

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

DOC-SIG-012



Código:	DOC-SIG-012
Versión:	08
Fecha:	01/04/2024
Aprobado:	Jefe de Seguridad y 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.

DOCUMENTACIÓN APLICABLE:

- Informe de Revisión por la Dirección

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- **100% de Revisiones por la Dirección (RD) realizada – Anual**

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

- Actividades de CLI con casos de ilícitos = 0

RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de Computo*
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

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





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 *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 Documentos PRO-SIG-002, Control de Registros PRO-SIG-003, Auditorias 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

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- **Actividades de CLI con casos de ilícitos = 0**
- **100% Control de Gestiones de Mejora /Seguimiento: Anual**

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

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

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

- **100% de Capacitaciones en Sistema de Gestión – Anual**

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

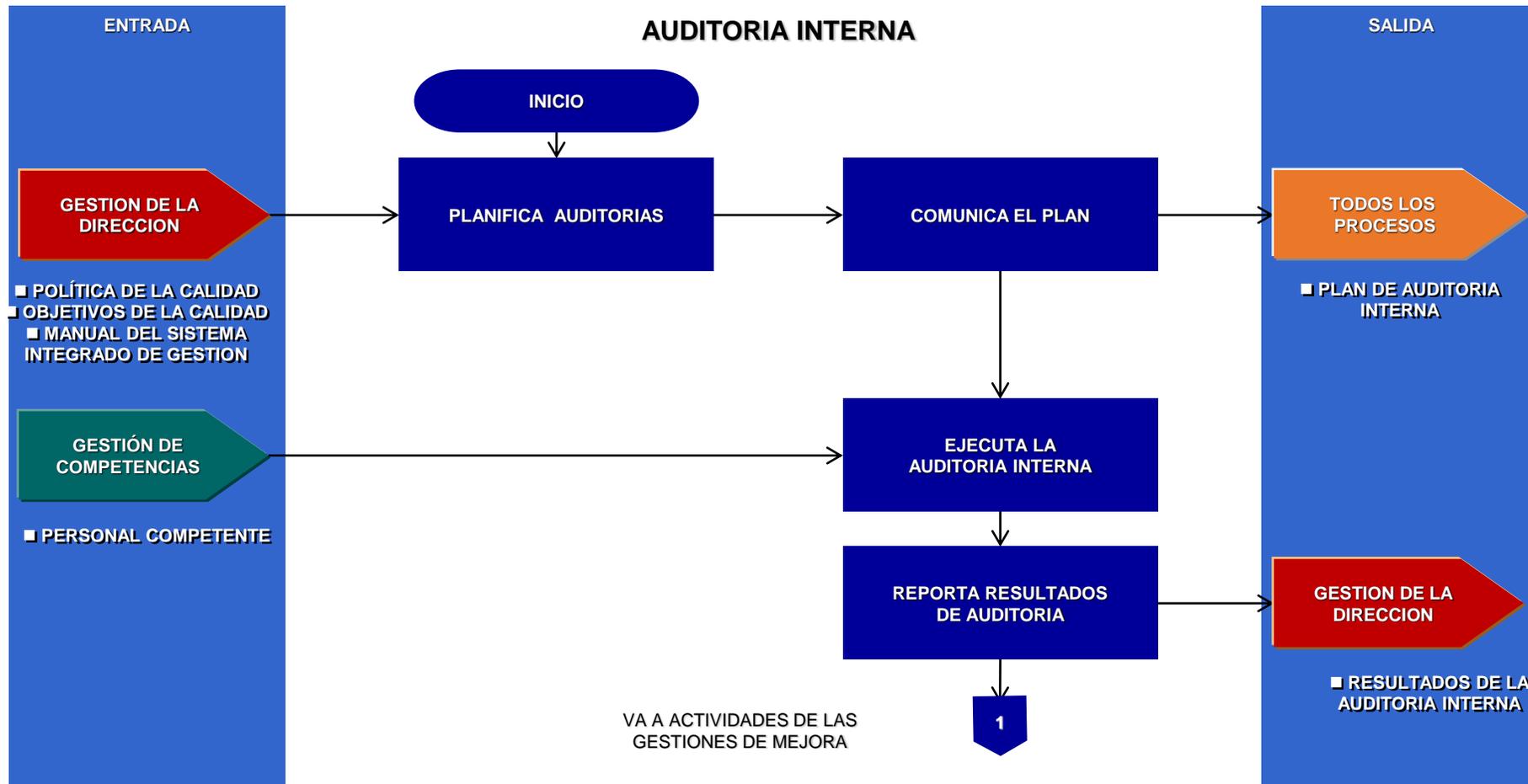
RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de Computo*
- *Internet*

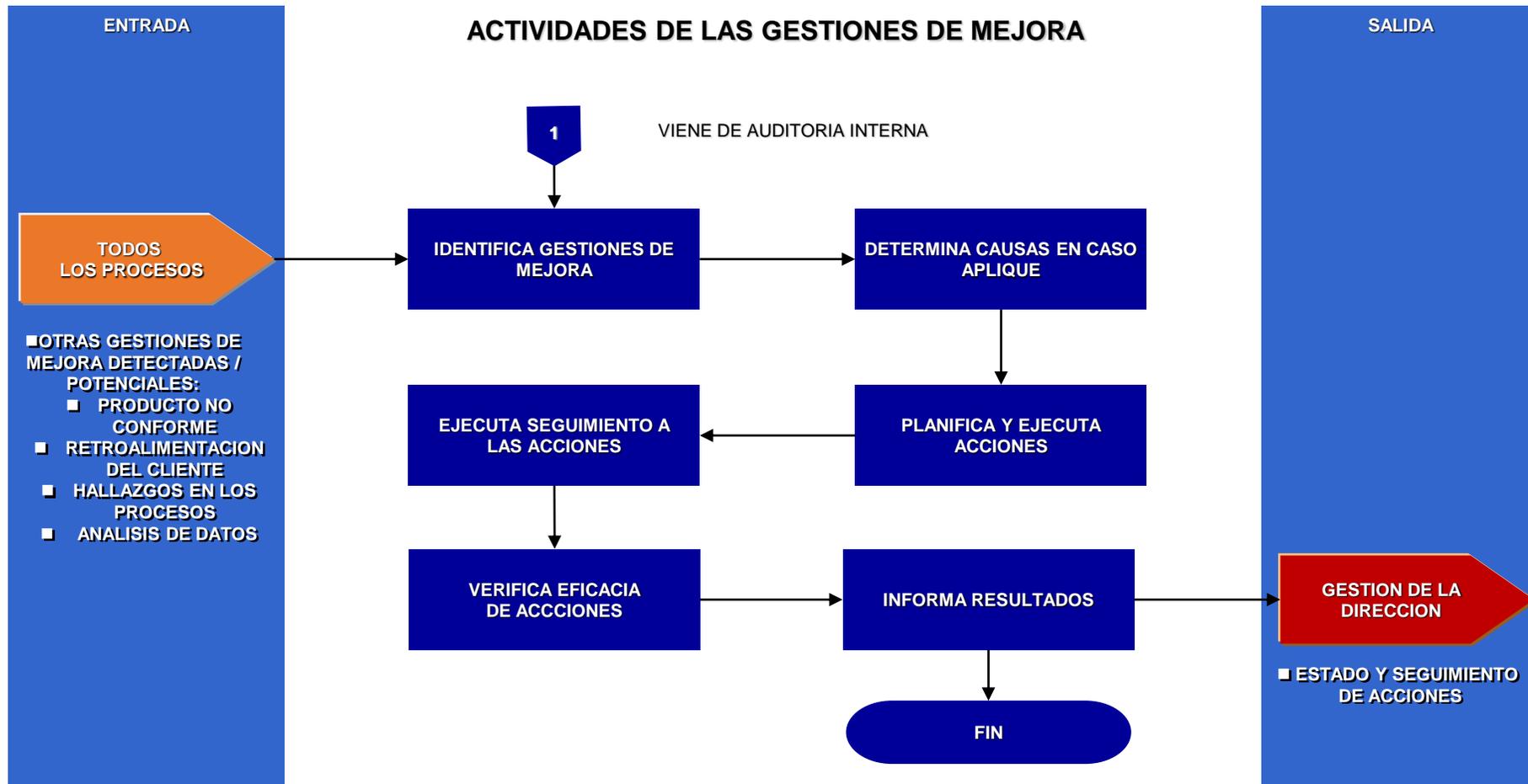
RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

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

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, Asistente Comercial.

DOCUMENTACION APLICABLE:

• Informe de Satisfacción del Cliente, Selección de Clientes PRO-CO-012

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

▪ Índice de Satisfacción del Cliente - *Anual*

Calificación de BUENO \geq 72%

▪ *Número de órdenes del presente año \geq Número de órdenes del año anterior – Trimestral*

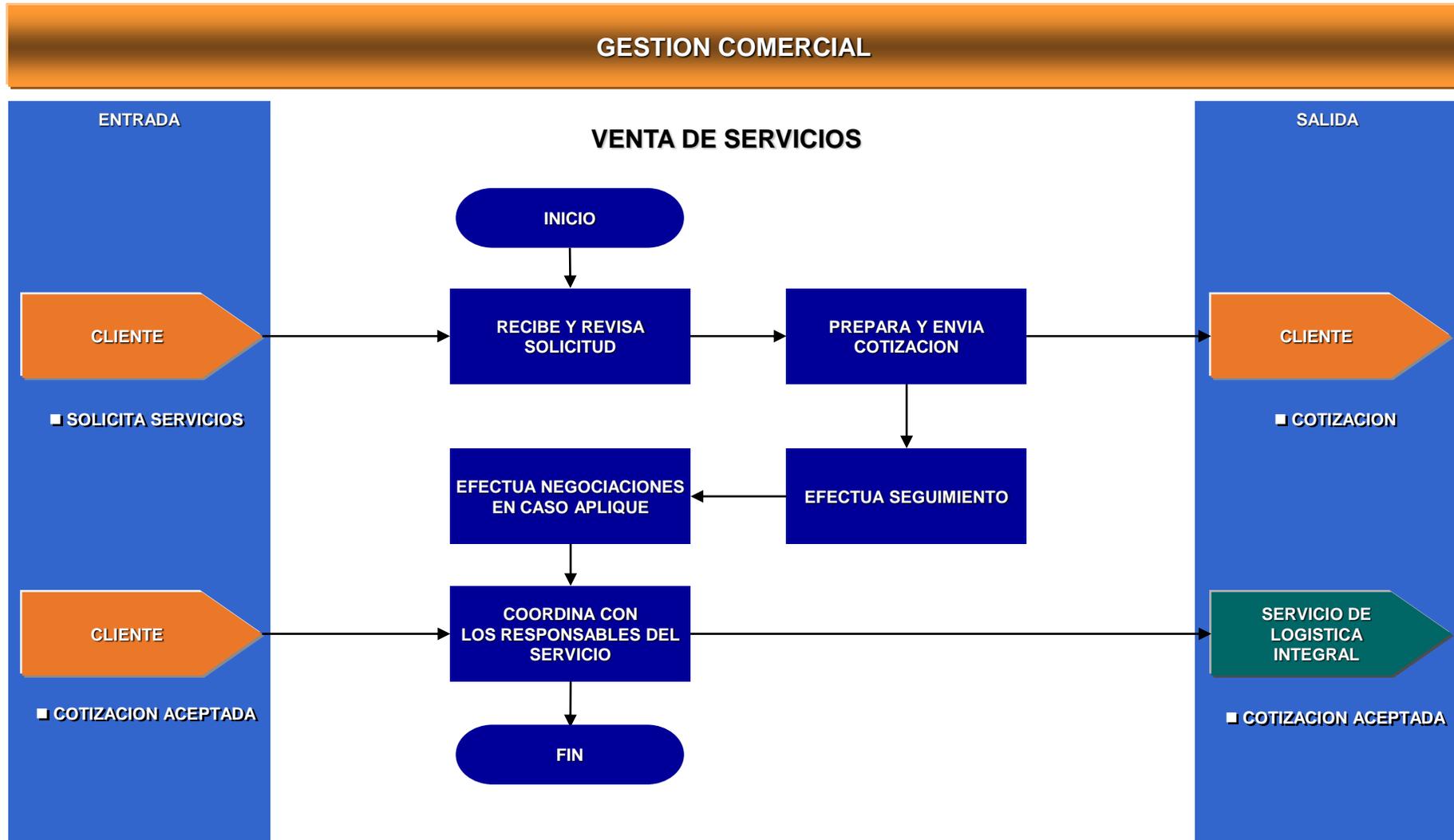
▪ *Nro de Asociados de Negocios involucrados en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos / Nro Total de Asociados de Negocios = 0 – Trimestral*

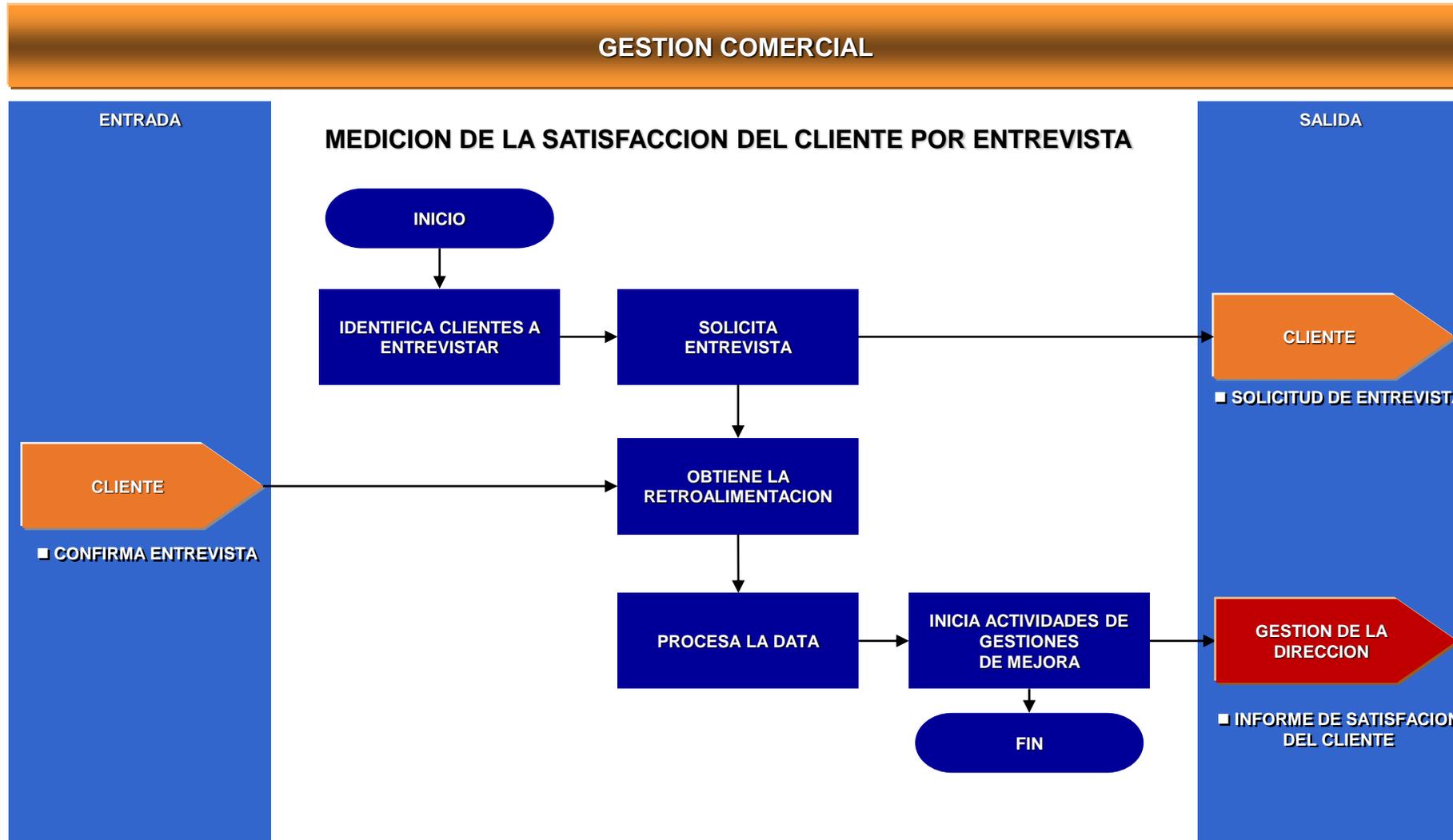
RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de Computo*
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

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

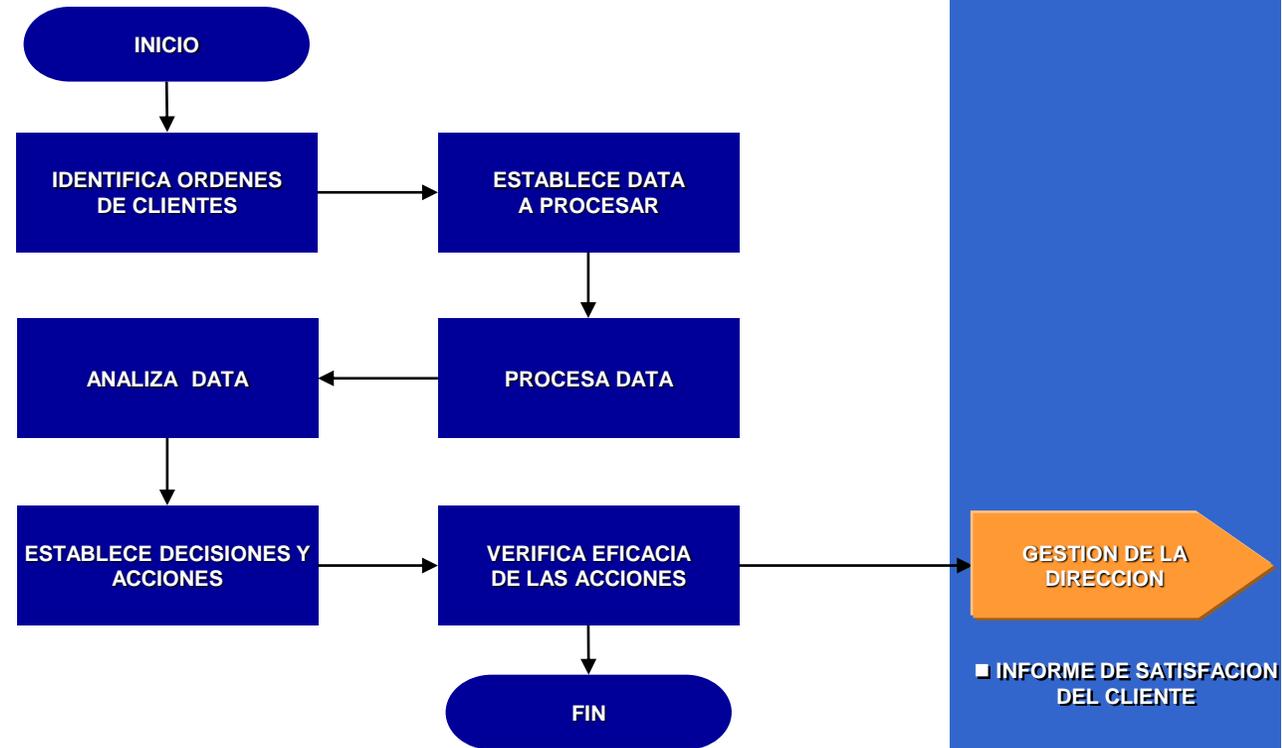




GESTION COMERCIAL

ENTRADA

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE POR ANALISIS DE DATA



SALIDA

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:

- Gerente de Logística, Jefe de Servicio al Cliente, Jefe de Producción y legal operativo, Supervisores de Servicio al Cliente.

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,

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

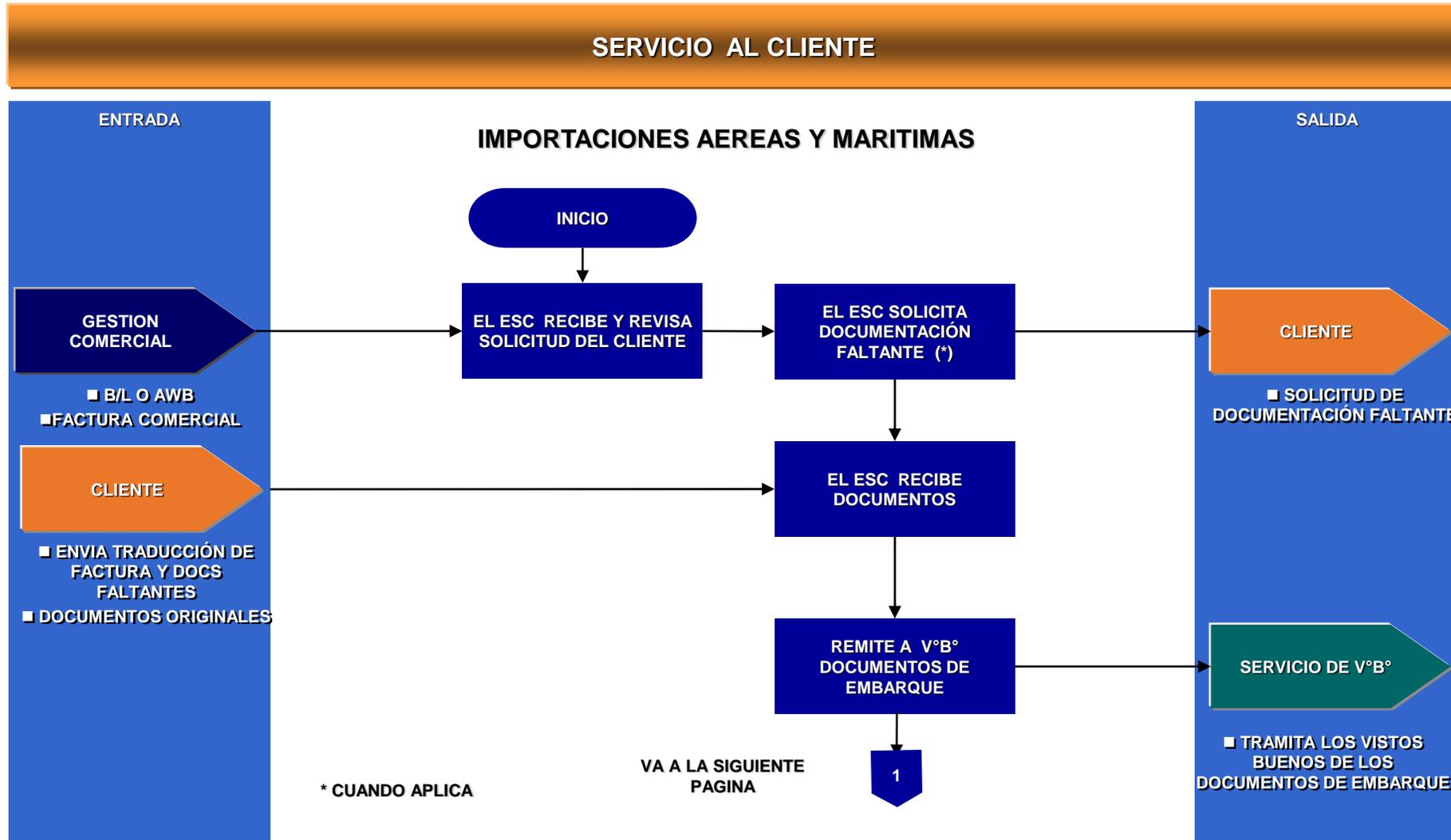
- **KPI's Urgencia $\leq 7\%$**
- **% de DAM 235 numeradas antes de las 48 horas al ETA – Meta 75% - Mensual**
- **% de DAM 118 numeradas antes de 72 horas del ETA – Meta:65% - Mensual**
- **(Files Rechazados / Files Numerados) x 100% $\leq 10\%$ - Mensual**

RECURSOS APLICABLE:

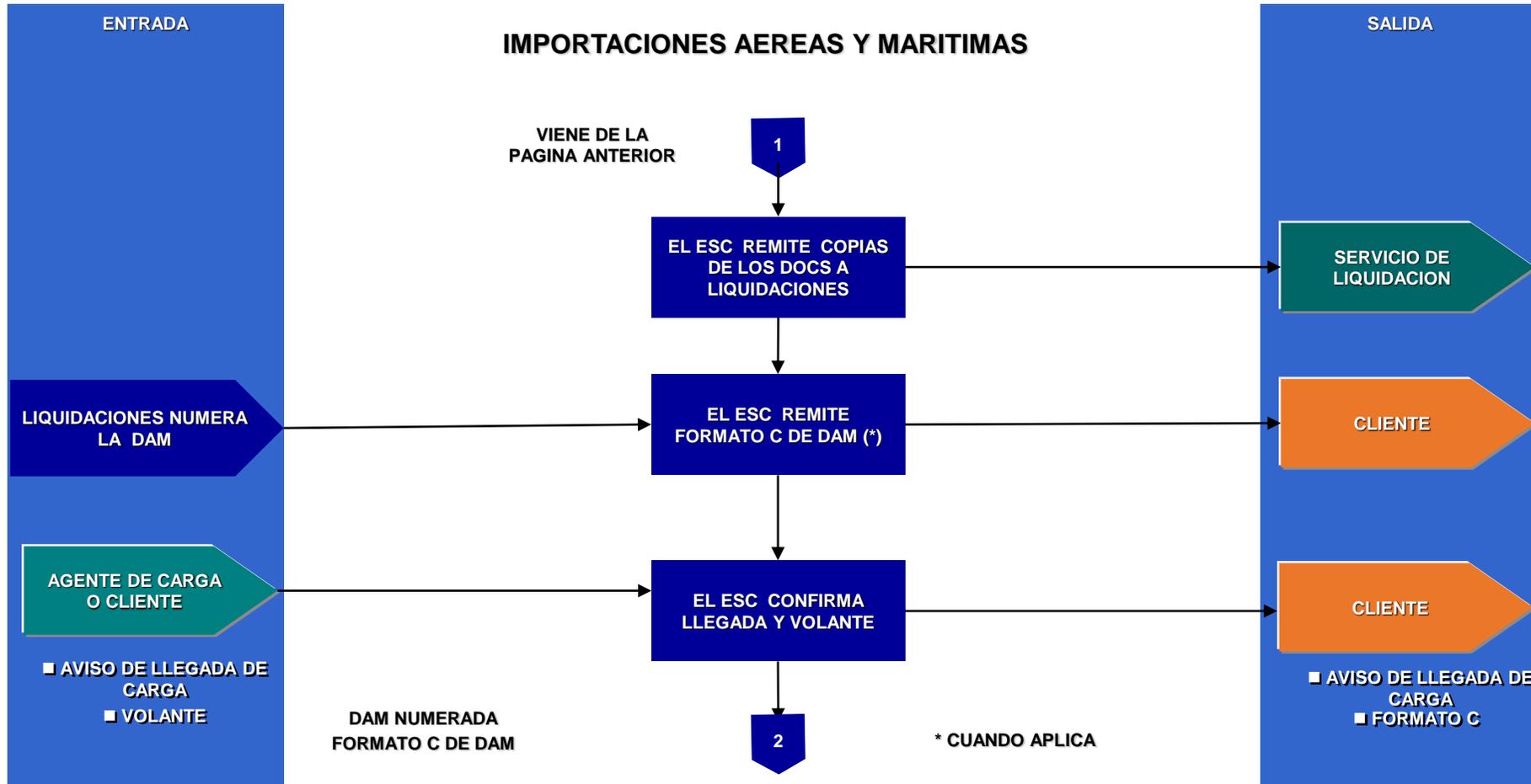
- **Equipo de Computo**
- **Internet**

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

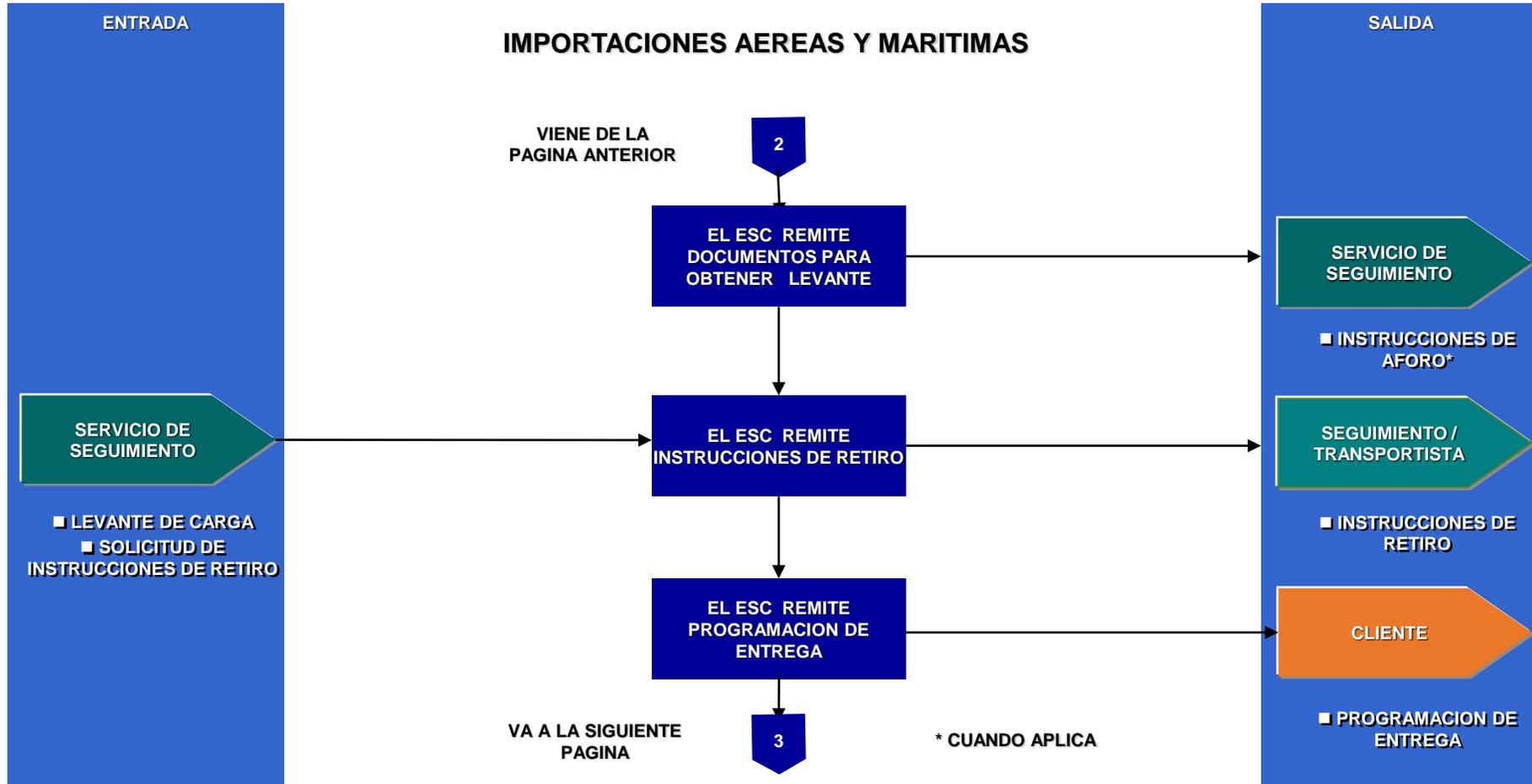
- **DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG**
- **PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia**



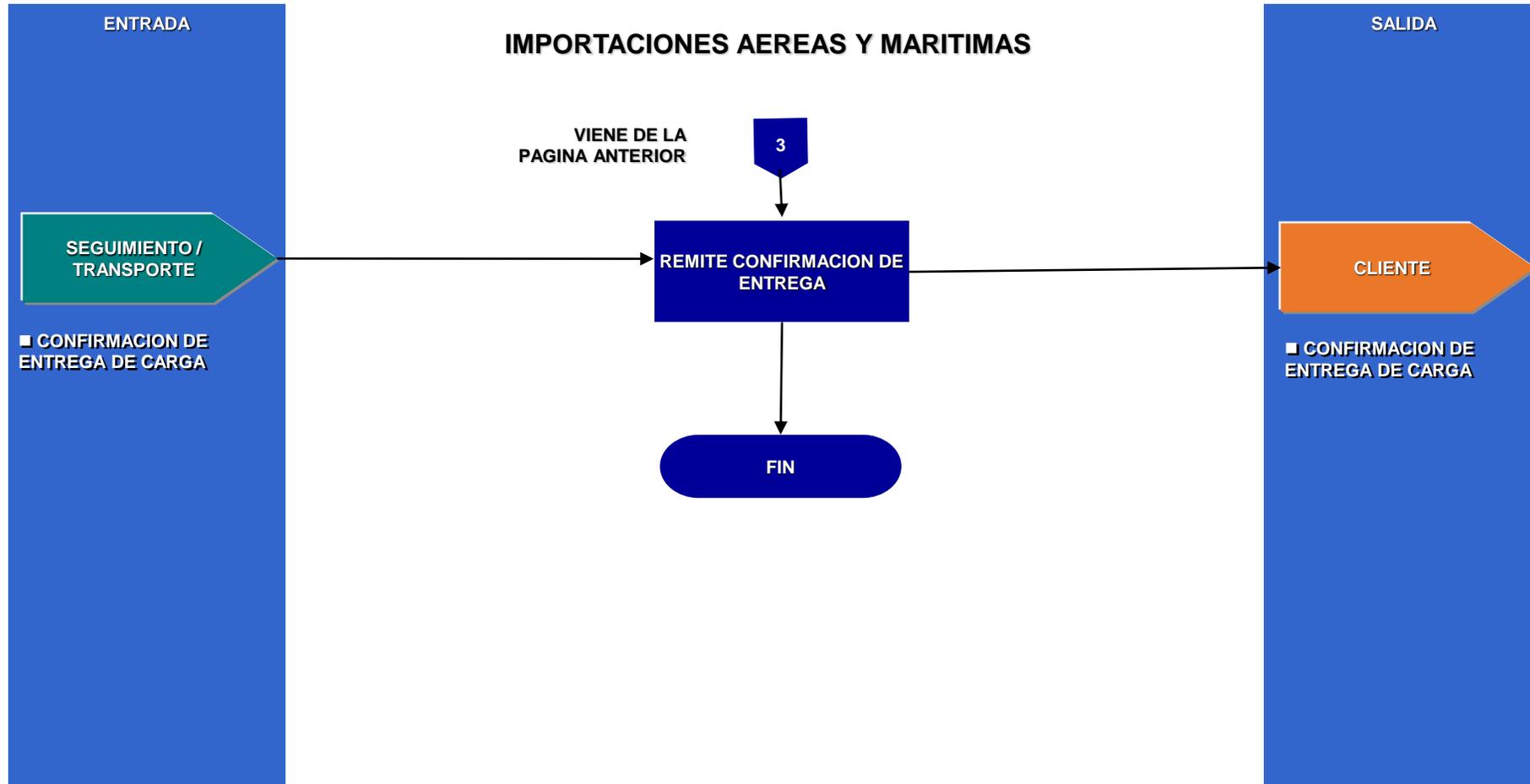
SERVICIO AL CLIENTE



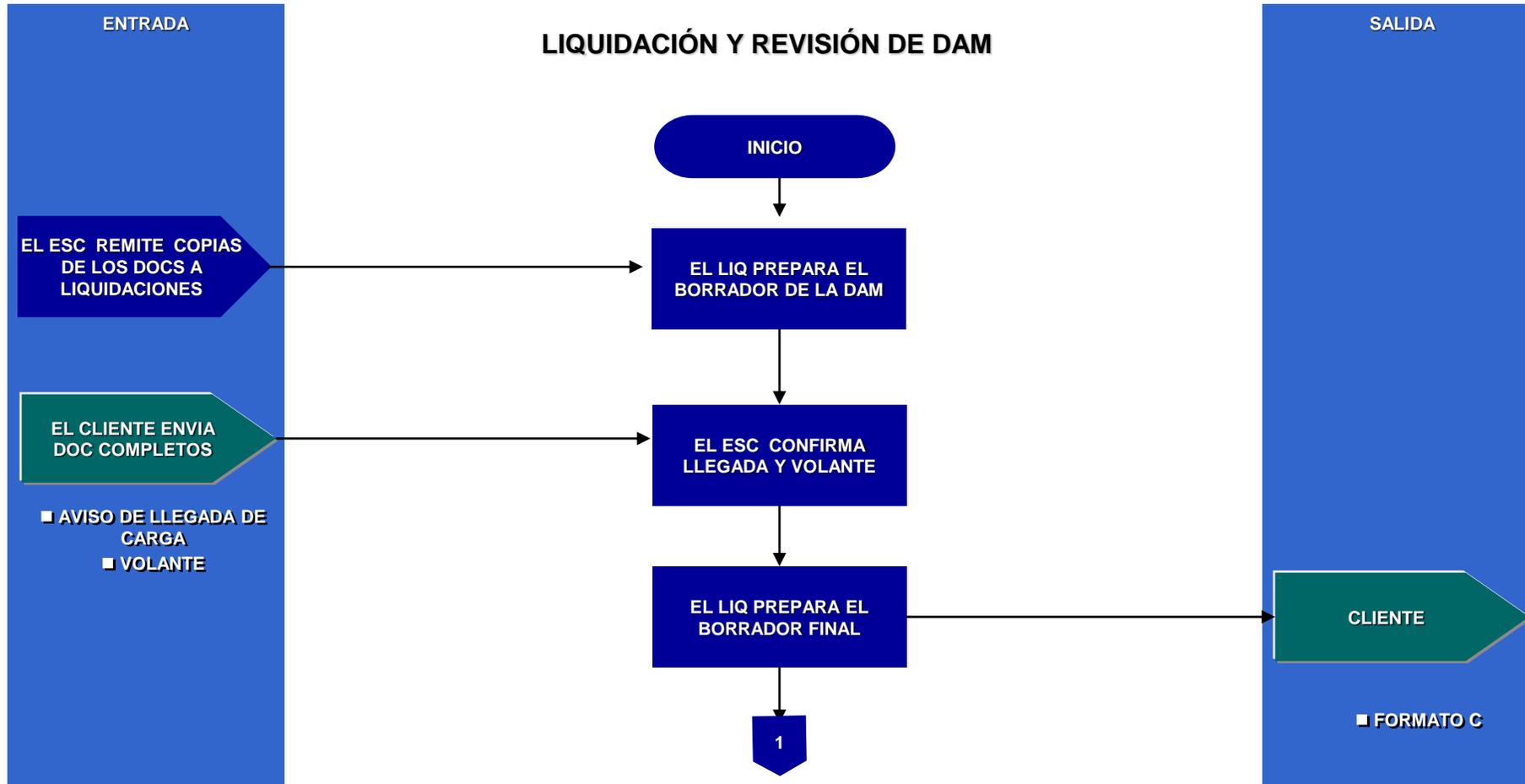
SERVICIO AL CLIENTE



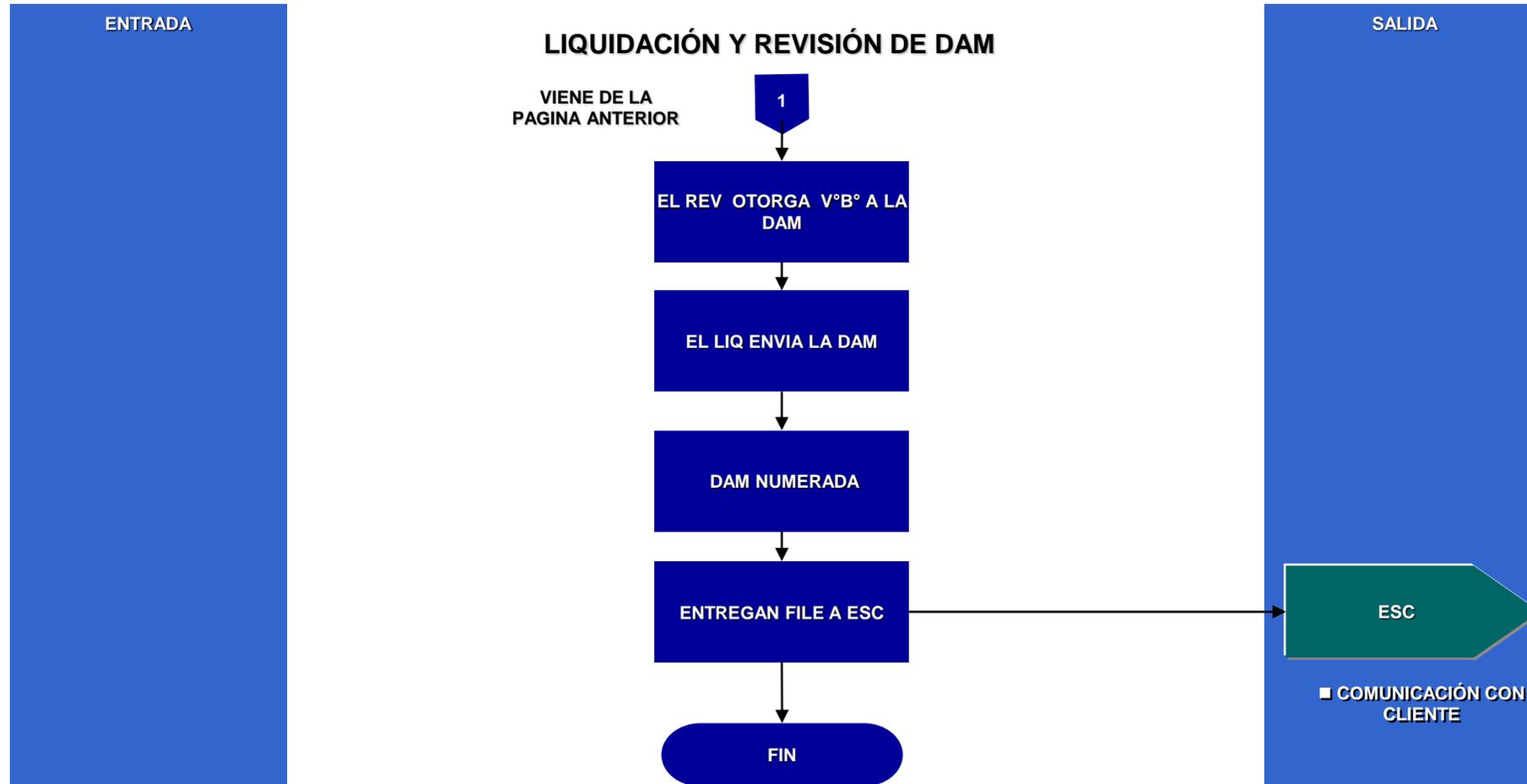
SERVICIO AL CLIENTE



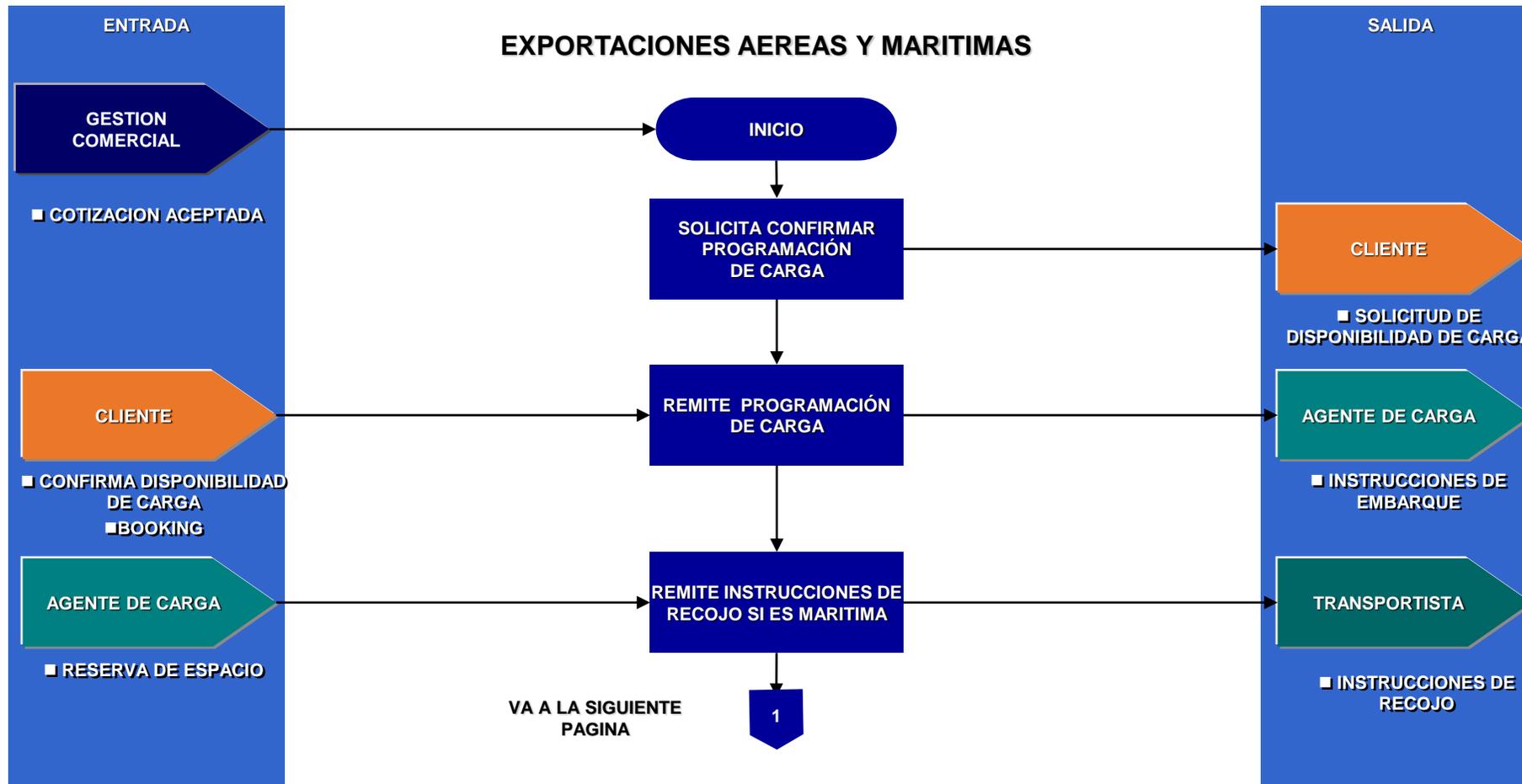
SERVICIO DE LIQUIDACIONES



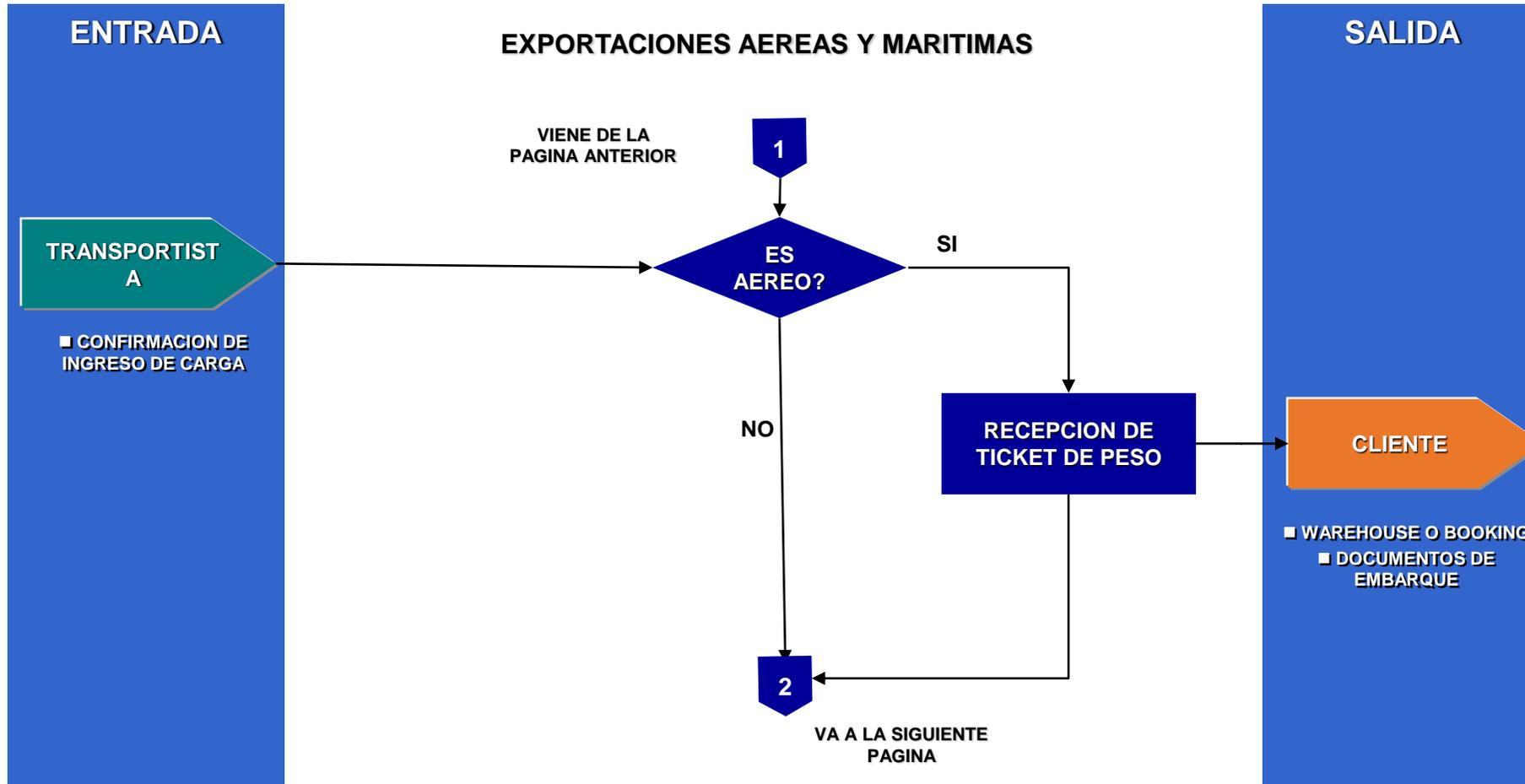
SERVICIO DE LIQUIDACIONES



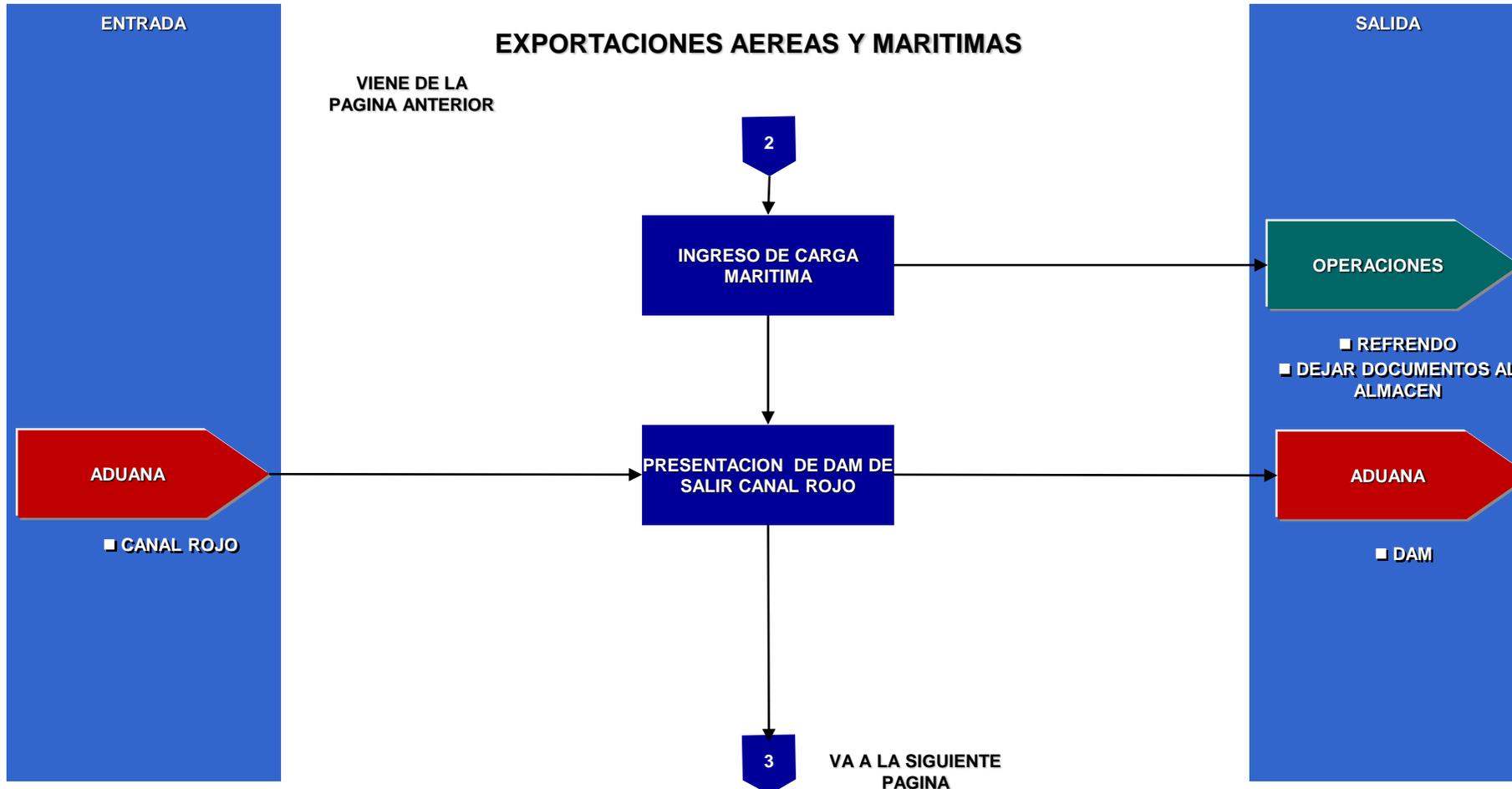
SERVICIO AL CLIENTE EXPORTACIONES



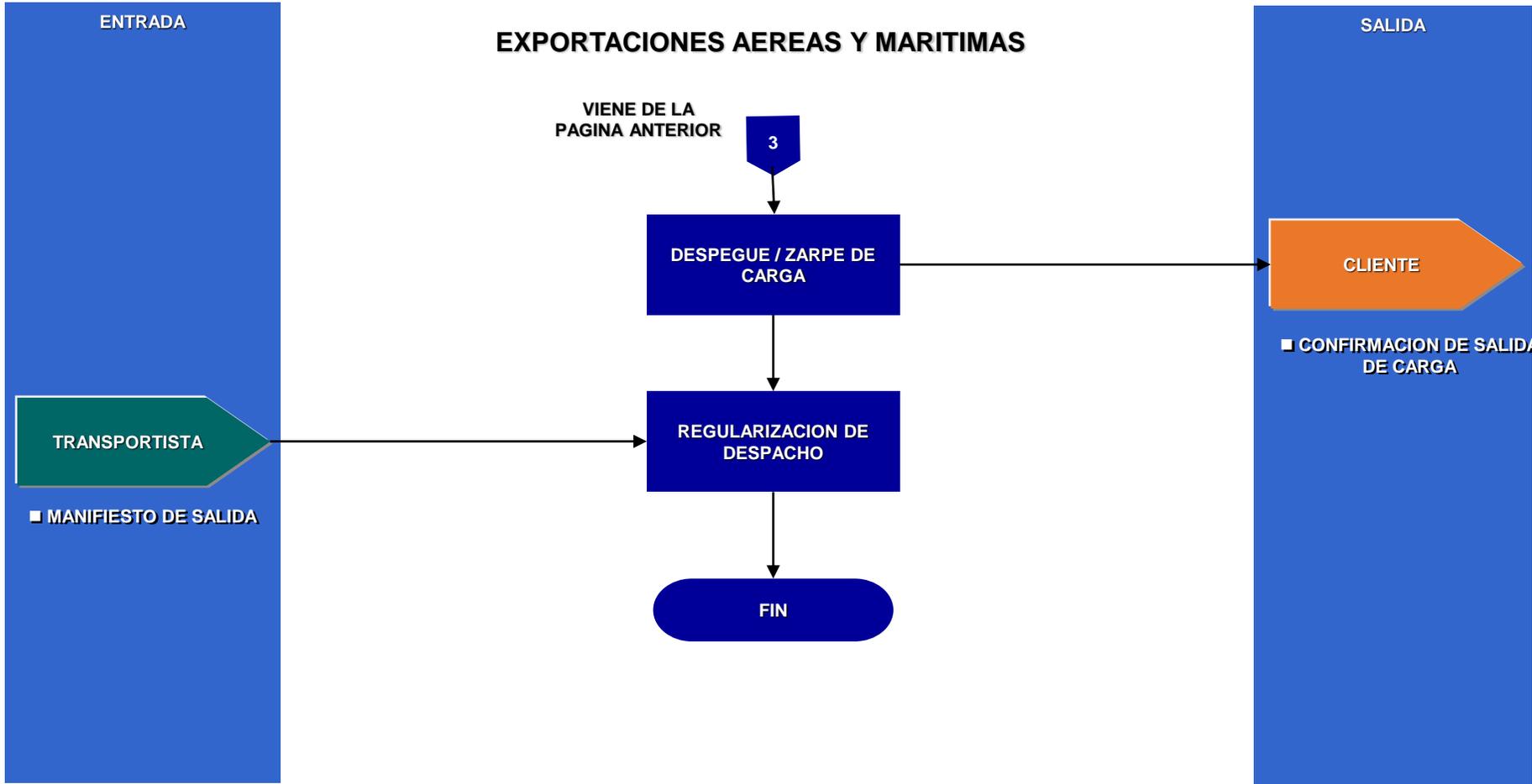
SERVICIO AL CLIENTE EXPORTACIONES



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, *Jefe de Operaciones y Transporte*, Supervisor de Operaciones, Auxiliares de Despacho OPE.

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

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

▪ *(Nro. de retiros programados sin incidencia al mes / Nro. de despachos asignados al mes) x100% - Mensual*

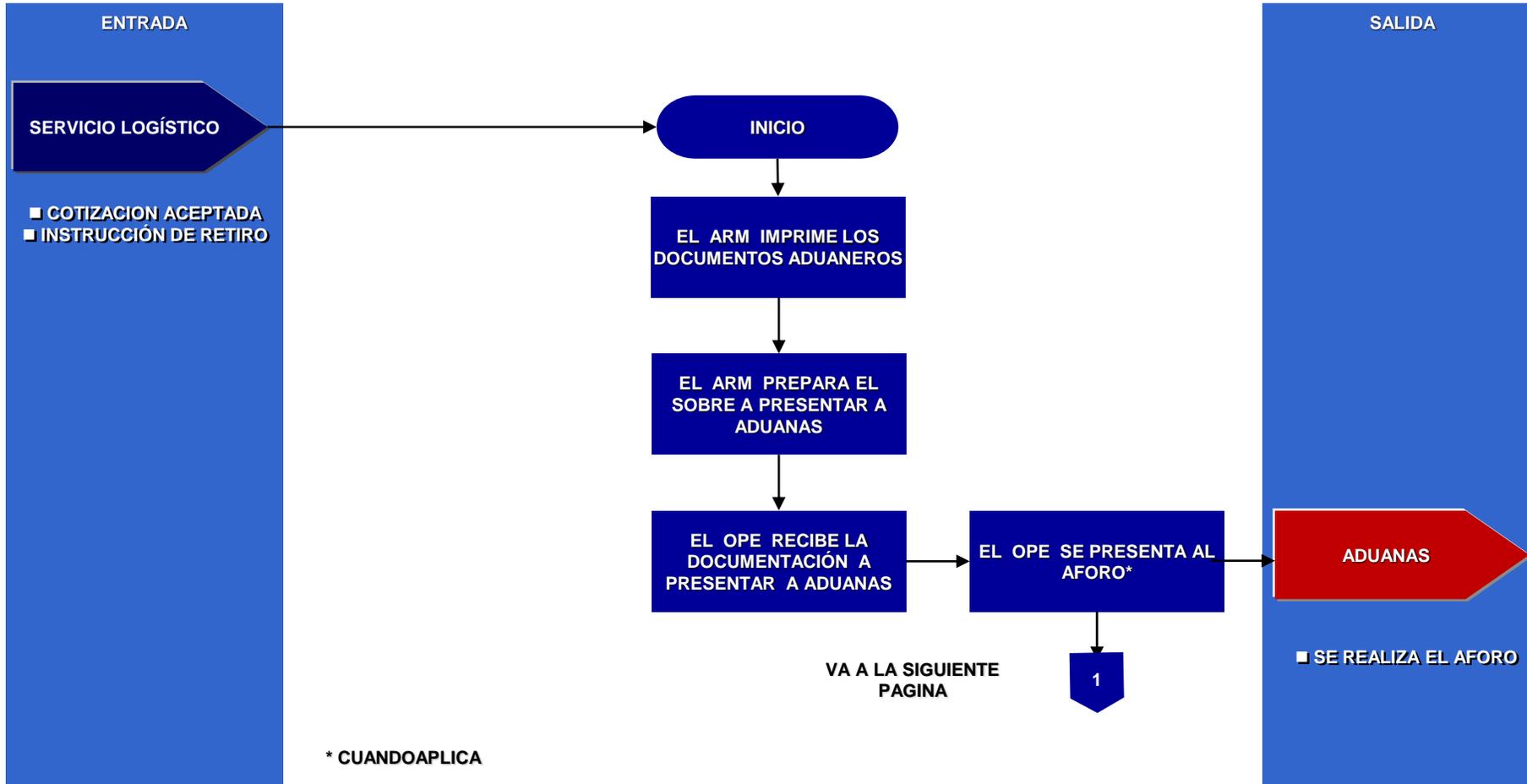
RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de Computo*
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

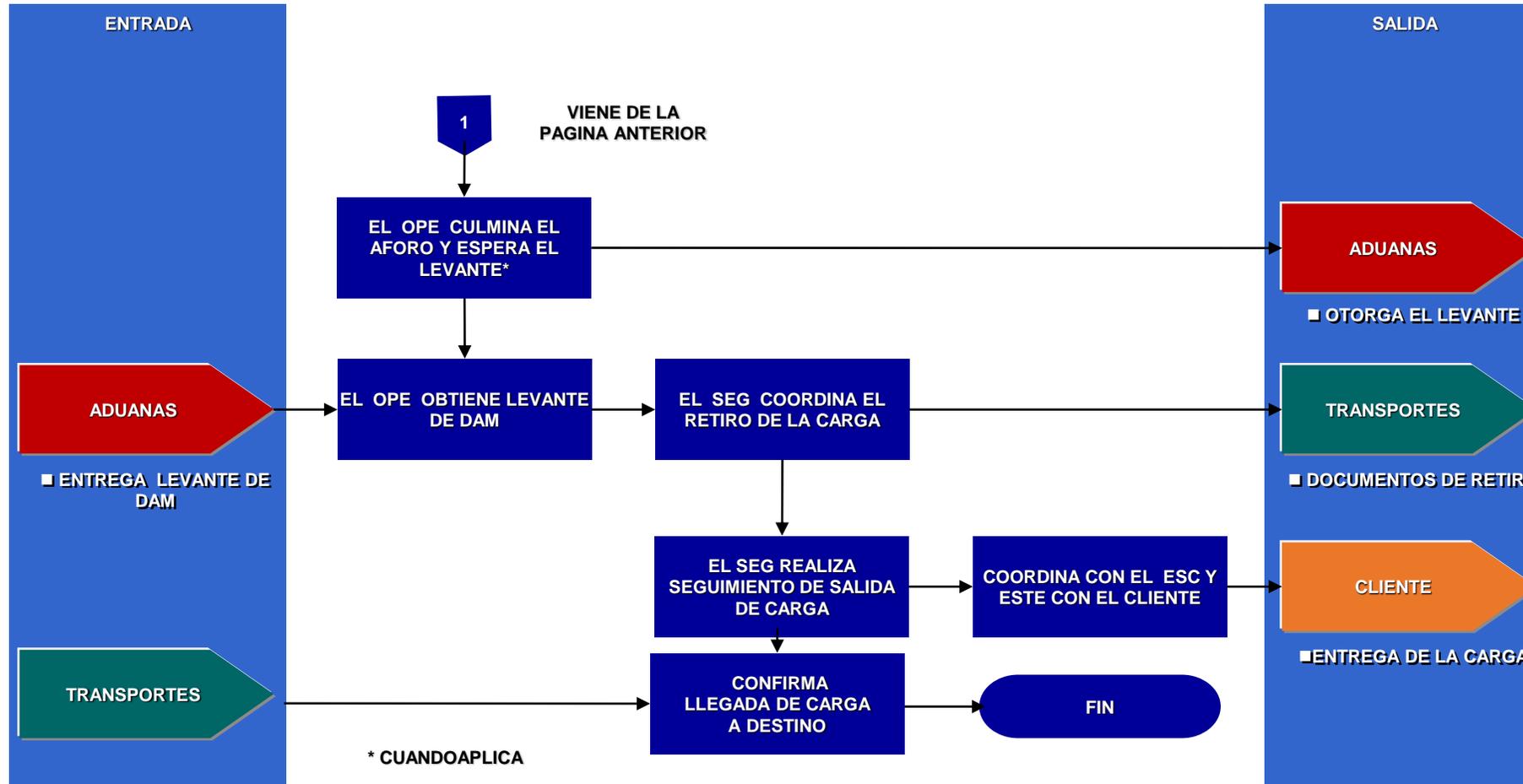
- *DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos SIG*
- *PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia*

SERVICIO DE OPERACIONES (*)



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

SERVICIO DE OPERACIONES (*)



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

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 Técnico Legal

DOCUMENTACION APLICABLE:

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

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- *Seguimiento de Expedientes presentados en el últimos mes ante Aduanas.*
- *Seguimiento de requerimiento presentados en el últimos mes ante Aduanas.*
- *Rectificaciones vs Complementarios.*

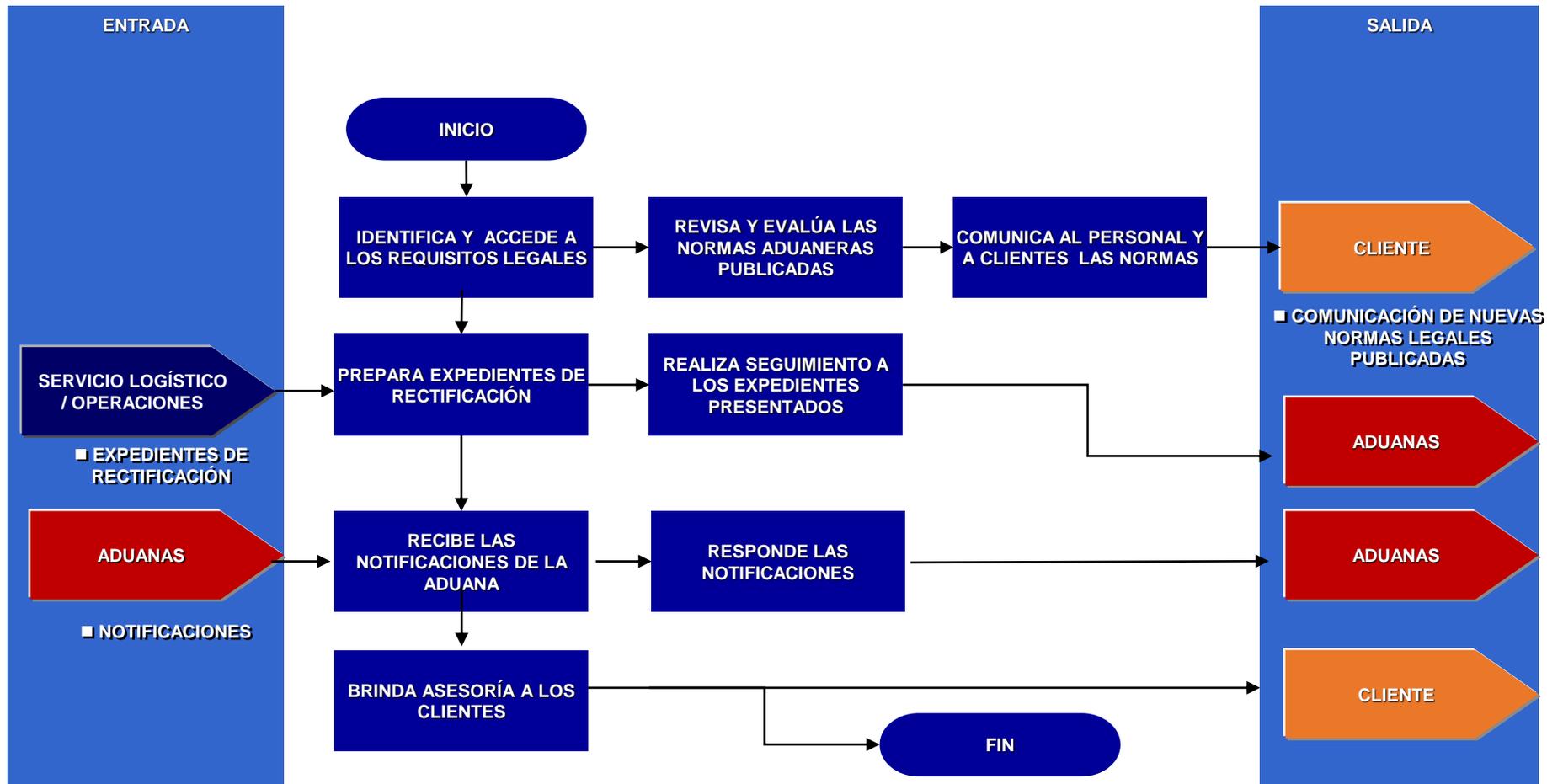
RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de Computo*
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

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

GESTIÓN LEGAL



GESTIÓN DE SEGURIDAD

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que la realización de los servicios se realicen 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. *Así mismo asegurar la seguridad de las instalaciones de CLI.*

RESPONSABLES:

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

DOCUMENTACION APLICABLE:

- *Control de la seguridad física en las instalaciones PRO-SIG-016, Contingencia y Emergencia PRO-SIG-015, Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas PRO-SIG-014, Gestion del Riesgo PRO-SIG-008*

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- *(Inspecciones de instalaciones Mensual Ejecutadas / Inspecciones de instalaciones Mensual Ejecutadas) = 100%*
- *Nro de Actividades de CLI involucradas en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos /Nro de Servicios realizados = 0 – Trimestral*
- *(Simulacro de Paquete Sospechoso Ejecutado / Simulacro de Paquete Sospechoso Programado) = 100%*

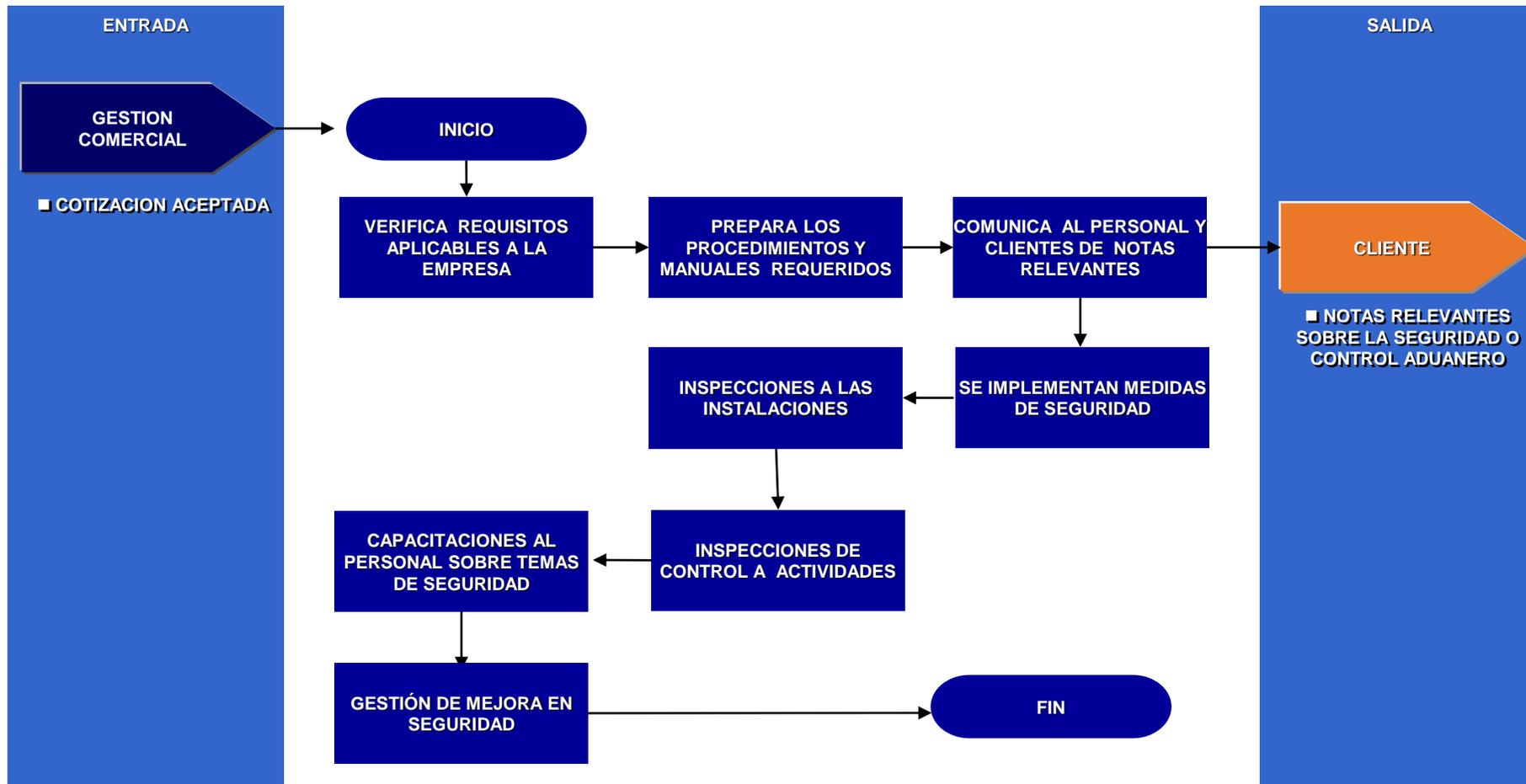
RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de Computo*
- *Internet*

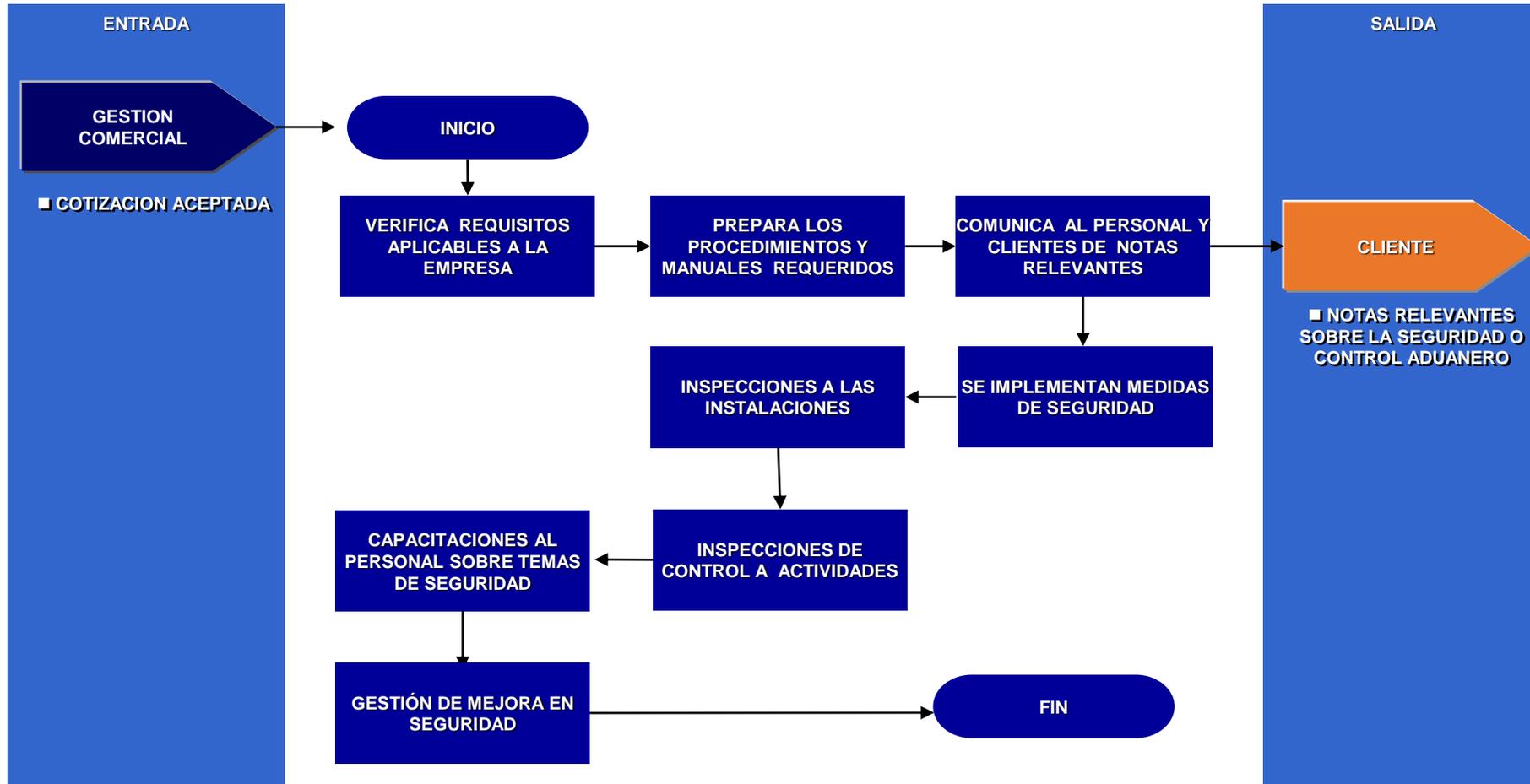
RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

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

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 / *Supervisora de RRHH.*

DOCUMENTACION APLICABLE:

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

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- *Nro de Trabajadores involucrados en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos / Nro Total de Trabajadores de CLI = 0 – Trimestral*
- *Resultados de la Evaluación del Desempeño – Semestral*

$$\frac{N^{\circ} \text{ Evaluaciones de Desempeño}}{N^{\circ} \text{ Trabajadores}} = 100\%$$
- *Cumplimiento de los requisitos del procedimiento Gestión Laboral \geq 90% - Trimestral*

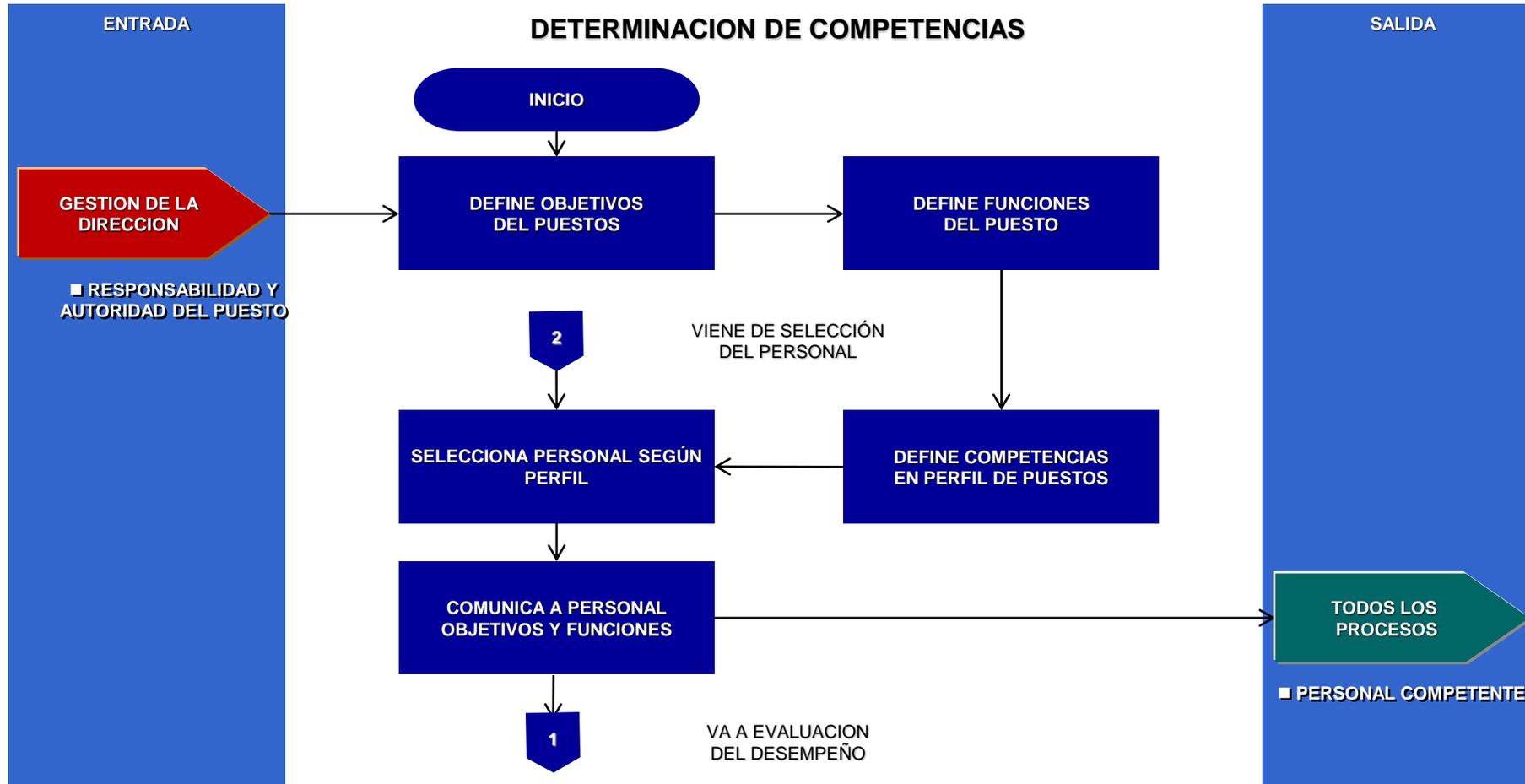
RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de Computo*
- *Internet*

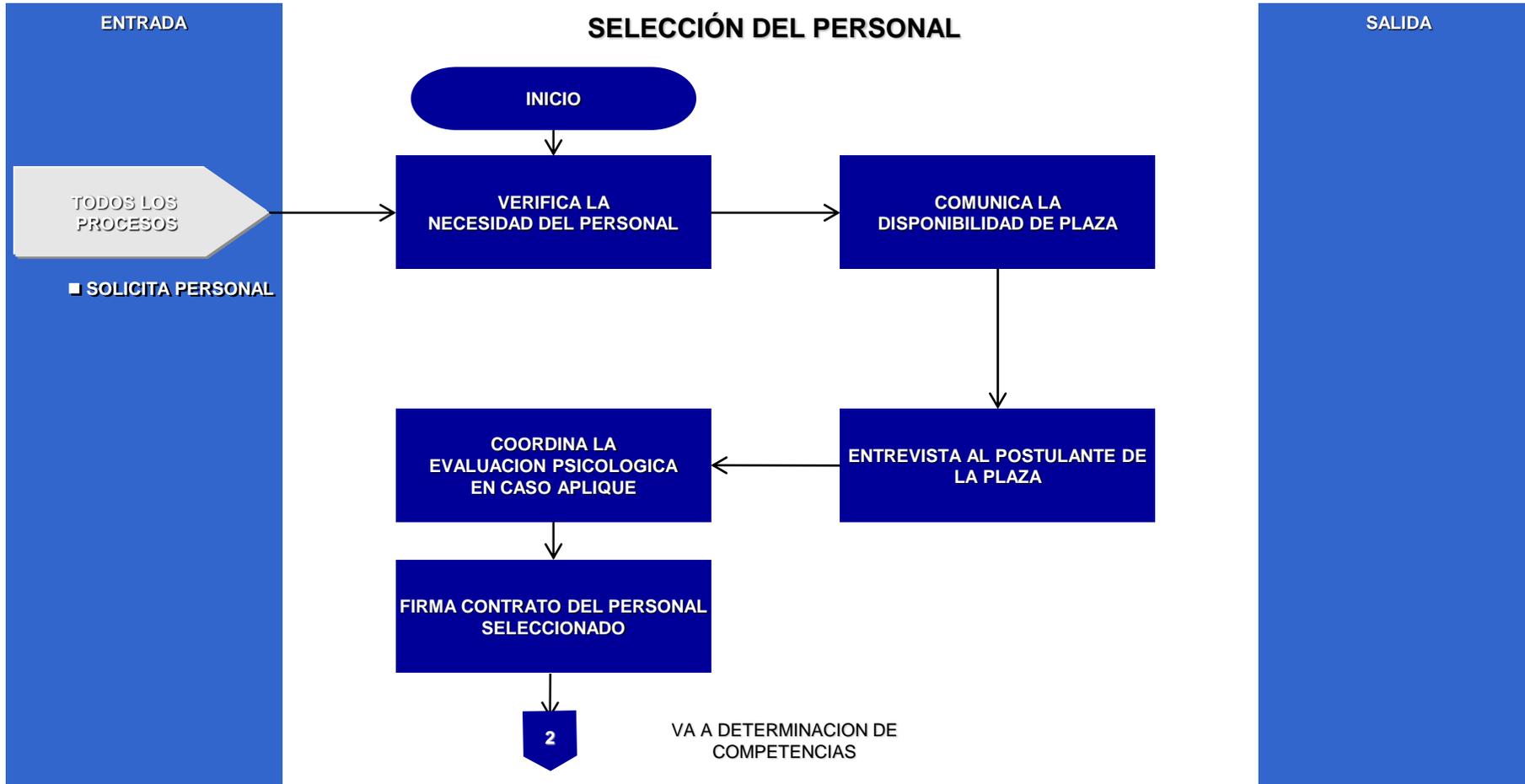
RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

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

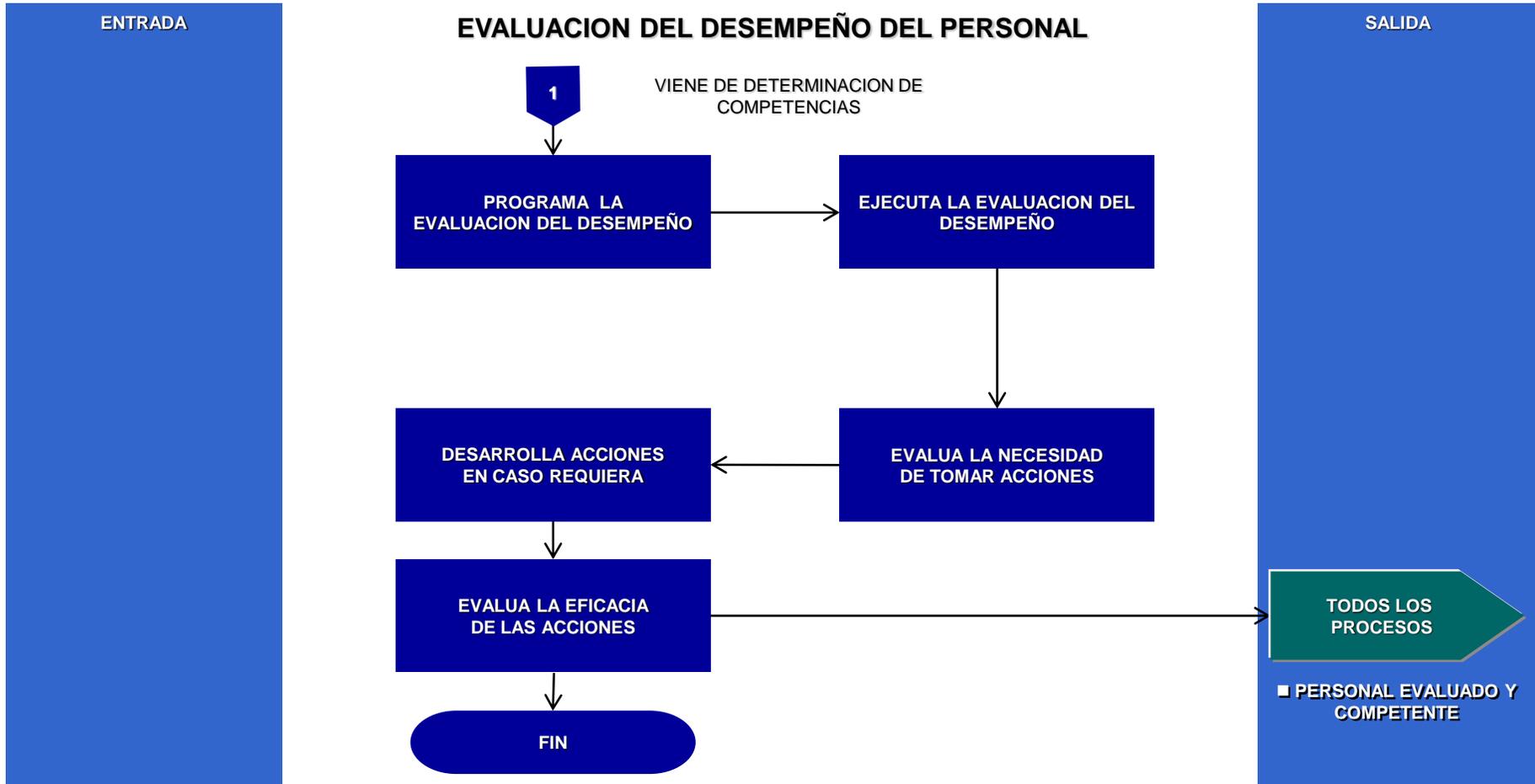
GESTION DE COMPETENCIAS



GESTION DE COMPETENCIAS



GESTION DE COMPETENCIAS



GESTION DE RECURSOS

OBJETIVO Y ALCANCE:

Asegurar que los equipos *electrónicos (Hardware), Software*, 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, *Jefe de Sistemas, Asistente de Administración*

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
- *Programa de Mantenimiento de PC's*
- Programa de Mantenimiento de Instalaciones

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

- *Cumplimiento del Programa de Mantenimiento de Instalaciones = 100% – Anual*
- *Actividades de Proveedores con casos de ilícitos = 0 – Anual*
- *(Mantenimiento de PC's Ejecutadas / Mantenimiento de PC's programadas) = 100% – Anual*
- *(Nro de Cambio de Contraseñas ejecutadas / Nro de Cambio de Contraseñas ejecutadas) = 100% – Trimestral*
- *(Nro de Simulacros de Ataques por virus ejecutados / Nro de Simulacros de Ataques por virus programados) = 100% – Anual*
- *(Nro de Mantenimiento Fotocopiadoras Ejecutadas / Nro Mantenimiento Fotocopiadoras Programadas) = 100% – Anual*

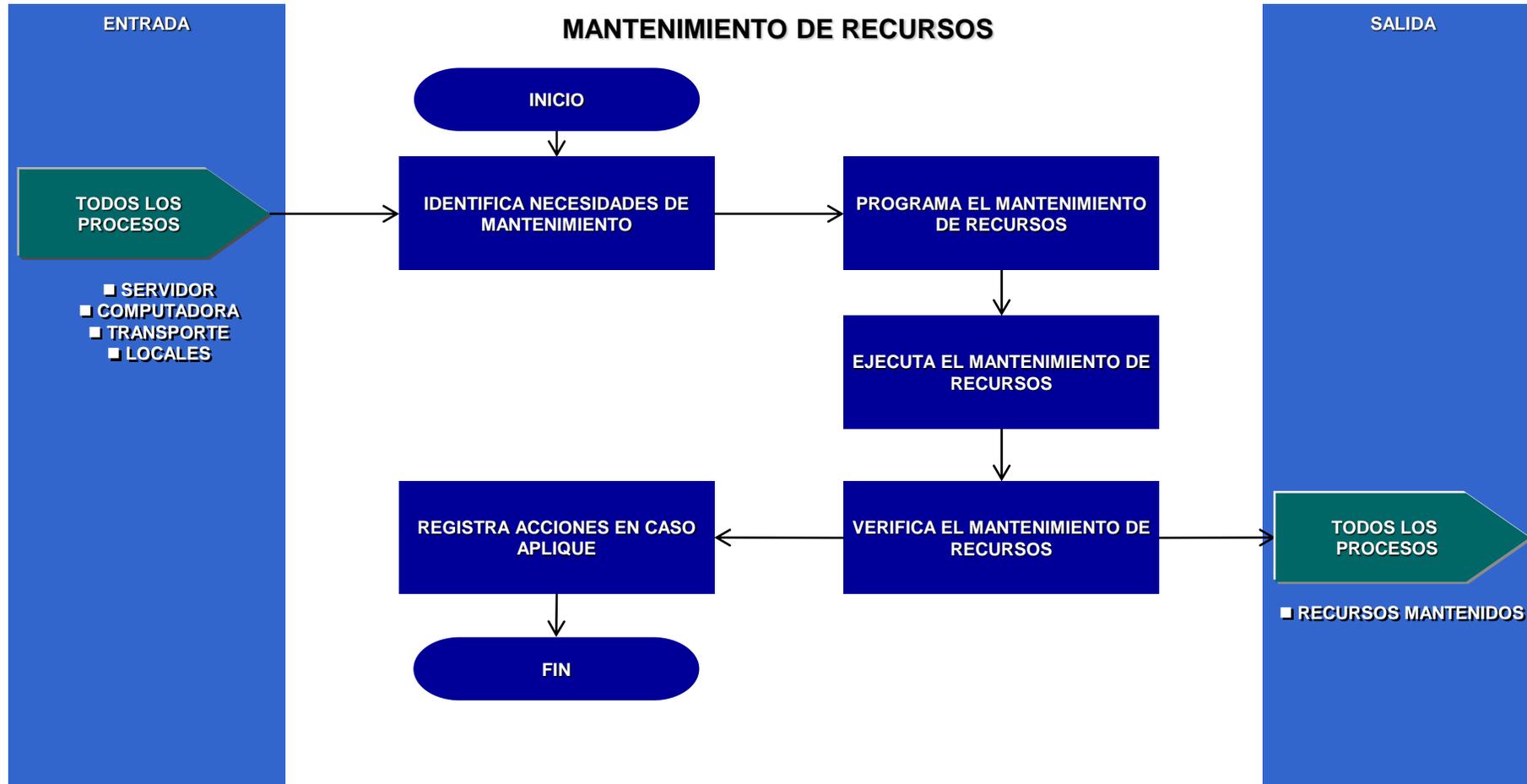
RECURSOS APLICABLE:

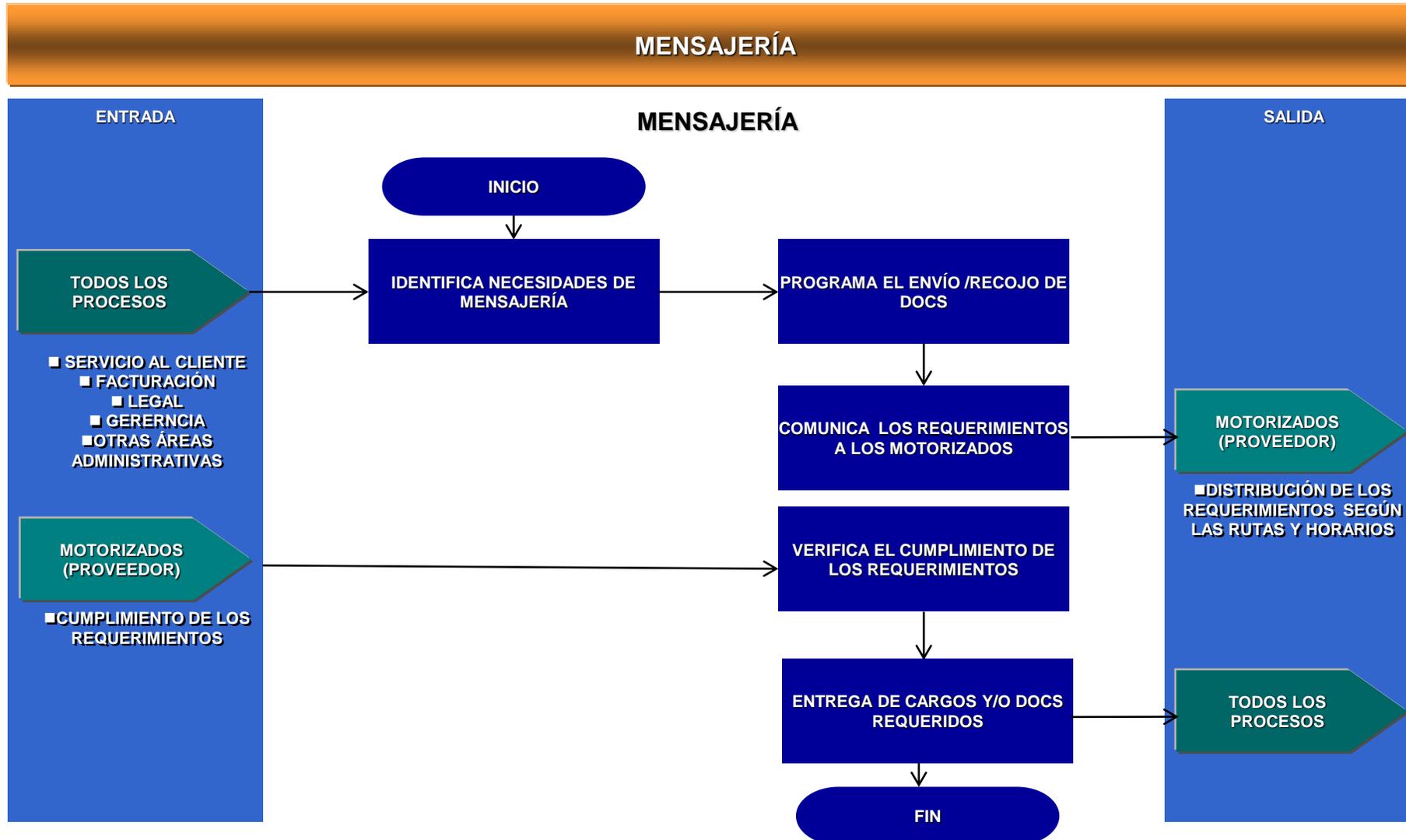
- Equipo de Computo y *móviles*
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

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

GESTION DE RECURSOS





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:

• *Jefe de Administración y Contabilidad, Jefe de Sistemas, área de calidad*

DOCUMENTACION APLICABLE:

• *Lista de Proveedores Calificados, Evaluación de Proveedores de Servicios, Selección y Evaluación de Proveedores PRO-AD-025*

MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION:

▪ *Nro de Asociados de Negocios involucrados en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos / Nro Total de Asociados de Negocios = 0 – Trimestral*

RECURSOS APLICABLE:

- *Equipo de Computo*
- *Internet*

RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO:

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

GESTION DE SUBCONTRATISTAS



