

1. CARACTERIZACIÓN DEL MANUAL

Objetivo:

Este manual tiene como objetivo presentar las características del Sistema de Gestión Integrado de la Agencia de Aduanas SIDECOMEX S.A., teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 28000:2007, con el fin de generar mejora continua en la prestación de servicio de Agenciamiento Aduanero.

Alcance: Aplica para los procesos en las sedes Cali, Buenaventura, Cartagena y Bogotá.

2. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

1. Estructura del Sistema de Gestión Integrado (SGI)

Agencia de Aduanas SIDECOMEX S.A., tiene en su estructura estratégica tres sistemas de gestión: Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Abastecimiento (SGS) y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST); la metodología de integración de estos SG utilizada se basa en la estructura de alto nivel de la norma ISO 9001 e identificando los requisitos homólogos con la norma ISO 28000, identificando que los enfoques de cada SG son diferentes pero la gestión es unificada. Se fortalece en la estructura documental que permite identificar los documentos de acuerdo a su aplicabilidad.

Teniendo en cuenta que los SG de Calidad y Seguridad en Sidecomex cuentan con más de 10 años de gestión, son sistemas fortalecidos que se han ido mejorando continuamente, a diferencia del SG SST (Dec 1072/2015) que todavía se encuentra en proceso de implementación; la integración inicio con SGC-SGS, y paulatinamente se integran aspectos de SST.

A continuación se muestra la estructura de alto nivel con la homologación de requisitos de los SG Calidad y Seguridad:

ESTRUCTURA DE INTEGRACIÓN			
Estructura Alto Nivel ISO 9001:2015		ISO 28000:2007	
Req	Descripción	Req.	Descripción
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1	Comprensión de la organización y su contexto		
4.2	Requisitos de las partes interesadas	4.3.2	Requisitos de seguridad legales, estatutarios y otros
4.3	Determinación del Alcance	4.1	Requisitos generales
4.4	SGC y procesos		
5. LIDERAZGO			
5.1	Liderazgo y compromiso		
5.2	Política de calidad	4.2	Política de Gestión de la Seguridad
5.3	Roles responsabilidades y autoridad	4.4.1	Estructura, autoridad y responsabilidades
6. PLANIFICACIÓN			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	4.3.1	Evaluación del Riesgo de seguridad
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	4.3.3 4.3.4 4.3.5	Objetivos de gestión de seguridad Metas de gestión de seguridad Programas de gestión de seguridad
6.3	Planificación de los cambios		
7. APOYO			
7.1	Recursos		
7.2	Competencia	4.4.2	Competencia, entrenamiento y toma de conciencia
7.3	Toma de conciencia	4.4.2	Competencia, entrenamiento y toma de conciencia
7.4	Comunicación	4.4.3	Comunicación
7.5	Información documentada	4.4.4 4.4.5	Documentación Control de documentos y datos
8. OPERACIÓN			
8.1	Planificación y control operacional	4.4.6	Control operacional

8.2	Requisitos para los productos y servicios		
8.3	Diseño y desarrollo de P y S		
8.4	Control de P, P y S suministrados externamente	4.1	Requisitos generales
8.5	Producción y Provisión del servicio		
8.6	Liberación de productos y servicios		
8.7	Control de salidas no conformes		
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	4.5.1 4.4.7 4.5.2	Medición y seguimiento del desempeño de seguridad Preparación y respuesta ante emergencias y recuperación de la seguridad Evaluación del sistema
9.2	Auditoria Interna	4.5.5	Auditoria
9.3	Revisión por la dirección	4.6	Revisión por la Dirección y Mejora Continua
10. MEJORA			
10.2	No conformidad y acción correctiva	4.5.3	Fallas, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas
10.3	Mejora continua	4.6	Revisión por la Dirección y Mejora Continua

2. Contexto de la Organización

2.1 Reseña SIDECOMEX

Mediante resolución N° 0005300 de 19 Mayo de 2009 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, autorizó a SIDECOMEX S.A., para actuar como Agencia de Aduanas Nivel 1, cumpliendo con todos los requisitos de ley que el Decreto respectivo exige, obteniendo las prórrogas de acuerdo al tiempo otorgado por la DIAN.

SIDECOMEX S.A., es una empresa moderna, especializada en la prestación de servicios profesionales e integrales de Comercio Exterior, que ha sido evaluada y aprobada con respecto a los estándares de Seguridad en la Cadena Logística para la prestación de servicios de Agenciamiento Aduanero por AES con el certificado N° C2012-01-0009 vigente hasta el 28/03/2018 y con certificado de Gestión de la Calidad por el ICONTEC certificado N° CO-SC1883-1 vigente hasta septiembre del 2018 en los servicios de Agenciamiento Aduanero y asesoría en comercio exterior para los procesos de las sedes Cali y Buenaventura. Contamos además con una gran experiencia con oficinas en Cali, Buenaventura, Cartagena y Bogotá y representaciones en Ipiales, Cúcuta, Barranquilla, Riohacha.

SIDECOMEX S.A. ha diseñado sus servicios (mediante alianzas estratégicas) para atender las necesidades de sus clientes de forma integral (o parcial si se requiere) en la prestación de servicios técnicos, operativos y administrativos del Comercio Exterior, lo que nos permite manejar las cargas de nuestros clientes desde cualquier puerto o aeropuerto hasta su destino o el de sus clientes sin que se tenga que contar con más intermediarios, lo que representa una economía significativa en costos y tiempo.

SIDECOMEX S.A. pone a disposición los siguientes servicios entre otros:

- Agenciamiento aduanero
- Trámites de todo lo relacionado con registros de importación, certificados de origen, Plan Vallejo, registro como exportadores y todo lo relacionado con el Ministerio de Comercio Exterior
- Presentación, trámite y aprobación de todas las actividades propias de Bancoldex
- Trámites ante el Ministerio de Salud y Medio Ambiente
- Servicio integral en aduanas, nacionalización, puertos, aeropuertos, zonas francas, tránsitos aduaneros, sociedades portuarias, bodegas, usuarios aduaneros permanentes, pagos consolidados, etc.
- Presentación y aprobación de trámites ante el Departamento Nacional de Planeación (estudios de inversión extranjera en equipos, materiales, capital de trabajo, etc)
- Transporte multimodal internacional y obtención de subsidios en fletes
- Empaques, embalajes, menajes desde y hacia Colombia
- Almacenamientos en Zonas Francas

- Coordinación de embarques y descargues desde y hacia cualquier lugar del mundo
- Manejo de cargas peligrosas
- Seguros a la carga
- Courier
- Administración plan vallejo
- Zonas Francas

SIDECOMEX S.A. cuenta con personal calificado en Comercio Exterior, una estructura tecnológica adecuada a las necesidades de sus clientes, redes de comunicación ágiles y efectivas, software legalizado y actualizado.

SIDECOMEX S.A. cuenta con clientes afianzados en sectores industriales como: industria alimentaria, farmacéutica, química e insumos industriales.

Dentro de su objeto social, cumple con las normas legales vigentes en temas aduaneros en todas sus modalidades, tránsito aduanero, UAP, así como en los servicios conexos relacionados con la operación de comercio exterior.

2.2 Partes Interesadas

Se identifican las partes interesadas en el desarrollo de las actividades de agenciamiento aduanero de Sidecomex S.A. con los requisitos generales de las mismas:

Partes Interesadas	Requisitos generales
Junta de Socios	Lograr las metas financieras de Sidecomex manteniendo la continuidad del negocio
Gerencia	Cumplir todos los objetivos estratégicos planteados, cuidando la continuidad del negocio y cumpliendo todos los requisitos legales.
Colaboradores	Cumplir con los pagos de nomina en las fechas estipuladas. Recibir un trato digno en el desarrollo de las actividades del cargo. Recibir capacitaciones con el fin de mejorar el desempeño en el desarrollo de las funciones. Gozar de un ambiente de trabajo agradable para el desarrollo de las funciones
Asociado de negocio: Clientes	Todos los servicios de agenciamiento aduanero realizados por Sidecomex se realicen de forma correcta, cumpliendo los requisitos legales, a tiempo, cuidando la seguridad de la carga y de la información, a precios competitivos.
Asociado de negocio: Proveedores	Sidecomex entregue toda la información necesaria para la prestación del servicio y/o entrega de productos; realice los pagos oportunamente.
Cadena de abastecimiento: Navieras, puertos, transportadores	Todas las operaciones realizadas con Sidecomex se realicen de forma correcta para evitar reprocesos en la cadena, cumpliendo con todos los protocolos de seguridad para evitar fallas e incidentes en la cadena logística.
Entes gubernamentales: DIAN - INVIMA - POLICIA - Otros	Cumplir con todos los requisitos legales y estatutarios aplicables a las actividades tanto operativas como administrativas en el desarrollo del agenciamiento aduanero.
Entes certificadores: ICONTEC - AES	Cumplir con los requisitos normativos de Calidad y Seguridad con la finalidad de mantener las certificaciones de los Sistemas de Gestión.
SENA-Caja Compensación-ARL- EPS-Fondos de pensiones-Fondos de cesantías	Cumplir con los pagos de seguridad social de los colaboradores. Cumplir con las actividades programadas por la ARL en la implementación del SG SST. Cumplir con la cuota SENA para afiliación de practicantes.

2.3 Alcance del SGI

Los SG de Calidad, Seguridad y SST, las actividades, lineamientos y protocolos planteados para el mejoramiento continuo aplican para todos los procesos Sidecomex, tanto procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de soporte, excepto para el proceso de Gestión Financiera la cual se rige de acuerdo a lineamientos de auditoría fiscal.

Cabe aclarar que para actividades de certificación de ISO 9001:2015 e ISO 28000:2007, el alcance es para los procesos ejecutados en la sede Cali y Buenaventura.

El requisito 8.3 de la Norma ISO 9001:2015 no aplica para la Agencia de Aduanas SIDECOMEX S.A. considerando que las características de prestación del servicio de intermediación aduanera, están reguladas por diferentes entidades gubernamentales en Colombia (DIAN, MINCIT); de forma

que los requisitos del servicio están regulados y son predeterminados.

El requisito 7.1.5.2 de la Norma ISO 9001:2015 (Recursos de Seguimiento y medición/trazabilidad de las mediciones) no aplica para la Agencia de Aduanas SIDECOMEX S.A. debido a que para la verificación de la conformidad del servicio de agenciamiento aduanero no se requiere trazabilidad de la medición ya que el recurso utilizado tiene como función el seguimiento del servicio mas no su medición.

2.4 Misión, Visión

MISIÓN

Somos una empresa que presta un servicio integral en comercio exterior, cumpliendo cabalmente la normatividad aduanera, bajo una estricta línea de honradez, compromiso y agilidad. Buscamos las mejores opciones para nuestros asociados de negocio, integrando la logística del transporte de mercancías desde y hacia Colombia mejorando nuestro servicio continuamente. Fomentamos las exportaciones de nuestro país y estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente a través de prácticas internas y externas.

VISIÓN

SIDECOMEX será en el 2018 líder a nivel nacional como operador de comercio exterior, reconocido por su actitud de servicio, fomento y aporte, generando valor al comercio exterior de Colombia.

COMPROMISOS

- a. Mantener permanentemente personal actualizándose en comercio exterior
- b. Asesorar oportuna y permanentemente a los clientes en temas relacionados con el comercio exterior
- c. Informar oportuna y permanentemente a los clientes sobre sus trámites
- d. Entregar oportunamente las cargas de importación o exportación
- e. Aumentar las competencias del personal por medio de las formaciones planificadas
- f. Mejorar el clima laboral, mediante la participación en la toma de decisiones, trabajo en equipo y reconocimientos
- g. Mejorar continuamente la prestación del servicio
- h. Cumplir cabalmente todas las disposiciones legales que reglamentan el comercio exterior
- i. Cumplir con los requisitos legales aplicables.

2.5 Valores Institucionales

VALORES

- Honestidad y transparencia: Disponemos de actitud para cumplir estrictamente con el deber, sin doblez ni engaño y por el contrario con rectitud e integridad, es decir, con buena fe y con auténtico deseo de hacer el bien y sin contradicciones entre lo que se piensa, se desea, se dice y se hace, así mismo reflejamos nuestra transparencia en la claridad de nuestras actuaciones mostrando abiertamente todos los intereses conscientes.
- Responsabilidad y compromiso: Ejecutamos nuestra labor asumiendo con responsabilidad cada actividad, sus consecuencias, y respondemos ante nosotros mismos, ante nuestra conciencia, y ante los demás, asumiendo nuestros actos, y en particular cuando han sido equivocados, respondiendo y corrigiendo lo que quedó mal. Igualmente, reflejamos nuestro compromiso invirtiendo todas nuestras capacidades y energías para cumplir de la mejor manera con los compromisos que ha adquirido con el cliente, y logrando de esta manera mayor satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores, redundando en mejoras de la productividad y rentabilidad para la empresa.
- Excelencia y Calidad: Buscamos la excelencia orientando nuestra acciones hacia el logro del más alto grado de calidad en el servicio prestado, cumpliendo cada uno de los requisitos del cliente, legales y de la organización para satisfacer la necesidad de quien lo requiera.
- Justicia y Respeto: Defendemos los derechos de nuestros compañeros, los propios y los de los demás, por todos los medios a su alcance, del mismo modo, en nuestra empresa se da a cada quien lo que le corresponde, dando un trato equitativo actuando con justicia.
- Cooperación y Trabajo en equipo: Cada uno de nosotros tenemos en cuenta a nuestros compañeros en el desempeño de nuestro trabajo, para conseguir un único resultado de forma rápida y eficaz, logrando ser cada vez más competitivos

2.6 Código de conducta y ética profesional

Agencia de Aduanas SIDECOMEX S.A. cuenta con un código de ética en donde se establecen las directrices de comportamiento que debe seguir la organización y todos sus colaboradores con el fin de mantener y demostrar la transparencia en todas las funciones, además se constituye como una verdadera carta de navegación de todas las actuaciones que realice la compañía a nivel interno y externo. Este Código es divulgado al personal en el momento de ingresar a la compañía y en aceptación del mismo se firma por parte del colaborador un Compromiso ético en donde se compromete a seguir los lineamientos aquí descritos.

2.7 Políticas del SGI

POLITICA DE CALIDAD

Creamos valor en el Comercio Exterior, orientados en la satisfacción del cliente por medio de:

- Asesoría permanente en Comercio Exterior
- Procesos controlados
- Servicio personalizado y a tiempo
- Personal entrenado
- Seguridad a la carga y a los procesos
- Información oportuna
- Mejoramiento continuo
- Experiencia
- Agilidad
- Honradez
- Pro actividad
- Cumplimiento de los Requisitos legales aplicables

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

En Sidecomex S.A nos dedicamos al agenciamiento aduanero, garantizando la seguridad de las operaciones de nuestros asociados de negocios, desde su inicio hasta la finalización de las mismas, cumpliendo cabalmente las normas aduaneras y legislación vigente; mediante estrictos controles y la aplicación de estándares de la norma ISO 28000, evidenciando un mejoramiento del desempeño de la seguridad General; de acuerdo con las siguientes directrices:

1. Selección y control de las operaciones de los asociados de negocios aplicando un enfoque de mínimo riesgo.
2. Aseguramiento en la selección del personal y su mantenimiento, mejorando continuamente la sensibilización y formación en la gestión del riesgo en las operaciones.
3. Aseguramiento de los bienes e información de la empresa; Infraestructura, Registros de operación y software.

POLITICA DE SST

Nos comprometemos con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad, cumpliendo los requisitos legales aplicables procurando su integridad física mediante programas orientados a:

1. Fomento de una cultura preventiva y del autocuidado
2. Control del ausentismo y condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales
3. Preparación para emergencias
4. Mejoramiento continuo de los procesos
5. Protección del medio ambiente
6. Promover un ambiente de trabajo sano y seguro

Todos los colaboradores, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas con las normas y procedimientos de seguridad, notificar oportunamente condiciones que afectan a los empleados y la organización.

POLITICA ANTISOBORNO

En SIDECOMEX S.A. estamos comprometidos con la erradicación de todas las practicas que promuevan el soborno y por ello el personal deberá informar oportunamente situaciones sospechosas o que representen un conflicto de interés, y no deberá ofrecer sobornos en general, ni solicitar, o aceptar favores, cortesías de parte de clientes, competidores, distribuidores y proveedores actuales o futuros.

Así mismo la empresa orientara las acciones en caso de presentarse o detectar solicitudes en este sentido.

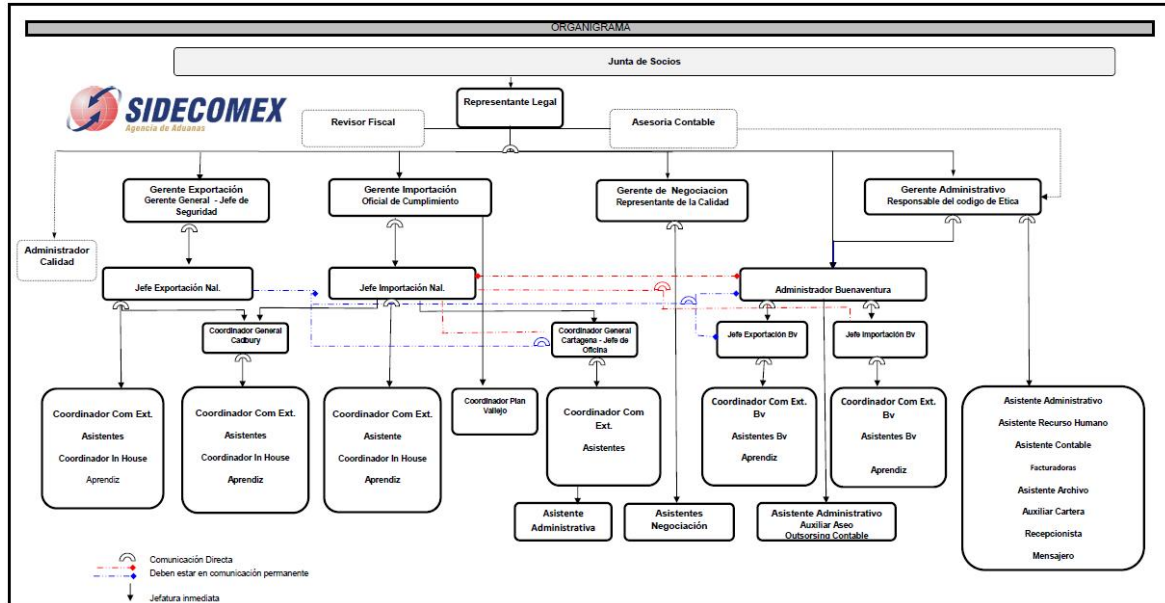
POLITICA ALCOHOL Y DROGAS

SIDECOMEX S.A. promueve un ambiente de trabajo exento del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas, reflejando salud y bienestar a sus empleados, clientes y contratistas, por medio de las siguientes directrices:

1. Se prohíbe el porte de y/o consumo de bebidas embriagantes, tabaco y sustancias psicoactivas dentro y fuera de las instalaciones de la empresa en horarios laborales.
 2. Se prohíbe llegar a laborar bajo los efectos del alcohol o alguna sustancia psicoactiva.
- Para tal efecto, la empresa desarrollará programas de prevención de consumo, de sustancias psicoactivas, alcohol y tabaco.

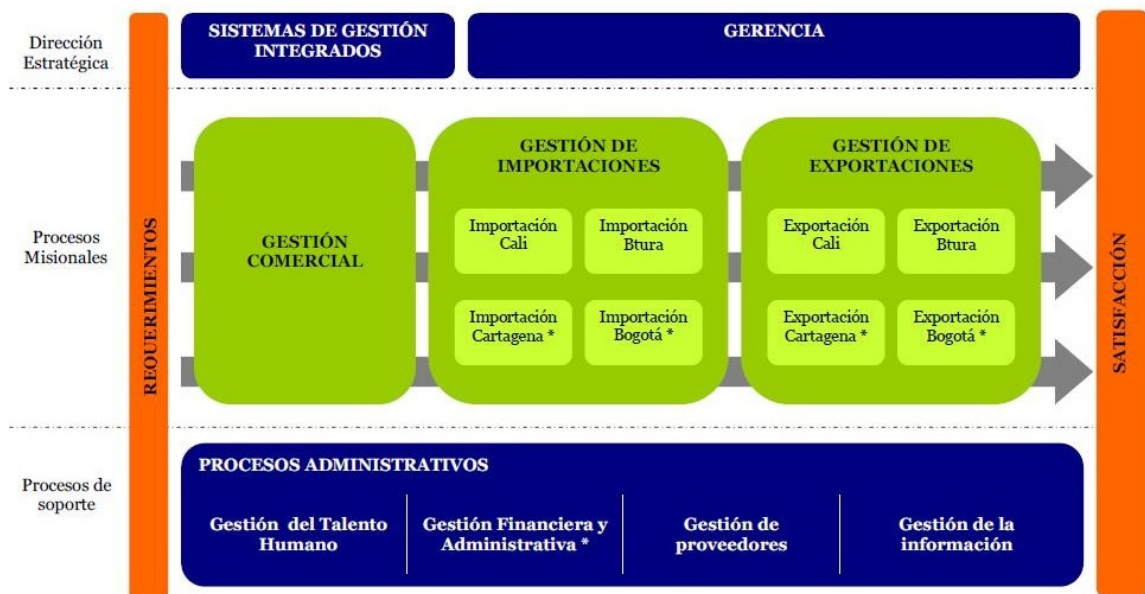
2.8 Estructura Organizacional

A continuación se observa la estructura organizacional de SIDECOMEX S.A., en donde se puede observar que los procesos operativos tienen un manejo centralizado por gerencia de operaciones con jerarquía de mando sobre las operaciones en sucursales y esquemas in house.



2.9 Enfoque de procesos

En SIDECOMEX S.A. se han identificado los procesos de Direccionamiento Estratégico, Misionales y de soporte, a través del mapa de procesos:



* Procesos que se encuentran por fuera de la certificación de los SG

3. Compromisos de la Gerencia

Compromisos de la Gerencia

Con los Asociados de Negocio:

Nuestro compromiso con los clientes (asociados de negocio), se enfoca en el logro de satisfacer y superar sus expectativas a través de la prestación de nuestros servicios y escuchándolos proactivamente.

Cumplir con los requerimientos de calidad y seguridad en la cadena de abastecimiento requiere que participen todos los procesos y todos los colaboradores de la organización, por eso TODAS las personas que trabajan para SIDECOMEX S.A. están comprometidas con la calidad y la seguridad y por ende con la satisfacción del cliente (asociado de negocio).

La alta dirección está enfocada y lidera a través de su representante y/o coordinador de sistemas de gestión tres grandes pasos para mejorar la calidad:

1. La alta dirección se hace cargo personalmente de llevar a cabo los cambios necesarios para promover la mejora continua.

2. Todos los colaboradores reciban entrenamiento en disciplinas de calidad, seguridad y SST

3. Los proyectos de mejoramiento de calidad se ponen en marcha como un proceso continuo. Adicionalmente a nuestros valores corporativos (Honestidad y transparencia, Responsabilidad y compromiso, Excelencia y Calidad, Justicia y Respeto, Cooperación y Trabajo en equipo), la alta dirección ha definido unas características para el servicio como son: precisión en la elaboración de documentos, asesorar al cliente cada vez que lo requiera, realización del servicio a tiempo, integridad, amabilidad y cortesía con el objetivo de aumentar el prestigio de Sidecomex entre los asociados de negocio.

Estamos comprometidos con la seguridad en la cadena de suministro implementando prácticas seguras y efectivas, realizando convenios con nuestros asociados de negocios y evaluaciones que aseguren prácticas de seguridad basándonos en los criterios mínimos de seguridad ISO 28000 y OEA.

Con los colaboradores:

La alta dirección se compromete con la gestión de los peligros y verificación del plan de trabajo para el SGSST con el fin de promover la salud de los colaboradores, entendiendo que el mejor recurso con el que cuenta la empresa es el recurso humano.

Freddy Eugenio Gutiérrez
GERENTE GENERAL

4. Responsabilidades y autoridades

CARTA DE DELEGACIÓN

31 de Enero de 2017

DECLARACIÓN DE LA GERENCIA GENERAL

La junta directiva de SIDECOMEX S.A delega a Freddy Eugenio Gutiérrez Representante de Seguridad, la responsabilidad ejecutiva para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad, asegurando que se establezca, implemente y mantenga, garantizando la satisfacción de nuestros clientes y administrar e identificar las actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad y seguridad de la organización.

En consecuencia el Coordinador de los Sistemas de Gestión tienen la responsabilidad y autoridad para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos; informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión y Seguridad de las oportunidades de mejora; asegurar la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización; planear un Sistema de Gestión y Seguridad dentro de la organización para la prestación de servicios de Intermediación Aduanera y representar a la empresa ante clientes, proveedores y terceros en general, en materia de Calidad y Seguridad.

Freddy Eugenio Gutierrez
GERENTE GENERAL

Teresa Alejandra Gutiérrez
GERENTE ADMINISTRATIVA

A continuación se resumen las responsabilidades y autoridades asociadas a los cargos críticos de

Sidecomex.

Cargo	Responsabilidad	Autoridad
Gerente General	Representar legalmente la empresa, ejecutando las determinaciones de la junta de socios, liderar la organización y direccionarla estratégicamente.	Negociar con los clientes las cargas de importación y/o exportación brindando a los clientes la garantía total que sus necesidades serán satisfechas.
Gerente Exportaciones	Gestionar, consolidar, organizar y dar soporte a los clientes de Sidecomex en materia de exportaciones. Liderar el área de exportaciones. Realizar atención directa a clientes con operaciones de comercio exterior que requieran especial cuidado y manejo	Dirigir y coordinar el departamento. Verificar que se cumplan todos los procesos y políticas de la empresa y normas vigentes en el servicio de exportaciones y promoción de las mismas
Representante de seguridad	Asegurarse del mantenimiento e integridad del Sistema de Gestión de Control y Seguridad, buscar alianzas para la cooperación en el comercio exterior contra el terrorismo, narcotráfico y demás	
Gerente Importaciones	Gestionar, consolidar, organizar y dar soporte a los clientes de Sidecomex en materia de importaciones. Liderar el área de importaciones. Realizar atención directa a clientes con operaciones de comercio exterior que requieran especial cuidado y manejo	Dirigir y coordinar el departamento. Verificar que se cumplan todos los procesos y políticas de la empresa y normas vigentes en el servicio de importaciones y promoción de las mismas
Gerente Administrativo	Hacer cumplir las normas legales y organizacionales en la selección, contratación, inducción, evaluación y entrenamiento de personal y su administración. Adicionalmente coordinar las actividades de compras, recaudos y pagos de la organización. Desarrollar actividades relacionadas con la administración del personal, asegurando el bienestar personal y laboral. Desarrollar, apoyar y buscar actividades que fomenten el rendimiento financiero y el recaudo oportuno de cartera de la organización.	
Coordinador de Sistemas de Gestión	Administrar eficaz y eficientemente los Sistemas de Gestión evidenciando mejoramiento continuo	Coordinar las actividades de mejoramiento continuo para el sistema, asegurándose del mantenimiento e integridad del sistema.
Administrador Buenaventura	Dirigir y coordinar eficaz y eficientemente el trabajo en la sede de Sidecomex en Buenaventura con relación a los procesos de personal, importaciones y exportaciones. Administrar la sede de Sidecomex en Buenaventura, controlando y verificando todos los procesos, dando diligencia a los trámites y confiabilidad a los clientes.	
Jefe Nacional Exportación/Importación	Dirigir el departamento, coordinando las actividades para que estas se realicen en el menor tiempo posible, cumpliendo todas las normas vigentes, a través del sistema y formatos de la DIAN. Atender las necesidades de los clientes y sus exportaciones ya sea aéreo, marítimo o terrestre, ubicando las mercancías de acuerdo a la reserva requerida y brindando seguridad y rapidez en el servicio.	

Jefe proceso (Importación o Exportación) Buenaventura	Coordinar y dirigir las actividades del área de importaciones en Buenaventura, enfocado a nacionalizar las cargas y agilizar su trámite. Nacionalizar y legalizar las cargas a través de trámites con formatos oficiales de la DIAN y otras entidades, entregando las cargas a satisfacción del cliente, cumpliendo todos los requisitos legales y reportando el ingreso de divisas	
Coordinador Comercio Exterior Importación /Exportación Cali	Agilizar y coordinar los procesos y trámites, asegurando que todo se encuentre en regla con la ley y la empresa, satisfaciendo consistentemente las necesidades de los clientes. Coordinar el proceso de nacionalización/exportación con los clientes, brindándoles la información requerida y ofreciendo un servicio conforme a las leyes gubernamentales y brindando mayores ventajas.	NO
Coordinador Comercio Exterior Importación /Exportación Cali	Agilizar el proceso de nacionalización/exportación de cargas por el puerto de Buenaventura. Elaborar y tramitar los documentos oficiales requeridos para enviar cargas al exterior/importaciones verificando su manejo teniendo en cuenta las normas vigentes que se puedan aplicar en cada caso, brindando a los clientes mayores ventajas y satisfacción en el servicio	NO
Asistente de Facturación	Mantener al día la facturación. Facturar costos y servicios con todos los soportes y la información necesaria para enviar a los clientes en el menor tiempo posible. Realizar la facturación de las exportaciones, teniendo en cuenta las tarifas y documentos que soportan los trámites para garantizar un servicio oportuno a los clientes.	NO
Asistente Comercio Exterior Exportaciones/Importaciones Cali	Brindar a los clientes información precisa de las mercancías a nacionalizar/ exportar, asegurando además la adecuación de los documentos legales a las normas vigentes en el momento de su elaboración, brindando a los clientes mayores ventajas. Entregar a satisfacción la mercancía nacionalizada/Exportar a los clientes, teniendo en cuenta el pre inspecciones realizadas la presentación de documentos oficiales y el flujo de constante de información	NO
Asistente Comercio Exterior Importación Buenaventura:	Verificar en puerto la concordancia entre los documentos y la carga física. Verificar documentos y mercancías, tramitar documentos en puerto y despachar la mercancía a su destino final	NO
Asistente Comercio Exterior Exportación Buenaventura	Ingresar en el menor tiempo posible las cargas al puerto de Buenaventura. Agilizar el proceso de ingresar la mercancía de los clientes al puerto, cumpliendo las normas legales vigentes, verificando la concordancia de los documentos y estando pendiente de la carga en el puerto	NO
Gerente de negociación	Realizar el mercadeo para la venta del servicio y consecución de clientes, y realizar el mantenimiento de clientes, visitas, velar por la satisfacción de los clientes.	

Cargos Críticos: Se realiza la valoración de los cargos críticos de Sidecomex, por medio del software de Gestión documental DARUMA 4.

RESPONSABILIDAD DEL COMITE DE CALIDAD, SEGURIDAD Y ETICA

El Comité de Calidad, Seguridad y Ética está conformado por los Jefes de procesos, el gerente general y el coordinador de sistemas de gestión, quienes tiene la responsabilidad de:

- Contribuir a toma de conciencia de la cultura de la Calidad y Seguridad en todas las actividades realizadas en los procesos.
- Revisar y aprobar los documentos que estén asociados a cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad.
- Identificar, reportar y contribuir continuamente a la generación de los planes de acción y mejoramiento continuo de los procesos.
- Analizar, evaluar, controlar y hacer un seguimiento de las acciones emprendidas para mejorar los procesos.
- Realizar el análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos identificados para cada proceso del SG Calidad y Seguridad
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- Cada vez que sean programadas deben asistir a las reuniones del comité.
- Entregar los informes de gestión asociados a su proceso y llevar a cabo anualmente la Revisión por la Dirección.

5. Gestión del Riesgo

En cumplimiento de los requisitos de norma y legales, SIDECOMEX S.A. realiza la gestión de riesgo considerando de manera integral los asociados a seguridad de la cadena de abastecimiento y calidad, utilizando como soporte tecnológico el software de gestión DARUMA 4 y siguiendo un enfoque por procesos.

La gestión del riesgo de SST se realiza de manera independiente considerando los requerimientos específicos.



6. Objetivos Organizacionales

La planeación de los objetivos estratégicos de SIDECOMEX S.A. se realiza una vez al año, teniendo en cuenta como entrada la Revisión Gerencial, los resultados de las auditorias y el cumplimiento de los objetivos estratégicos planeados en el año anterior.

Como resultado de este procedimiento se obtiene: Revisión de políticas, establecimiento de objetivos y Plan de desarrollo de Objetivos estratégicos, el cual se determina a través de planes de acción de tipo estratégicos en DARUMA 4, que permite el seguimiento y reporte de evidencias de actividades cumplidas y el reporte de eficacia en el cumplimiento de los objetivos. Con el fin de evidenciar el liderazgo de la gerencia en la gestión del cumplimiento de los objetivos, el responsable de realizar seguimiento y de dar cierre efectivo a los planes de acción es el gerente general de SIDECOMEX.

7. Gestión del Cambio

Con el fin de que los cambios a nivel interno y externo de SIDECOMEX no impacten negativamente en los sistemas de gestión y en el cumplimiento de los objetivos, se estableció la metodología para gestionar dichos cambios por medio del procedimiento SGI-PRO-006 GESTION DEL CAMBIO, en donde se establece como líderes a la gerencia general y gerencia administrativa de su cumplimiento.

8. Estructura Documental

El Sistema de Gestión Integrado se encuentra documentado y controlado de acuerdo al Procedimiento SGI-PRO-001 ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.

Con el fin de facilitar el control de la documentación se utiliza la herramienta tecnológica DARUMA 4, en donde se puede identificar el documento como homologado, común o específico de los SG, de acuerdo a las siguientes marcas:



Sistema de Gestión de Calidad SGC



Sistema de Gestión de Seguridad en la cadena de abastecimiento SGS



Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo SG SST

9. Diseño del Servicio

Teniendo en cuenta que el servicio de agenciamiento aduanero se rige por Decretos y estatutos reglamentarios, las operaciones de comercio exterior siempre se realizan de acuerdo a los requisitos legales aplicables, sin embargo la prestación del servicio de SIDECOMEX en términos de atención del cliente si se considera como Diseño del servicio en el sentido en que de acuerdo a los requerimientos específicos de los clientes es necesario llegar a las especificaciones de la prestación del servicio. De esta manera, se implementó el Procedimiento GER-PRO-002 DISEÑO DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO, el cual es liderado por el Gerente General.

10. Evaluación de la eficacia del SGI

Con el fin de realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos en el cumplimiento de los objetivos, se realiza la medición con indicadores de gestión y de resultados los cuales son entregados de manera mensual al gerente general y se evalúa la necesidad de establecer planes de acción. Adicional se realiza la Revisión Gerencial para dar cierre a los objetivos del año.

11. Canales de Comunicación

La Gerencia general direcciona el plan de comunicación interno y externo por medio del GER-PRO-003 PLAN DE COMUNICACIÓN considerando la información pertinente con el fin de comunicar la información relacionada con los SG y realizar su respectiva gestión.

Elaboro:

Karen Yopez
Coordinador SG

Reviso:

Equipo Administrativo
Gerente Administrativo

Aprobo:

Freddy Eugenio Gutierrez
Gerente General