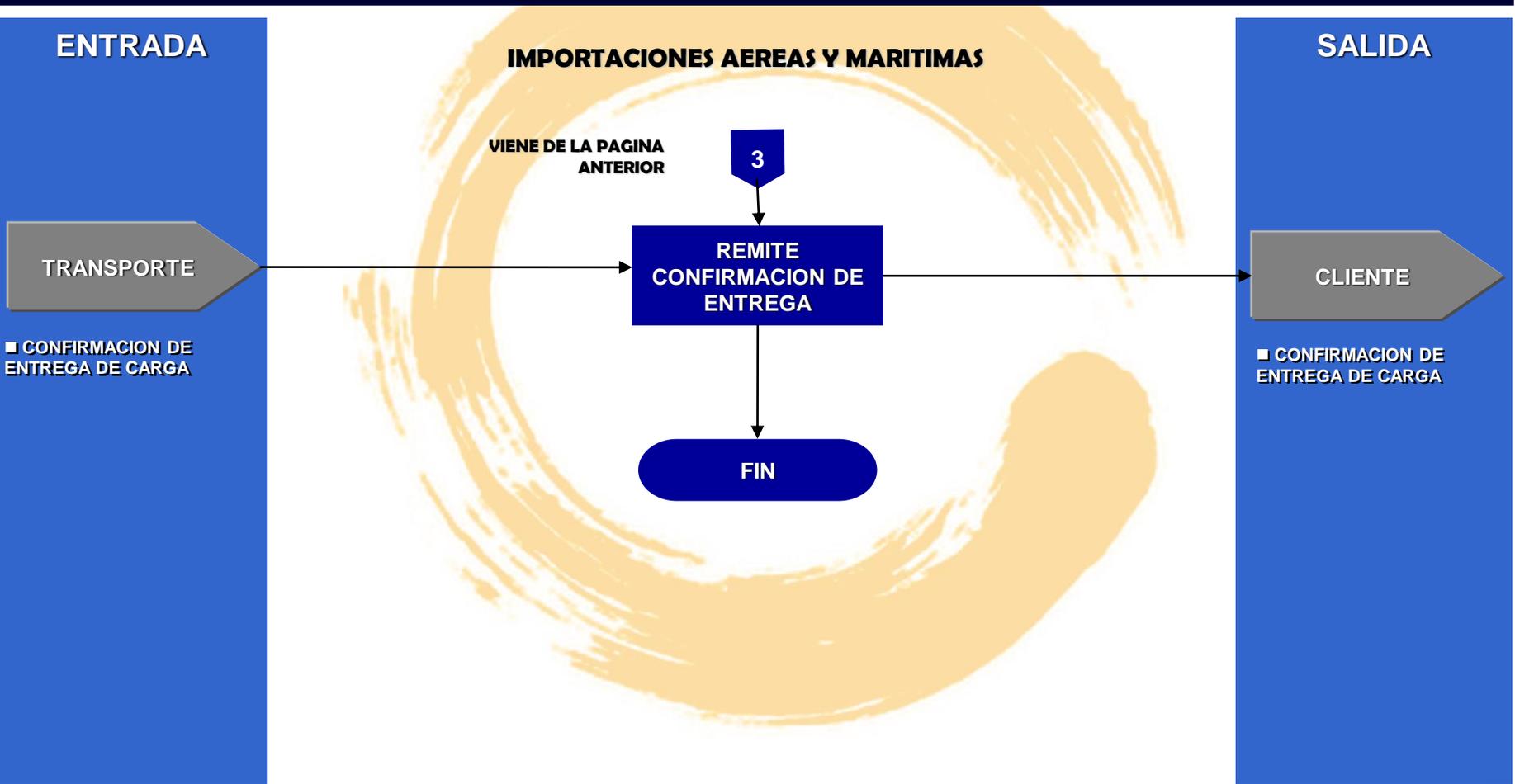
■ CONFIRMACION DE ENTREGA DE CARGA

VIENE DE LA PAGINA ANTERIOR

3

REMITE CONFIRMACION DE ENTREGA

FIN



SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO

EXPORTACIONES AEREAS Y MARITIMAS

ENTRADA

GESTION COMERCIAL

■ COTIZACION ACEPTADA

CLIENTE

■ CONFIRMA DISPONIBILIDAD DE CARGA

AGENTE DE CARGA

■ RESERVA DE ESPACIO

INICIO

SOLICITA CONFIRMAR DISPONIBILIDAD DE CARGA

REMITE INSTRUCCIONES DE EMBARQUE

REMITE INSTRUCCIONES DE RECOJO

VA A LA SIGUIENTE PAGINA

1

SALIDA

CLIENTE

■ SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE CARGA

AGENTE DE CARGA

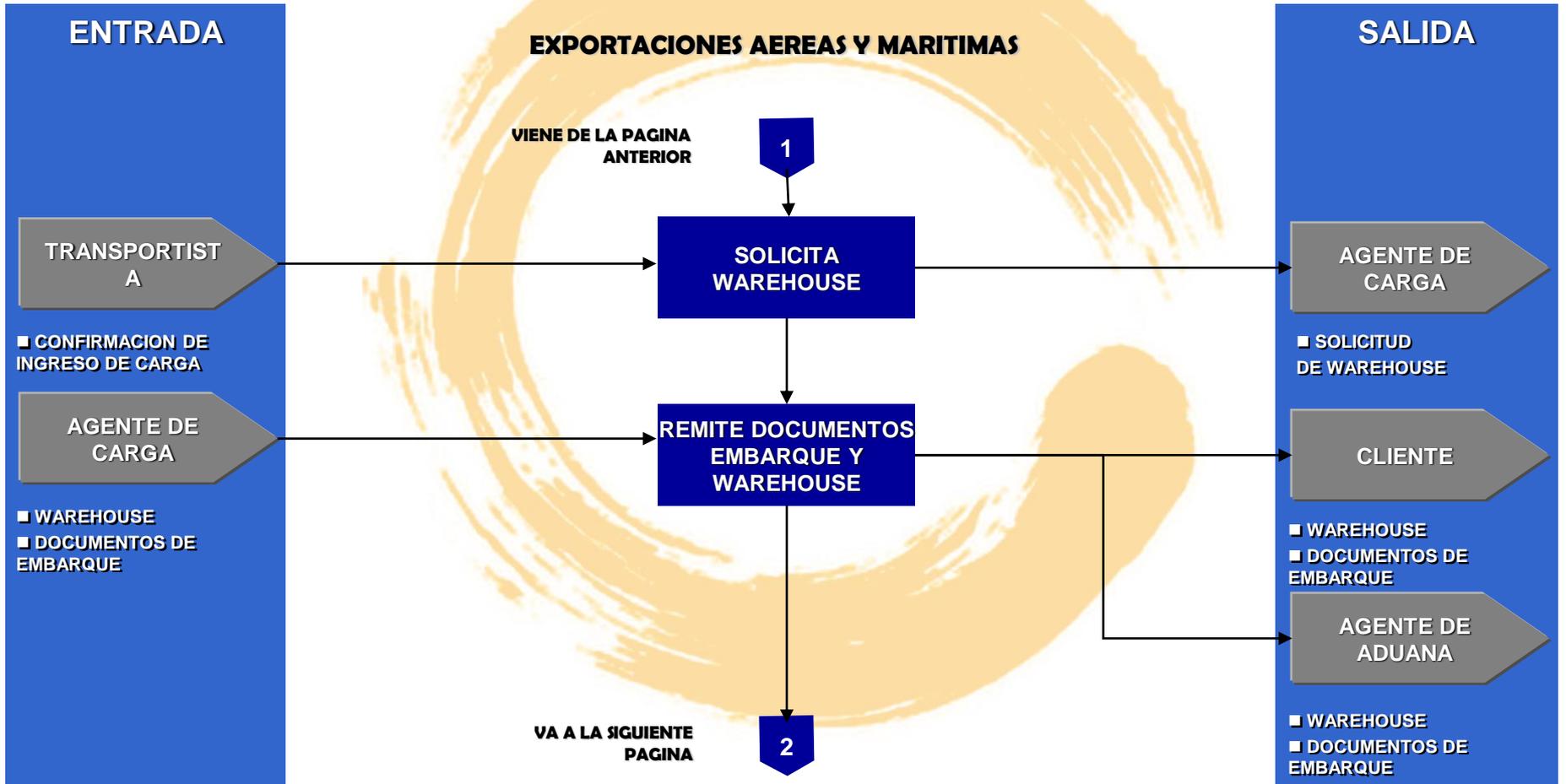
■ INSTRUCCIONES DE EMBARQUE

TRANSPORTISTA

■ INSTRUCCIONES DE RECOJO



SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO



SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO

EXPORTACIONES AEREAS Y MARITIMAS

ENTRADA

AGENTE DE ADUANA

■ NUMERACION DE DUA

AGENTE DE CARGA

■ AVISO DE SALIDA DE CARGA

SALIDA

AGENTE DE CARGA

■ DUA REFRENDADA

CLIENTE

■ AVISO DE SALIDA

AGENTE DE ADUANA

■ AVISO DE SALIDA

VIENE DE LA PAGINA ANTERIOR

2

CONFIRMA ENTREGA DE DAM REFRENDADA

REMITE AVISO DE SALIDA

VA A LA SIGUIENTE PAGINA

2



SERVICIOS DE OPERADOR LOGISTICO

ENTRADA

AGENTE DE CARGA

■ CONFIRMACION DE LLEGADA Y ENTREGA DE CARGA

EXPORTACIONES AEREAS Y MARITIMAS

VIENE DE LA PAGINA ANTERIOR

3

REMITE CONFIRMACION DE LLEGADA Y ENTREGA

FIN

SALIDA

CLIENTE

■ CONFIRMACION DE LLEGADA Y ENTREGA DE CARGA





SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL



SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que las operaciones de carga internacional se realice de acuerdo a lo planificado y el servicio prestado, cumpla lo acordado con el cliente. Aplica para las operaciones de carga de exportación e importación, tanto vía aérea como marítima.

RESPONSABLES:

• *Jefe de SLI / Supervisor de Carga Internacional / Asistentes de Carga Internacional*

DOCUMENTACION APLICABLES:

- PSP 7 – Carga Internacional de Importación
- PSP 8 – Carga Internacional de Exportación
- Control del Producto No Conforme PRO-SIG-005

INDICADORES Y/O MEDICION:

Sistema de Carga: Seguimiento de Embarque Aéreo o Marítimo.

Crecimiento del Importe de Fletes Marítimos y aéreos vendidos del año \geq al 5 % de Importe de Fletes Marítimos y aéreos vendidos del año anterior

Seguimiento: Anual

RECURSOS APLICABLE:

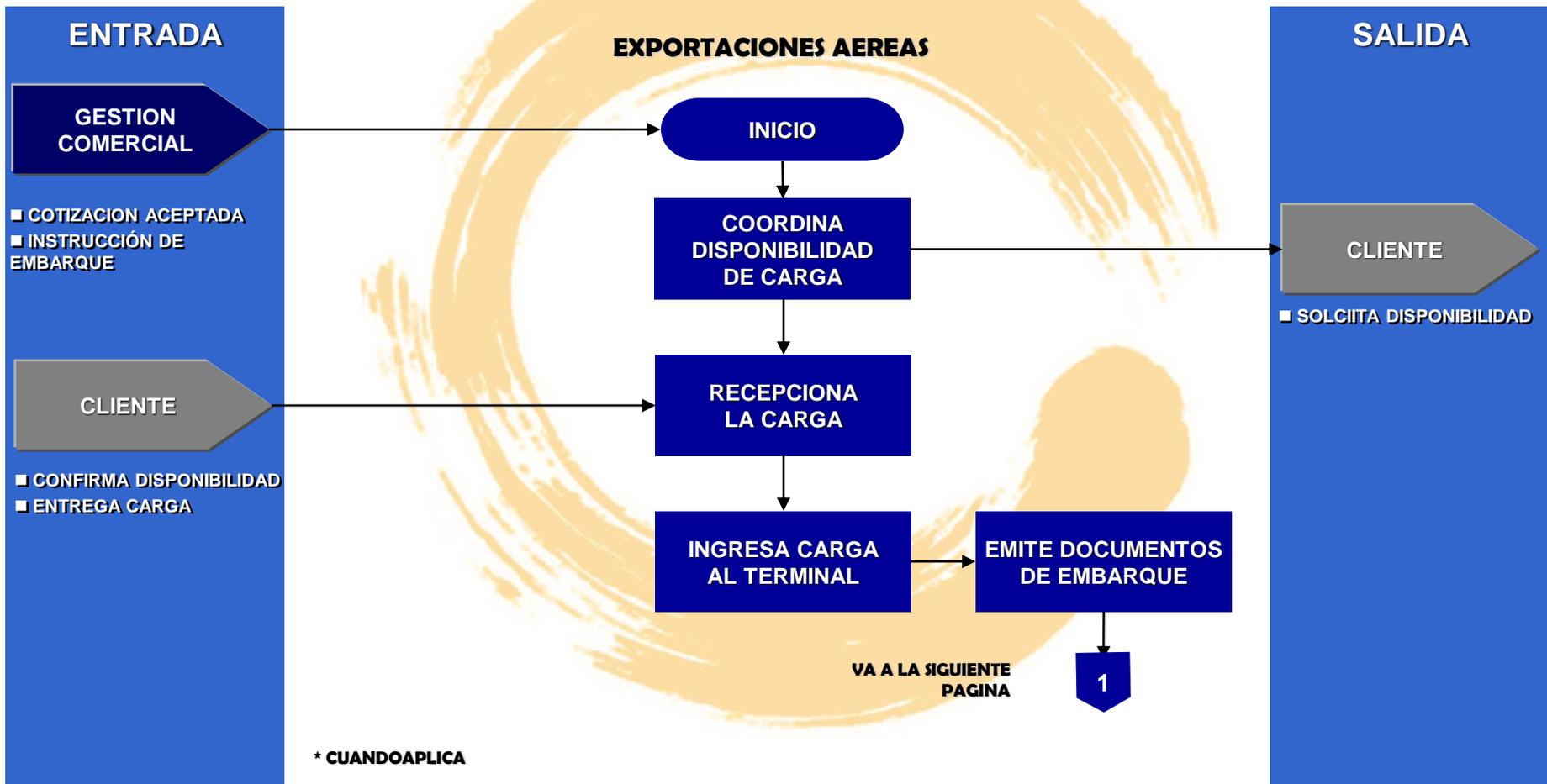
- Equipo de cómputo
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

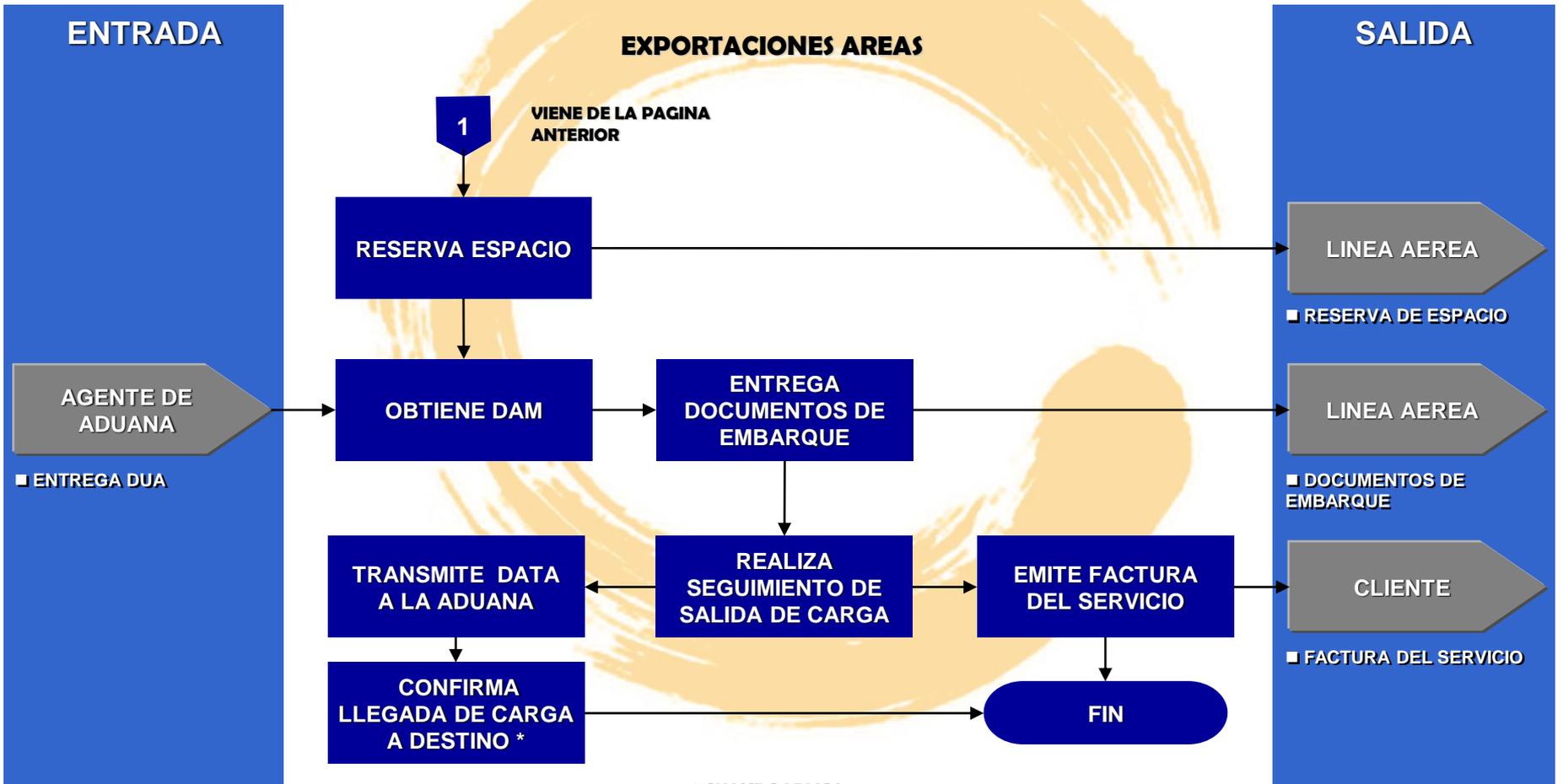
- *DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG*



SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL



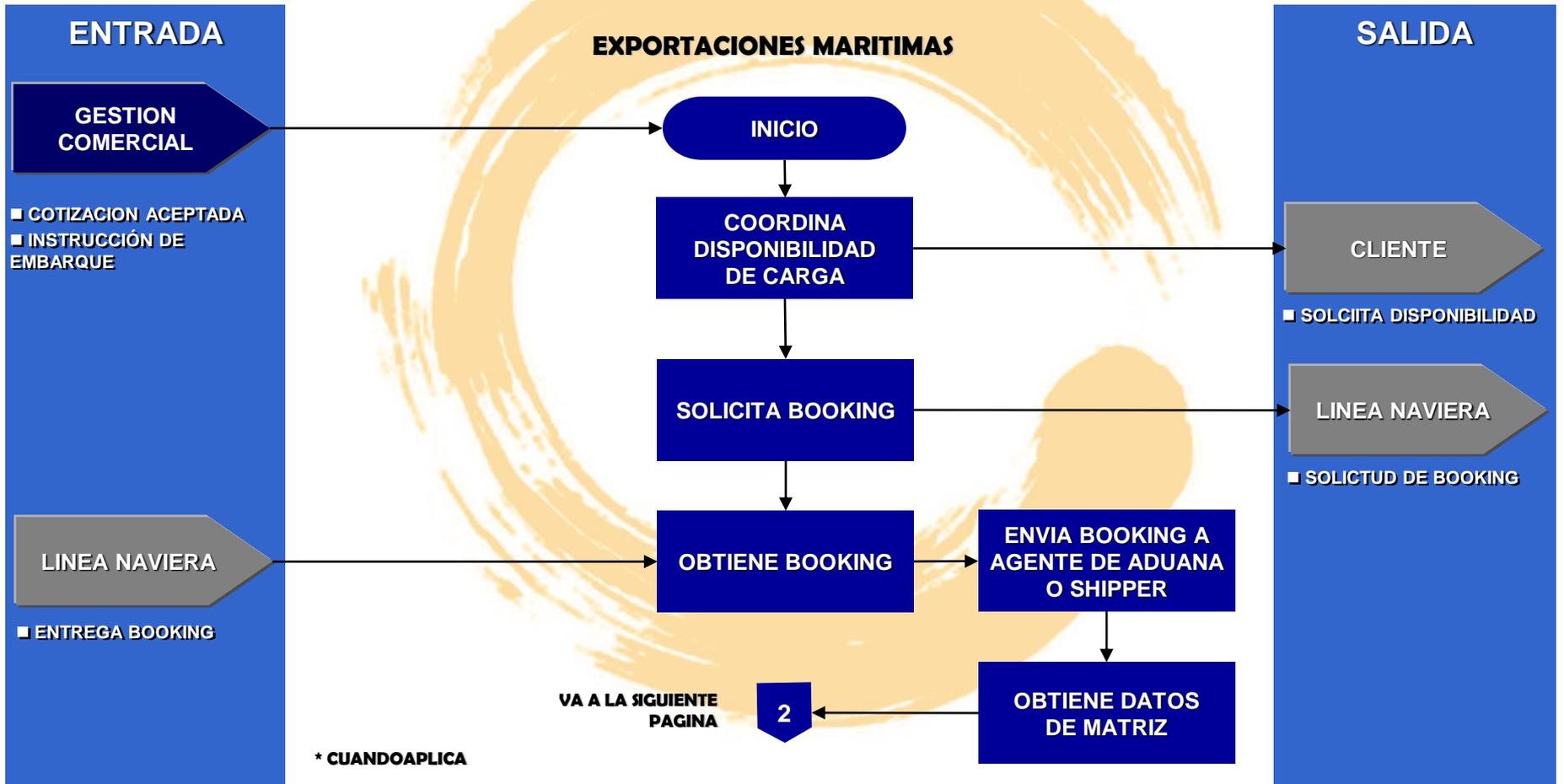
SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL



* CUANDOAPLICA



SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL



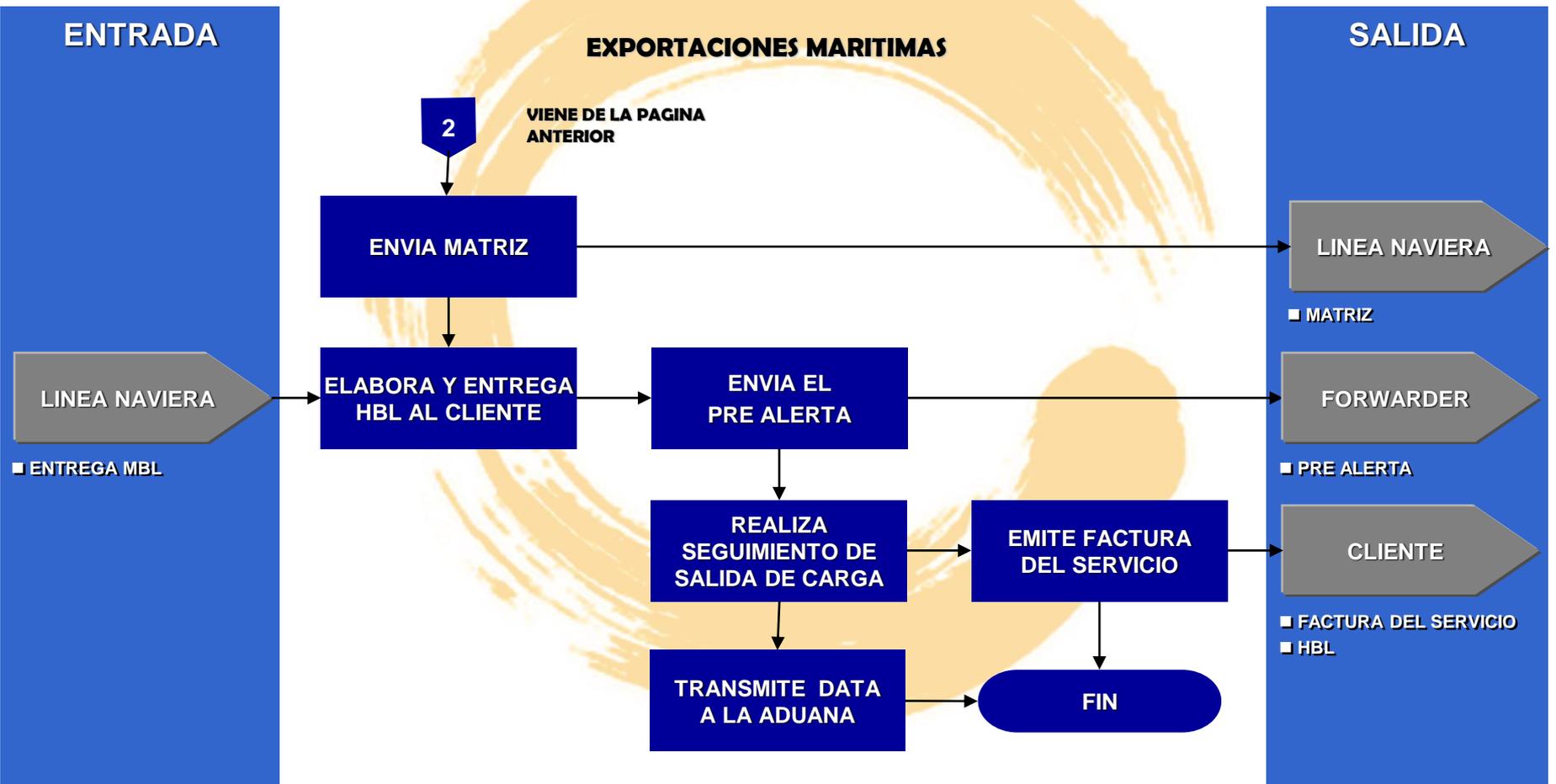
SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL

EXPORTACIONES MARITIMAS

ENTRADA

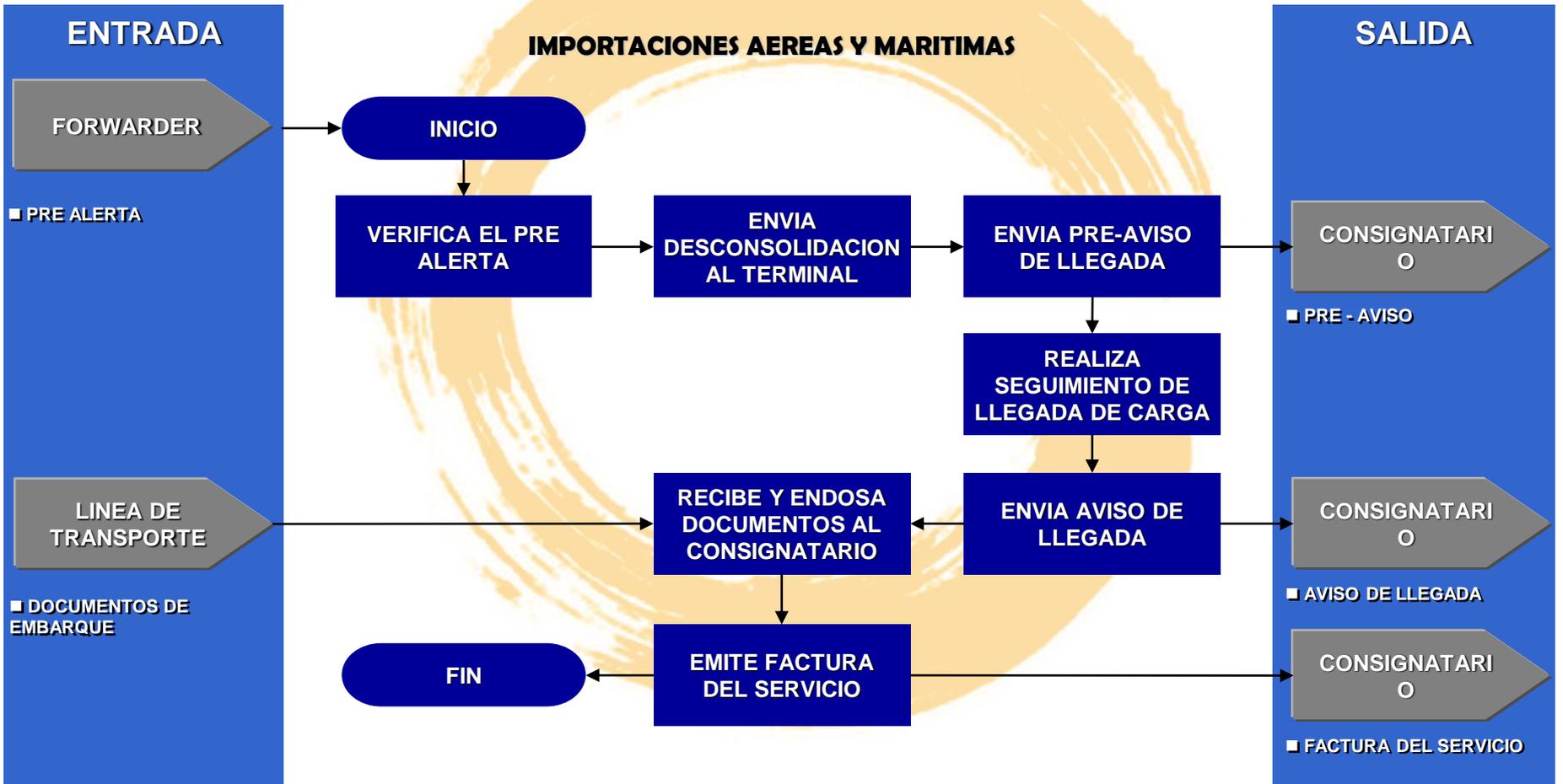
SALIDA

2
VIENE DE LA PAGINA ANTERIOR



SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL

IMPORTACIONES AEREAS Y MARITIMAS





SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA



SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA

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:

- *Jefe de Operaciones y Transporte / Supervisor de Transporte*

DOCUMENTACION APLICABLES:

- *MAN-SGC-002 Manual de Procedimiento para Operaciones de Transporte*
- *PSP 5 – Carga Terrestre de Importación / PSP 6 – Carga Terrestre de Exportación / PSP 9 – Carga Suelta Local*
- *Control del Producto No Conforme*
- *Plataforma CLINET: Guía de Remisión electrónica (IMPO) / Guía de Remisión transportista (IMPO/EXPO) / Ticket de peso (IMPO) / Reporte de devolución de corresponder (IMPO)*

INDICADORES Y/O MEDICION:

- *Crecimiento del Importe de Fletes Terrestres vendidos del año \geq al 5 % de Importe de Fletes Terrestres vendidos del año anterior*
- *Cantidad de solicitudes fuera de hora de flota pesada / Total de solicitudes de flota pesada recibidas \leq 20%*
- *Cantidad de solicitudes fuera de hora de flota liviana / Total de solicitudes de flota liviana recibidas \leq 20%*

SEGUIMIENTO:

- *Anual*

RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de cómputo*
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

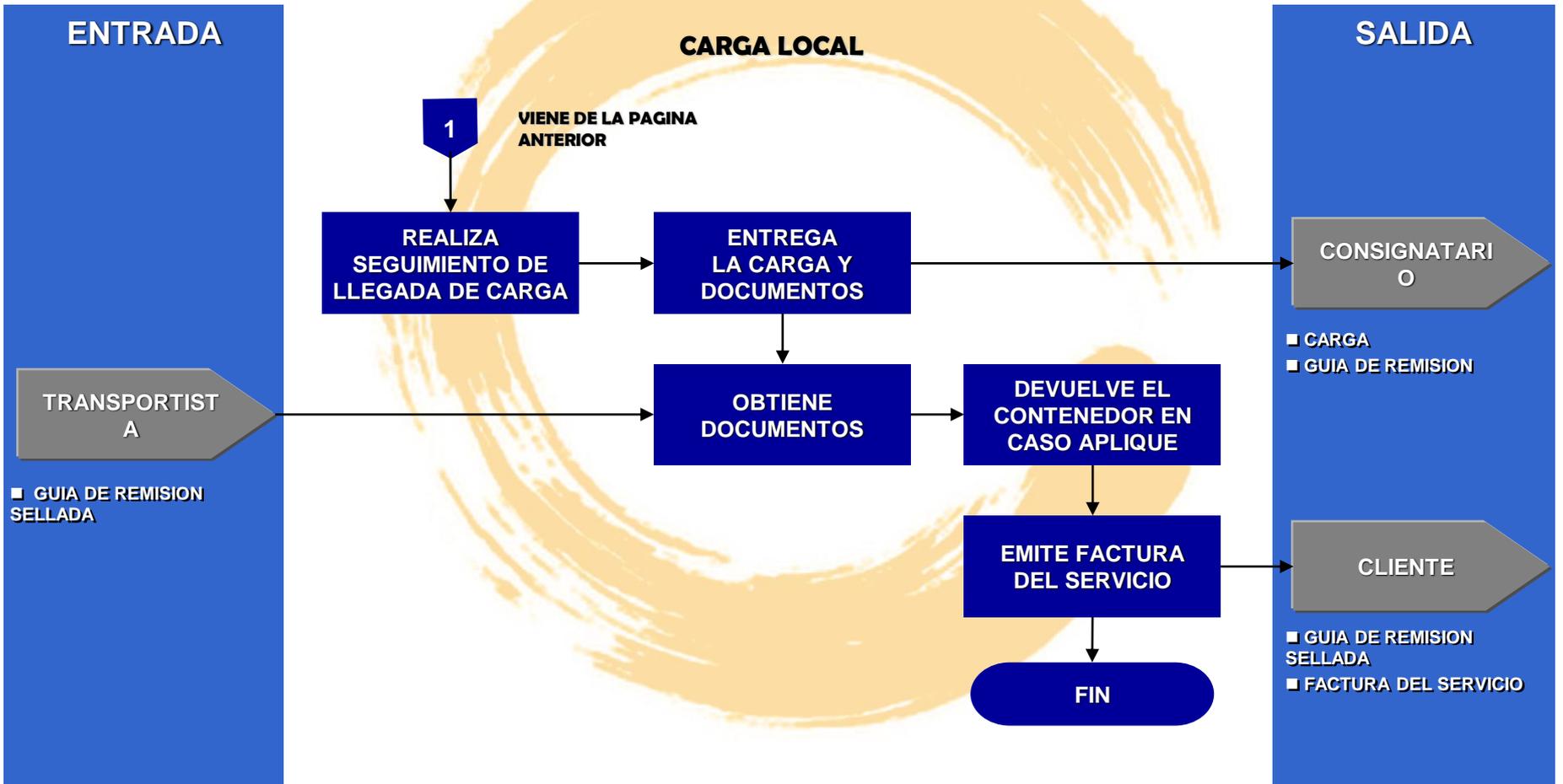
- *DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG*
- *PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia*
- *Plan de Contingencia para el Transporte de MATPEL*



SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA



SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA



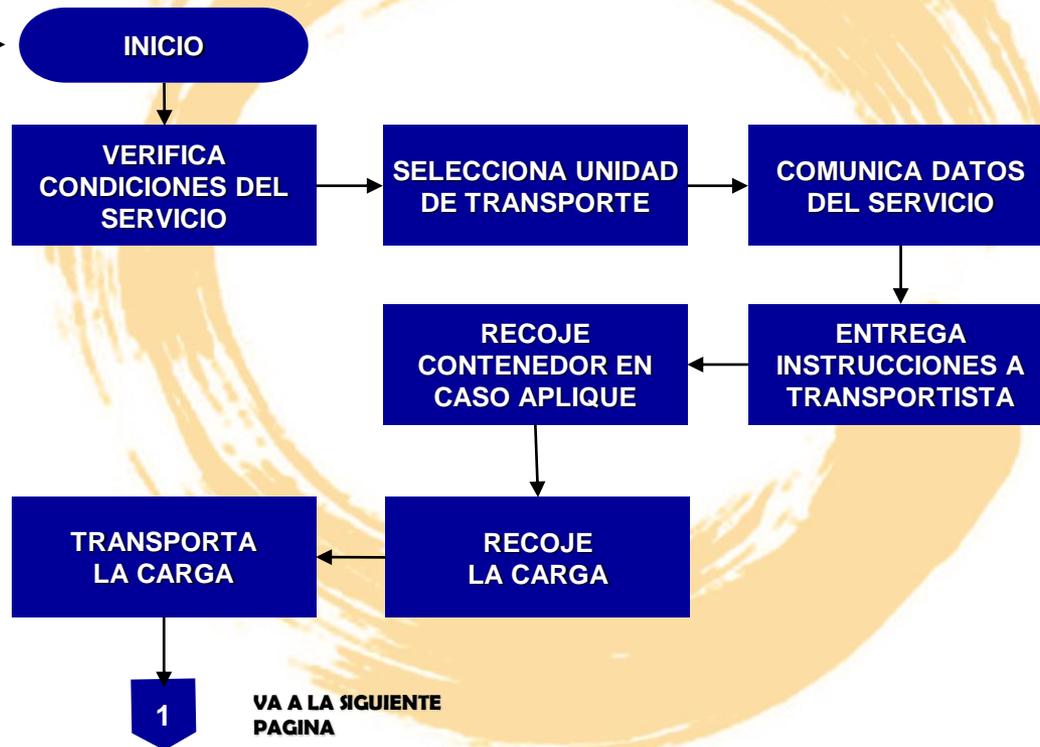
SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA

ENTRADA

GESTION
COMERCIAL

- COTIZACION ACEPTADA

CARGA PARA EXPORTACION



VA A LA SIGUIENTE
PAGINA

SALIDA

CLIENTE

- UNIDAD DE TRANSPORTE
- CONDUCTOR
- FECHA Y HORA



SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA

ENTRADA

CARGA PARA EXPORTACION

SALIDA



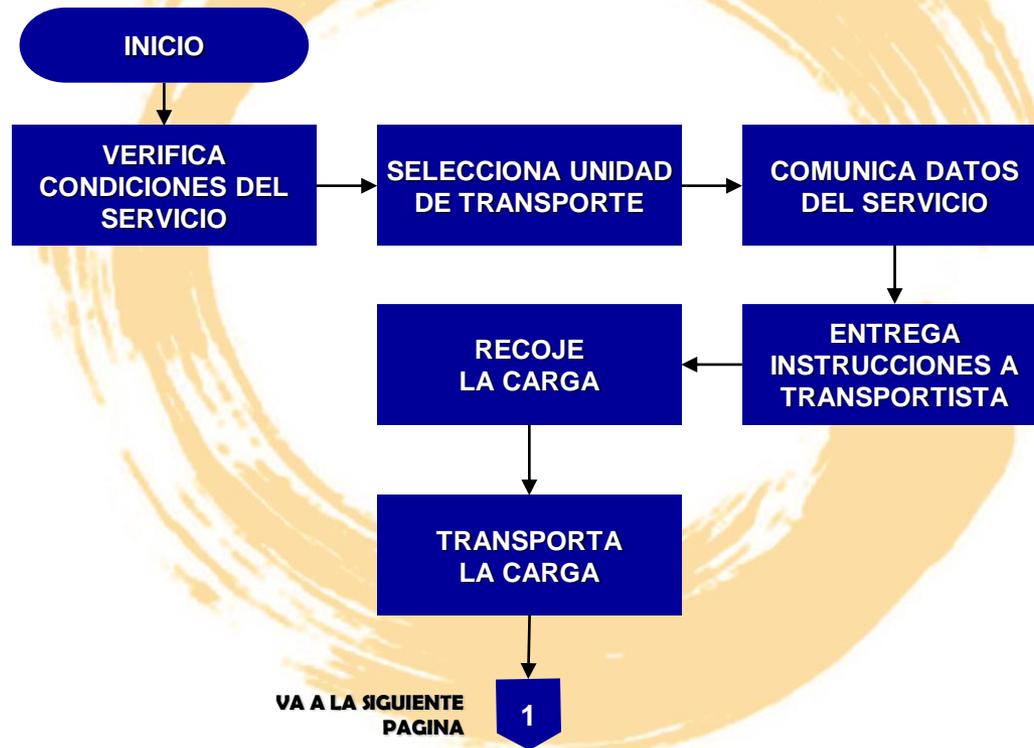
SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA

ENTRADA

GESTION COMERCIAL

■ COTIZACION ACEPTADA

CARGA PARA IMPORTACION



VA A LA SIGUIENTE PAGINA

SALIDA

CLIENTE

- UNIDAD DE TRANSPORTE
- CONDUCTOR
- FECHA Y HORA

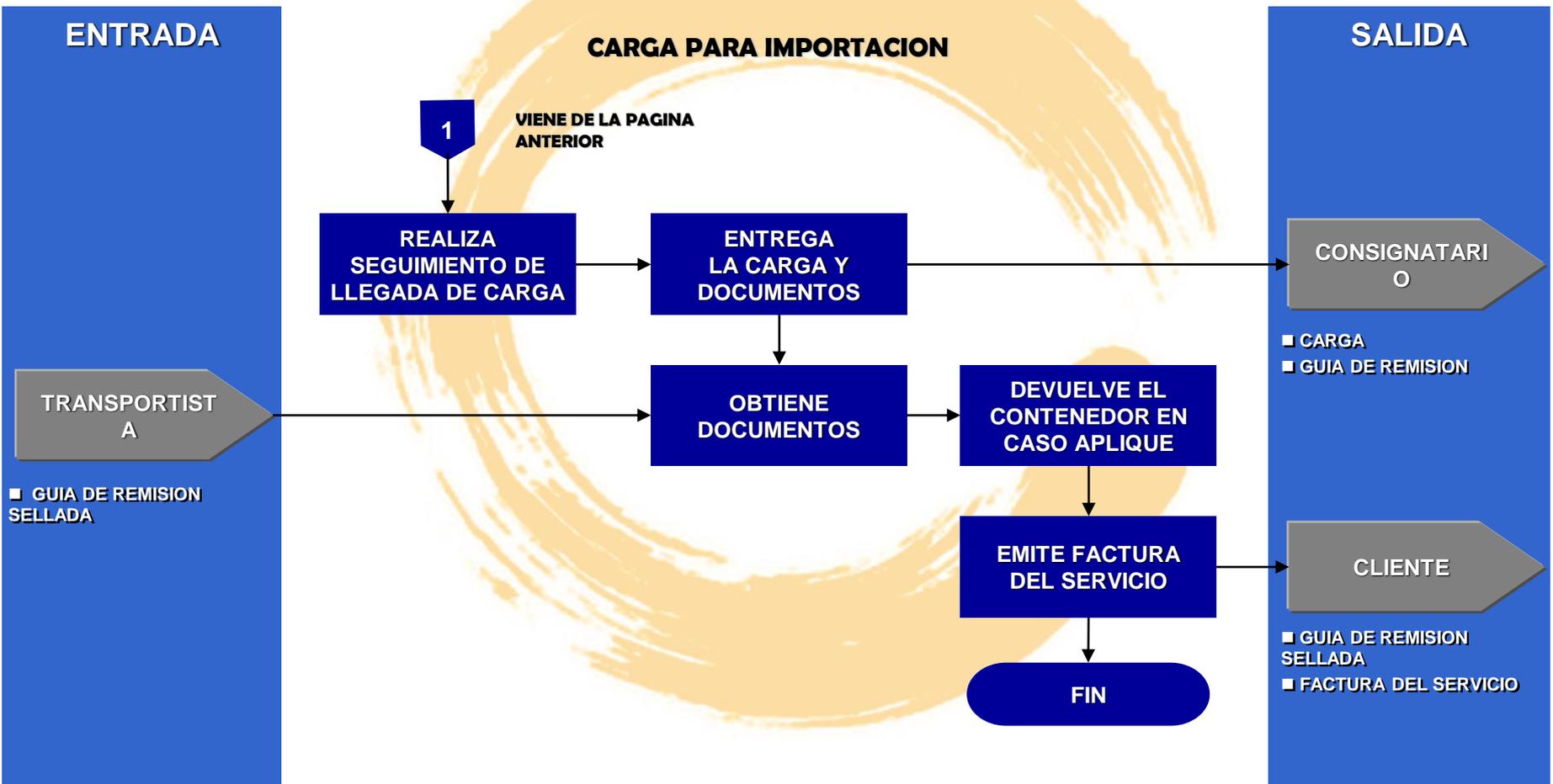


SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA

ENTRADA

CARGA PARA IMPORTACION

SALIDA





GESTION DE RRHH (COMPETENCIAS)



GESTION DE RRHH (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 / *Supervisor de RRHH*

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Perfiles de Puestos.
- Evaluación del Desempeño.
- *PRO-RH-022 Gestión Laboral*

INDICADORES Y/O MEDICION:

- Resultados de la Evaluación del Desempeño

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ Evaluaciones de Desempeño}}{N^{\circ} \text{ Trabajadores}} \times 100\%$$

- *Cumplimiento de los requisitos del procedimiento Gestión Laboral ≥ 90 % / SEGUIMIENTO: Trimestral*

RECURSOS APLICABLE:

- Equipo de cómputo
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

- *DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG*



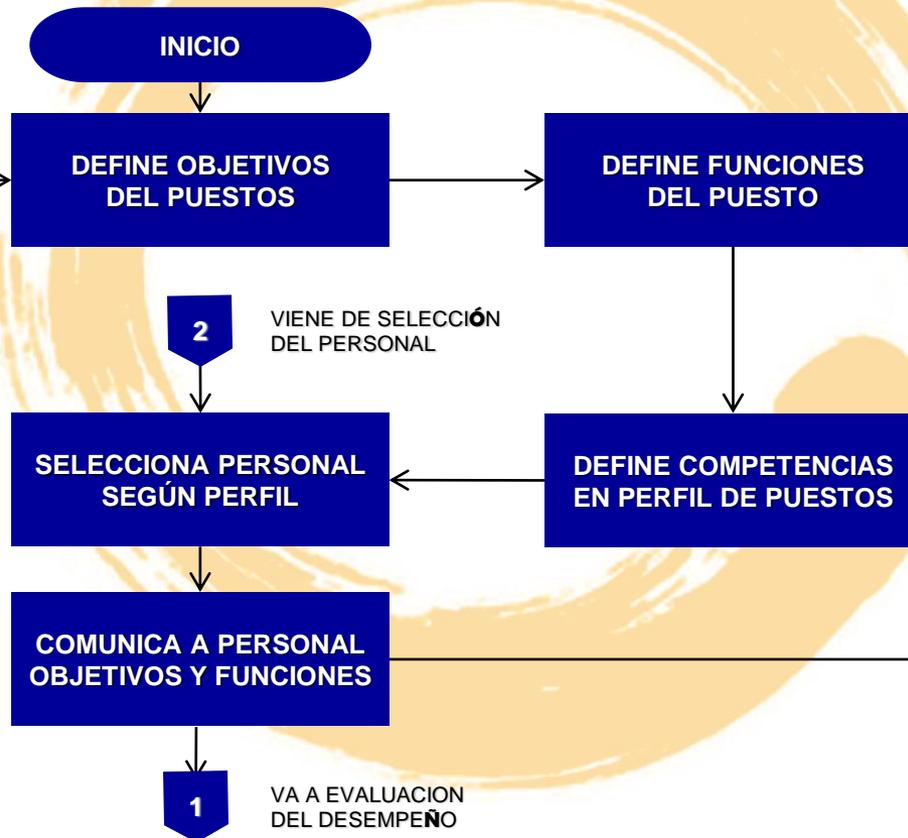
GESTION DE COMPETENCIAS

ENTRADA

GESTION DE LA DIRECCION

■ RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL PUESTO

DETERMINACION DE COMPETENCIAS



SALIDA

TODOS LOS PROCESOS

■ PERSONAL COMPETENTE



GESTION DE COMPETENCIAS

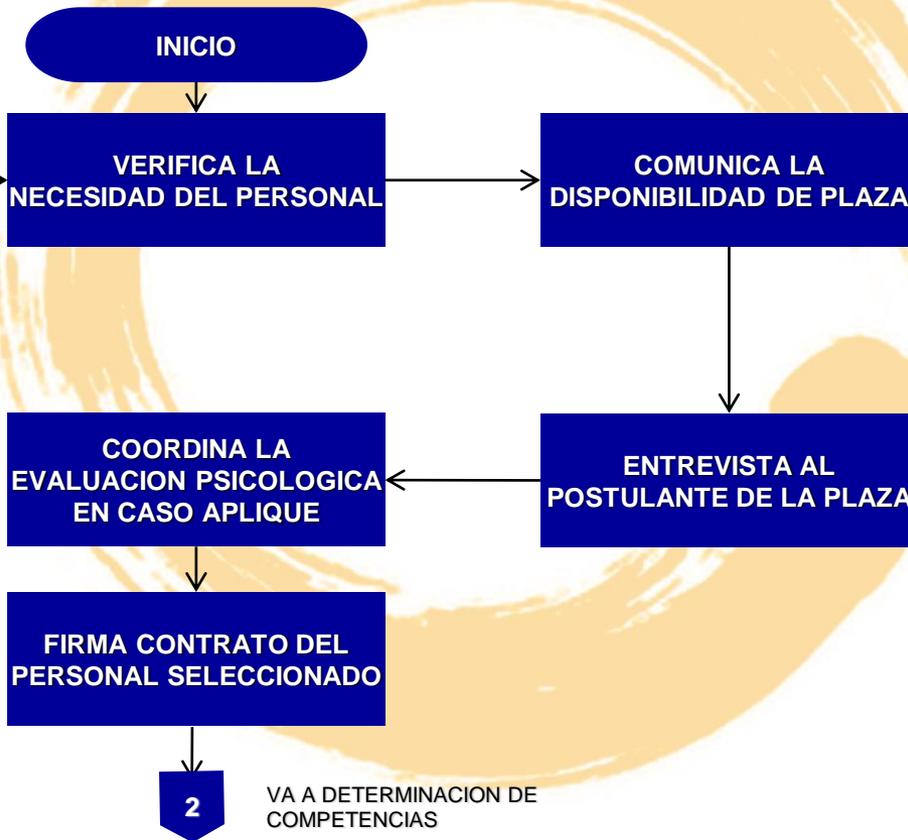
ENTRADA

SELECCIÓN DEL PERSONAL

SALIDA



■ SOLICITA PERSONAL

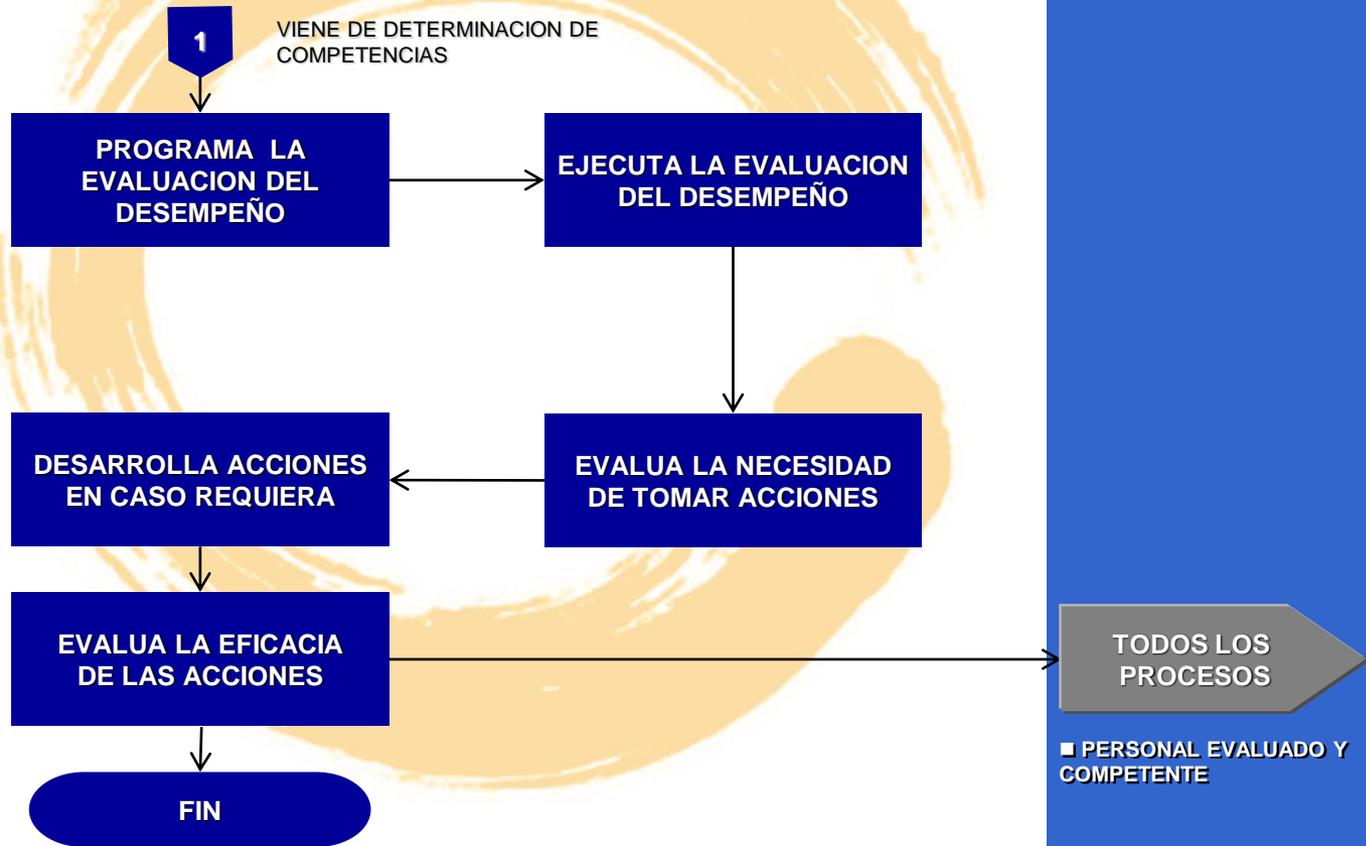


GESTION DE COMPETENCIAS

ENTRADA

SALIDA

EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL





GESTION ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS



GESTION ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que los equipos *electrónicos (Hardware), Software*, instalaciones, *unidades vehiculares, combustible, EPP's, Uniformes*, equipos móviles y ambientes, estén disponibles y en condiciones adecuadas para ser utilizados de manera confiable y oportuna.

RESPONSABLES:

- Jefe de Administración y Contabilidad / Jefe de Operaciones y Transporte / Supervisor de Transporte / Jefe de Sistemas Informáticos

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Programa de Mantenimiento de *Unidades Vehiculares*
- Programa de Mantenimiento de *PC's*
- Entrega de equipos móviles, *EPP's y Uniforme*
- Programa de Mantenimiento de Instalaciones

RECURSOS APLICABLE:

- Equipos de cómputo, *móviles y Licencias*
- *Internet*
- *Unidades Vehiculares / Dataloggers*

INDICADORES Y/O MEDICION:

- *Mantenimiento de PC's realizadas / SEGUIMIENTO: Anual*

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de Mantenimiento de PC's Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de Mantenimiento de PC's Programadas}} \times 100\%$$

- *Cambio de Contraseñas / SEGUIMIENTO: Trimestral*

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de Cambio de Contraseña ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de Cambio de Contraseña Programadas}} \times 100\%$$

- *Simulacro de Ataques por virus / SEGUIMIENTO: Trimestral*

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de Simulacros antivirus ejecutados}}{N^{\circ} \text{ de Simulacros antivirus Programadas}} \times 100\%$$

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

- *DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG*
- *PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia*



GESTION ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que los equipos electrónicos (*Hardware*), *Software*, instalaciones, unidades vehiculares, combustible, *EPP's*, *Uniformes*, equipos móviles y ambientes, estén disponibles y en condiciones adecuadas para ser utilizados de manera confiable y oportuna.

RESPONSABLES:

- Jefe de Administración y Contabilidad / Jefe de Operaciones y Transporte / Supervisor de Transporte / Jefe de Sistemas Informáticos

DOCUMENTACION APLICABLE:

- Programa de Mantenimiento de *Unidades Vehiculares*
- Programa de Mantenimiento de *PC's*
- Entrega de equipos móviles, *EPP's* y *Uniforme*
- Programa de Mantenimiento de Instalaciones

RECURSOS APLICABLE:

- Equipos de cómputo, *móviles* y *Licencias*
- *Internet*
- *Unidades Vehiculares* / *Dataloggers*

INDICADORES Y/O MEDICION:

- *Mantenimiento Fotocopiadora/ SEGUIMIENTO: Anual*

$$X = \frac{\text{Nº de Mantenimiento Fotocopiadora ejecutados}}{\text{Nº de Mantenimiento Fotocopiadora Programadas}} \times 100\%$$

- *Mantenimiento Preventivo UV realizado / SEGUIMIENTO: Anual*

$$X = \frac{\text{Nº de Mantenimiento Preventivo de UV ejecutado}}{\text{Nº de Mantenimiento Preventivo de UV Programada}} \times 100\%$$

- *Calibración de equipos de control de temperatura realizado / SEGUIMIENTO: Anual*

$$X = \frac{\text{Nº de Calibración de equipos de Control de Temperatura ejecutado}}{\text{Nº de Calibración de equipos de Control de Temperatura Programada}} \times 100\%$$

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

- *DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG*
- *PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia*



GESTION ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS

