

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Fecha de Elaboración o Actualización:	30/01/2019	Proceso:	Comercio Exterior	Dueño del Proceso:	Gerente de Unidad de Negocio Comercio Exterior	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Exportación	Colaboradores Gerente de Unidad de Negocio Comercio Exterior, Gerente de Tráfico Internacional y Estratégico Venfruca, Coordinador Comercio Exterior, Especialista Tráfico y del Proceso: Aduana, Analista de Comercio Exterior.					
Propósito y Alcance:	Colocar los productos del portafolio en el mercado internacional para obtener liquidez. Aplica a todos los productos del portafolio desde la negocio con el cliente en el exterior hasta la conformación de la recepción						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Cliente internacional	1.- Orden de compra o contrato internacional	- Planificar las visitas a clientes actuales y potenciales en el exterior - Planificar el proceso de exportación - Planificar transporte nacional a puerto y transporte internacional	- Investigar los mercados internacionales actuales y potenciales - Actualizar cartera de clientes internacionales - Implementar logística de acompañamiento de las autoridades en el proceso de producción y almacenamiento - Gestionar documentación de aduana - Gestionar el transporte de mercancía (nacional e internacional) - Consignar documentos a la línea naviera - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Productos del portafolio colocados en el exterior 2.- Documentos de exportación	1.- Cliente internacional 2.- Puertos, Naviera, Cliente, Bancos, Autoridades
2.- Gerencia Estratégica	2.- Plan Estratégico	- Planificar los operativos de verificación de envasado y reconocimiento de la mercancía - Planificar itinerario de producción según el plan de salida de los buques - Establecer objetivos y metas del proceso - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje			
3.- SIG	3.- No conformidades, Matriz de Riesgos	- Actuar (A) - Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - Comunicar al puerto y proveedores de transporte posibles errores y solicitar correctivos - Gestionar actividades de corrección de documentos - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. - Identificar y proponer mejoras al proceso.	- Verificar (V) - Hacer seguimiento a la recepción en el puerto y del despacho - Verificar recepción en puerto de destino y en el cliente - Verificar y analizar indicadores del proceso - Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades - Comunicar resultados		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Oficina con mobiliario	P-CE-001 Procedimiento de Comercio Exterior	Identificación de Riesgo	Cumplimiento del Plan de Exportación	Anual
- Papelería e insumos de oficina	P-CE-002 Evaluación de Satisfacción al Cliente		Indicador de Encuesta de Satisfacción al cliente	Semestral
- Equipo tecnológico y de comunicación	P-CE-003 Gestión de quejas y reclamos internacional			
- Vehículos y medios de transporte	P-CE-004 Devolución del producto P-CE-005 Retirada del producto del mercado internacional			
- Colaboradores con competencias en gestión de comercio internacional y	F-CE-001 Complaints and Claims F-CE-002 Customer Satisfaction Survey F-CE-003 Matriz de Permisología - Comercio			

Elaborado por: Betsy Ramos
Cargo: Analista de SIG
Firma:

Revisado por: Anthony Albarracin
Cargo: Supervisor de SIG
Firma:

Aprobado por: Maria Moreno
Cargo: Coord de Comercio Exterior
Firma: