

SIDECOMEX S.A.

Exportación Cali

Responsable: Jefe Exportación Cali

REQUISITOS DEL PROCESO

Objetivo

Garantizar a nuestros clientes un servicio que satisfaga sus requisitos y necesidades, cumpliendo al 100% los requisitos legales. Adicionalmente aumentar la satisfacción de nuestros clientes por medio del control de sus procesos, la correcta elaboración de documentos oficiales, entrega oportuna del servicio y el apoyo técnico en sus procesos de comercio exterior y seguridad. Asegurando calidad en el servicio, prestado por nosotros mismos o con nuestras Alianzas.

Requisitos del Cliente

Requisitos por DO
Tiempos de entrega
Seguridad de la carga
Actualización de documentos legales ante las entidades
Servicio efectivo y eficiente

Requisitos Legales

Cumplimiento de la norma Decreto 2685 de 1999 y sus modificaciones
Resolución 4240 de 2000 y sus modificaciones
Procesos implementados por todas las entidades de gobierno
ISO 28000

Requisitos Organización

Objetivos de calidad y seguridad
Valores corporativos
Procedimientos, flujogramas, matrices.etc.
Políticas de calidad y seguridad
Política antisoborno
Codigo de etica

ACTIVIDADES DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Tipo	Actividad	Resp. Actividad	Salida	Cliente
Negociación	Requisitos cliente INGER 002	P	Revision de documentos y requisitos	Jefe Nacional de Exportaciones	Servicio de intermediación aduanera cumpliendo al 100% los requisitos del cliente y de ley	Cliente
BASC	Lista Clinton, certificaciones BASC, proceso de seguridad	H	Revision de documentos y requisitos, inicio prestacion del servicio	Jefe Nacional de Exportaciones	Soportes	Exportaciones todas las aduanas
Exportacion Cali	Reservas (cuando aplique)	H	Prestacion del servicio, elaboracion de documentos de valor 100% conformes/ seguros	Coordinador Exportaciones	DO, base de datos clientes nuevos, (poderes, Circular 0170, RUT, Nit, Cámara y	Exportaciones todas las aduanas

SIDECOMEX S.A.

Comercio); seguros,
lista de empaque,
BL, factura
comercial, registro

Procesos Gerenciales	Requisitos de ley	V	Prestación del servicio, documentos de valor	Coordinador Com Ext.	documentos valor	Cliente
Administrativo	Personal idóneo	V	Cumplimiento de tiempos pactados	Jefe Nacional de Exportaciones	Servicio de intermediación aduanera	Cliente
Exportación Cali	Alertas y procedimientos de seguridad	V	Verificar cumplimiento de objetivos	Jefe Nacional de Exportaciones	Analisis	Verificación del Sistema
Exportación Cali	Quejas y reclamos del cliente	A	Asegurar acciones correctivas, preventivas o de mejora para el servicio (reunión mensual de calidad)	Jefe Nacional de Exportaciones	Reportes de gestion	Verificación del Sistema

Procedimientos	Registros	Recursos
Código	Código	Código
PR EXP 001,IN GER 002,PR ADT 001,FG EXP 003,FG EXP 002,FG CAL 002,FG CAL 003,FG CAL 009,PR GER 002,FO ADT 004,MT CAL 002,MT CAL 003,MT CAL 004,FG CAL 010,MT GER 001,IN CAL 002,PR CAL 011,FO-ADT-00.00.01,MA CAL 001,PR BASC 001,MA CAL 001,PR BASC 002,	FG GER 002,RE EXP 001,FO ADT 004,	Personal,Control de proceso,Cuenta Net,Comunicaciones,Transporte,Pc, Impresoras,,Camaras Fotograficas,Software MPR Systema,Herramientas de consulta aduanera (Legis, Lecomex, Syga, Alas, Muisca),

Indicadores						
Indicador	Responsable	Nivel	Meta	Sentido	Perspectiva	Estado
TIEMPO DE SERVICIO Xn Clo	Exportacion	Proceso	3	Negativo	Interna	2
CANTIDAD DO'S Xn Clo	Exportacion	Proceso	150	Positivo	Mercado	3
AJUSTES O SANCIONES DIAN Xn Clo	Exportacion	Proceso	0	Negativo	Financiera	3
NC OPERATIVAS Xn Clo	Exportacion	Proceso	2	Negativo	Interna	3
PROCESOS PERFECTOS Xn Clo	Exportacion	Proceso	80	Positivo	Interna	2



Caracterización de Proceso

Fecha: 06/03/2012

Versión: 3

Código: CA EXP 001

SIDECOMEX S.A.

NC GENERADAS POR EL CLIENTE Xn Clo	Exportacion	Proceso	2	Negativo	Mercado	3
RECLAMOS CLIENTES Xn Clo	Exportacion	Proceso	2	Negativo	Mercado	2
INSPECCIONES NC POR EL CLIENTE Xn Clo	Exportacion	Gerencial	0	Negativo	Interna	3
CANTIDAD DO'S PASADOS DE TIEMPO Xn Clo	Exportacion	Proceso	10	Negativo	Interna	2
INSPECCIONES NC POR SIDECOMEX Xn Clo	Exportacion	Gerencial	0	Negativo	Interna	2
INCIDENTES Xn Clo	Exportacion	Proceso	2	Negativo	Interna	3
FALLAS Xn Clo	Exportacion	Proceso	2	Negativo	Interna	3