

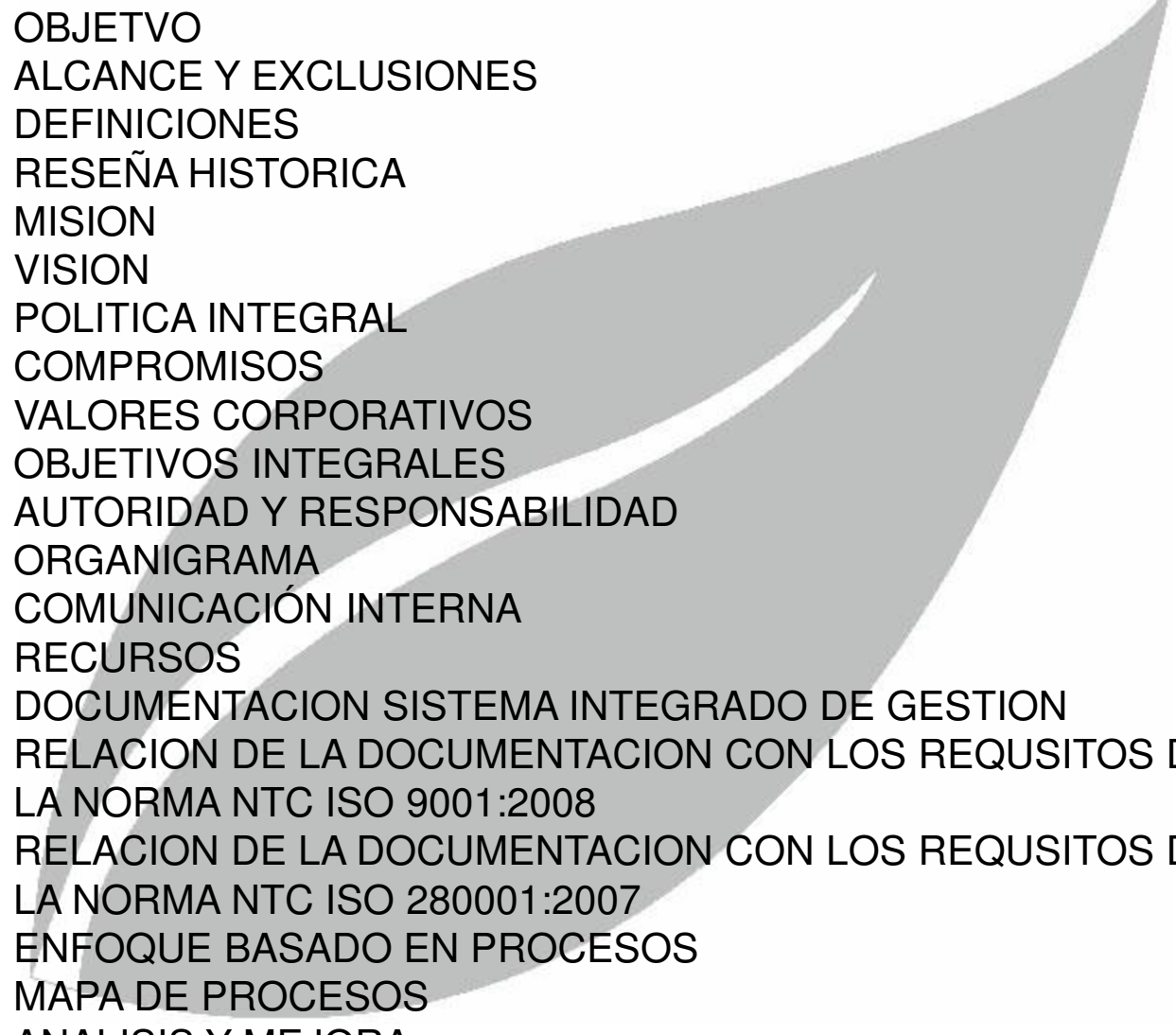


# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

VERSIÓN 5 27-04-2016

CARGEX S.A.S  
NIT.800.093.641-1

# INDICE



OBJETVO  
ALCANCE Y EXCLUSIONES  
DEFINICIONES  
RESEÑA HISTORICA  
MISION  
VISION  
POLITICA INTEGRAL  
COMPROMISOS  
VALORES CORPORATIVOS  
OBJETIVOS INTEGRALES  
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD  
ORGANIGRAMA  
COMUNICACIÓN INTERNA  
RECURSOS  
DOCUMENTACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTION  
RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE  
LA NORMA NTC ISO 9001:2008  
RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE  
LA NORMA NTC ISO 280001:2007  
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS  
MAPA DE PROCESOS  
ANALISIS Y MEJORA  
CONTROL DE CAMBIOS

# OBJETIVO

Describir en forma general el Sistema Integrado de Gestión en Calidad y Seguridad y Control de los Negocios de **CARGEX SAS**, , basado en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008 y Norma Técnica Colombiana NTC ISO 28000:2007.

# ALCANCE Y EXCLUSIONES

## ❖ **Alcance:**

AGENCIAMIENTO DE CARGA INTERNACIONAL CON SEDE BOGOTA -  
(PERECEDEROS Y CARGA SECA)

## ❖ **Exclusiones:**

**Norma ISO 9001:2008:**

- **7.3 Diseño y Desarrollo:** Se considera como exclusión debido a que las operaciones relacionadas con el servicio prestado por la compañía no contemplan actividades que impliquen diseño y desarrollo de ningún producto ni servicio.

# DEFINICIONES

- **Auditoria:** Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.
- **Calibración:** Conjunto de operaciones encaminadas a determinar el valor del error de medida de un instrumento de medida.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.
- **Instructivos:** Describen las operaciones que hay que realizar en cada proceso o en cada puesto de trabajo. Es un conjunto muy amplio de documentos que debe ser revisado cada vez que se modifica un proceso o un método de trabajo.
- **Manual del Sistema de Gestión Integral:** El manual es un documento que, debidamente autorizado, formaliza la Política de la empresa y lo relativo al sistema de gestión de Integral, definiendo las normas y los procedimientos de referencia, los objetivos Integrales, la responsabilidad y las normas internas. Se trata de una recopilación estructurada de todas las normas, los criterios, las instrucciones y las recomendaciones que aseguran la calidad del bien o servicio, así mismo la seguridad de todas as actividades que la empresa realiza con el fin de lograr los objetivos fijados por la Dirección.
- **No conformidad:** Incumplimiento de los requisitos especificados

# DEFINICIONES


- **Política Integral:** Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad y seguridad, expresados formalmente por la Dirección General.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad.
- **Reclamación:** Queja oral o escrita relativa a problemas de Calidad, pérdida de mercancía, realizada por un Cliente en base a una No Conformidad detectada y que imputa a la responsabilidad del Proveedor.
- **Registros:** Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.
- **Revisión del Sistema de Gestión Integral:** Evaluación formal, realizada por la Dirección, del estado en que se encuentra el Sistema de Gestión y de su adecuación a lo que establece la Política Integral y los nuevos objetivos que se deriven de la evolución de circunstancias cambiantes.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos
- **Sistema de Gestión Integral:** Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión Integral.
- **Trazabilidad:** Capacidad para reconstruir el historial de la utilización, o la localización de un artículo o de una actividad mediante una identificación registrada.

# RESEÑA HISTÓRICA

CARGEX inició sus operaciones de Agencia de Carga en Mayo de 1990, durante la primera década de operaciones logró posicionarse como una de las primeras agencias en exportación de flores hacia EE.UU, posteriormente logró incursionar en otros mercados del continente Europeo, Asiático, Canadá y todo el Caribe. Paralelo al crecimiento en la línea de exportaciones, Cargex logró ampliar la cobertura operativa hacia las Importaciones ofreciendo mejores beneficios, los cuales hacen hoy de Cargex una empresa altamente competitiva, que cuenta con una red de agentes en todo el mundo respaldando la operación e incremento de la cobertura.



# MISIÓN

A large, stylized grey leaf graphic with a white central vein, pointing towards the top right, serving as a background for the mission statement text.

Somos una empresa de Agenciamiento de Carga Internacional que busca la satisfacción de todos sus clientes en la prestación de sus servicios de coordinación logística para el transporte de carga perecedera y seca en general, comprometida en alcanzar los más altos estándares de calidad, apoyada en un equipo de trabajo altamente capacitado y comprometido, contando con la tecnología e infraestructura necesaria.



# VISIÓN

Cargex SAS, comprometida en ser la compañía líder a nivel nacional e internacional reconocida por proveer soluciones integradas de servicios en los procesos de logística y transporte de productos perecederos y de carga seca en general, asegurando su continuo desarrollo y crecimiento en los mercados internacionales.

# POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

**CARGEX SAS, como empresa líder en el Agenciamiento de Carga Internacional, está comprometida con satisfacer, por medio de prácticas seguras y procesos eficientemente controlados, los requerimientos y expectativas tanto de sus clientes nacionales como extranjeros y a la vez velar por la salud, la seguridad y el bienestar de sus trabajadores.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Angela T. Manrique".

ÁNGELA TORRES MANRIQUE  
Gerente General  
16 de junio de 2015

# COMPROMISOS

CARGEX SAS mantiene un compromiso permanente de desarrollar una gestión integrada basada en:

- ✓ El cumplimiento estricto de la legislación colombiana y la de los países de nuestros clientes en el exterior
- ✓ El desarrollo de las actividades propias del negocio de manera eficiente, responsable y rentable manteniendo un Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Control en los Negocios con una filosofía de mejoramiento continuo.
- ✓ La identificación, evaluación y minimización de los riesgos derivados de las actividades y servicios, previniendo el deterioro de la salud de las personas y el daño a los bienes físicos, procesos, productos y servicios, y así proporcionar un ambiente de trabajo sano,.
- ✓ El mantenimiento de la ética comercial en el desarrollo de sus negocios promoviendo prácticas legales que contribuyan a prevenir los riesgos inherentes a la contaminación de la carga, el lavado de activos y a la financiación del terrorismo.
- ✓ La promoción del desarrollo de las competencias de sus trabajadores, orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Control en los Negocios de la empresa.
- ✓ Difundir esta política a sus trabajadores, clientes y otras partes interesadas, fomentando una actitud diligente en materia de Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Control en los Negocios y proveyendo los recursos necesarios para mantenerla.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Angela Torres Manrique".

ÁNGELA TORRES MANRIQUE  
Gerente General  
16 de junio de 2015

## OBJETIVOS INTEGRALES

- ✓ Mantener un desempeño eficaz del Sistema Integrado de Gestión mediante la oportuna identificación y solución de las desviaciones que puedan impactar al sistema.
- ✓ Gestionar la consecución de nuevos clientes y mantener información oportuna de productos y servicios para los clientes reales y potenciales con el fin de garantizar un crecimiento económico.
- ✓ Atender y gestionar oportunamente las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los clientes, garantizando un tratamiento oportuno que contribuya a la satisfacción del mismo.
- ✓ Asegurar la competencia y confiabilidad del personal en educación, Formación, habilidades y experiencia requeridas para cada cargo garantizando adecuados procesos de selección, inducción y contratación.



ÁNGELA TORRES MANRIQUE  
Gerente General  
16 de junio de 2015

## OBJETIVOS INTEGRALES

- ✓ Asegurar el suministro oportuno de productos y servicios de calidad necesarios para el buen desarrollo de las actividades de la organización a través de la gestión de proveedores calificados.
- ✓ Realizar las actividades operativas para la intermediación de transporte de carga en importaciones y exportaciones garantizando la confiabilidad de la información suministrada en el desarrollo de la operación
- ✓ Fomentar cultura de seguridad en nuestro personal, clientes y colaboradores.
- ✓ Promover una administración sistémica del riesgo.



ÁNGELA TORRES MANRIQUE  
Gerente General  
16 de junio de 2015

# VALORES CORPORATIVOS

- **Cumplimiento:** Asumimos con responsabilidad, con diligencia y seriedad el cumplimiento de los requisitos del cliente tanto interno como externo
- **Calidad:** Trabajamos para cumplir las expectativas del cliente escuchando y atendiendo sus requerimientos así como brindando los recursos necesarios para el desarrollo de la operación
- **Compromiso:** Con nosotros mismos, con nuestros clientes, con nuestros aliados para ejecutar los servicios que prestamos

# AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

La gerencia general esta comprometida con la implementación y mejora del SIG, ha delegado al Director Administrativo y Financiero como representante de la dirección quien con independencia pero en coordinación con los directores de proceso estará encargado de:

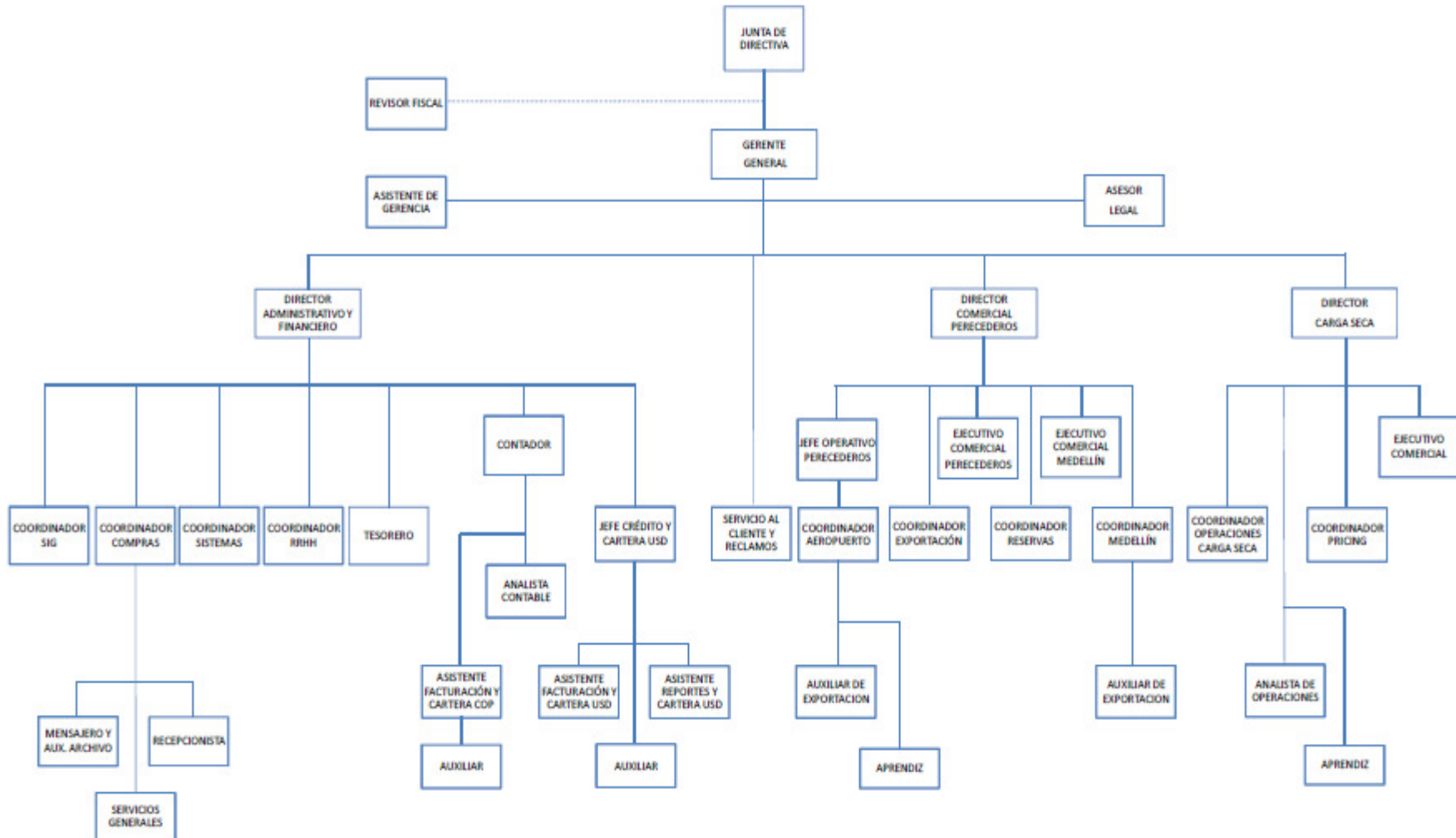
- Asegurar que el SIG está establecido según la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008 y Norma Técnica Colombiana NTC ISO 28000:2007.
- Garantizar que se implementen los objetivos y metas.
- Informar del funcionamiento del SIG a la Dirección para que se lleve a cabo la Revisión del Sistema y como base para posteriores mejoras.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de **CARGEX SAS.**



# ORGANIGRAMA

## ORGANIGRAMA

Actualización 26 de Abril de 2016



# COMUNICACIÓN INTERNA

En CARGEX SAS se establece como medios adecuados de comunicación interna, las juntas del comité, las reuniones de personal, memorandos, planes de mejora, por intermedio de los cuales se comunica, se verifica y se atiende la eficacia del SIG.



# RECURSOS

- **RECURSOS HUMANOS:** CARGEX SAS cuenta con personal calificado para cada cargo competente con base en Educación, formación, experiencia y habilidades, se realizan evaluaciones de desempeño siendo responsabilidad del Proceso de Recursos Humanos
- **INFRAESTRUCTURA:** Se cuenta con la infraestructura adecuada para la prestación de los servicios en la Calle 124 No 7-47, Barrio Usaquén, así como una oficina donde funciona el área Operativa ubicada en la Av. El Dorado # 106-39 Oficina 215, Terminal de Carga .
- **AMBIENTE DE TRABAJO:** El proceso de Recursos Humanos es responsable de manejar los factores humanos y de clima laboral a través de reuniones y brindando espacios extra laborales en donde se promueve la integración y cooperación de los funcionarios para la correcta prestación del servicio.

# DOCUMENTACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

POLITICAS,  
MANUALES  
OBJETIVOS  
CARACTERIZACIONES

PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVOS

REGISTROS

## RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

4.1

- MANUAL DEL SGI
- MAPA DE PROCESOS

4.2

- PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS
- PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

5

- PROCEDIMIENTO DE REVISIONES GERENCIALES

6

- PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS
- MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO

## RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

7.1

- PROCEDIMIENTO COMERCIAL
- PROCEDIMIENTO RESERVAS
- PROCEDIMIENTO AEROPUERTO
- PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME
- PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS
- PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS
- PROCEDIMIENTO OPERACIÓN CARGA SECA EXPORTACION MARITIMA
- PROCEDIMIENTO OPERACIÓN CARGA SECA EXPORTACION AEREA
- PROCEDIMIENTO OPERACIÓN CARGA SECA IMPORTACION AEREA
- PROCEDIMIENTO OPERACIÓN CARGA SECA IMPORTACION MARITIMA

7.2

- PROCEDIMIENTO COMERCIAL
- PROCEDIMIENTO RESERVAS
- PROCEDIMIENTO AEROPUERTO
- PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME
- PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS
- PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS
- PROCEDIMIENTO OPERACIÓN CARGA SECA EXPORTACION MARITIMA
- PROCEDIMIENTO OPERACIÓN CARGA SECA EXPORTACION AEREA
- PROCEDIMIENTO OPERACIÓN CARGA SECA IMPORTACION AEREA
- PROCEDIMIENTO OPERACIÓN CARGA SECA IMPORTACION MARITIMA



## RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

7.4

- PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
- PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

7.5

- PROCEDIMIENTO COMERCIAL

8

- PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA
- PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME



# RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA ISO 28000:2007

4.1

- MAPA DE PROCESOS
- MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

4.2

- POLÍTICA INTEGRAL

4.3

4.3.1

- CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
- PROCEDIMIENTOS IDENTIFICACION DE RIESGOS
- MATRIZ DE IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIERSGOS
- OBJETIVOS Y METAS DEL SISTEMA DE GESTION
- REGISTROS

## RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA ISO 28000:2007

4.3.2

- PROCEDIMIENTO IDENTIFICACION DE REQUISITOS LEGALES
- MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

4.3.3

- OBJETIVOS GESTION DE SEGURIDAD

4.3.4

- OBJETIVOS DE GESTION DE SEGURIDAD
- METAS GESTION DE SEGURIDAD
- INDICADORES DE GESTION

# RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA ISO 28000:2007

## 4.3.5

- PROGRAMA DE GESTION DE RIESGOS DE SEGURIDAD
- PRESUPUESTO GESTION DE RIESGOS

## 4.4

### 4.4.1

- ORGANIGRAMA
- REPRESENTANTE POR LA ALTA DIRECCION PARA EL SISTEMA DE GESTION
- PRESUPUESTO SISTEMA DE GESTION
- MATRIZ DE RIESGOS
- PROCEDIMIENTO IDENTIFICACION DE RIESGOS

### 4.4.2

- PROGRAMA DE CAPACITACIONES
- EVALUACIONES DE DESEMPEÑO
- MANUAL DE CARGOS Y PERFILES

## RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA ISO 28000:2007

4.4.3.

- Instructivo de Comunicación

4.4.4

- MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
- PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA
- PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

4.4.5

- PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS
- LISTADO MAESTRO CONTROL DE DOCUMENTOS

## RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA ISO 28000:2007

4.4.6.

- PROCEDIMIENTOS DE TODOS LOS PROCESOS
- PROCEDIMIENTO ANALISIS DE RIESGOS
- PROGRAMA DE GESTION RIESGOS

4.4.7

- PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
- PLAN DE PREPARACION ANTE EMERGENCIAS

4.5

4.5.1

- PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

## RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA ISO 28000:2007

4.5.2

- PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA
- PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA
- PLAN DE AUDITORIA
- LISTA DE VERIFICACIÓN
- INFORME DE AUDITORIA

4.5.3

- PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.5.4

- PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
- LISTADO MAESTRO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

## RELACION DE LA DOCUMENTACION CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA ISO 28000:2007

4.5.5

- PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS
- PROGRAMA AUDITORIAS

4.6

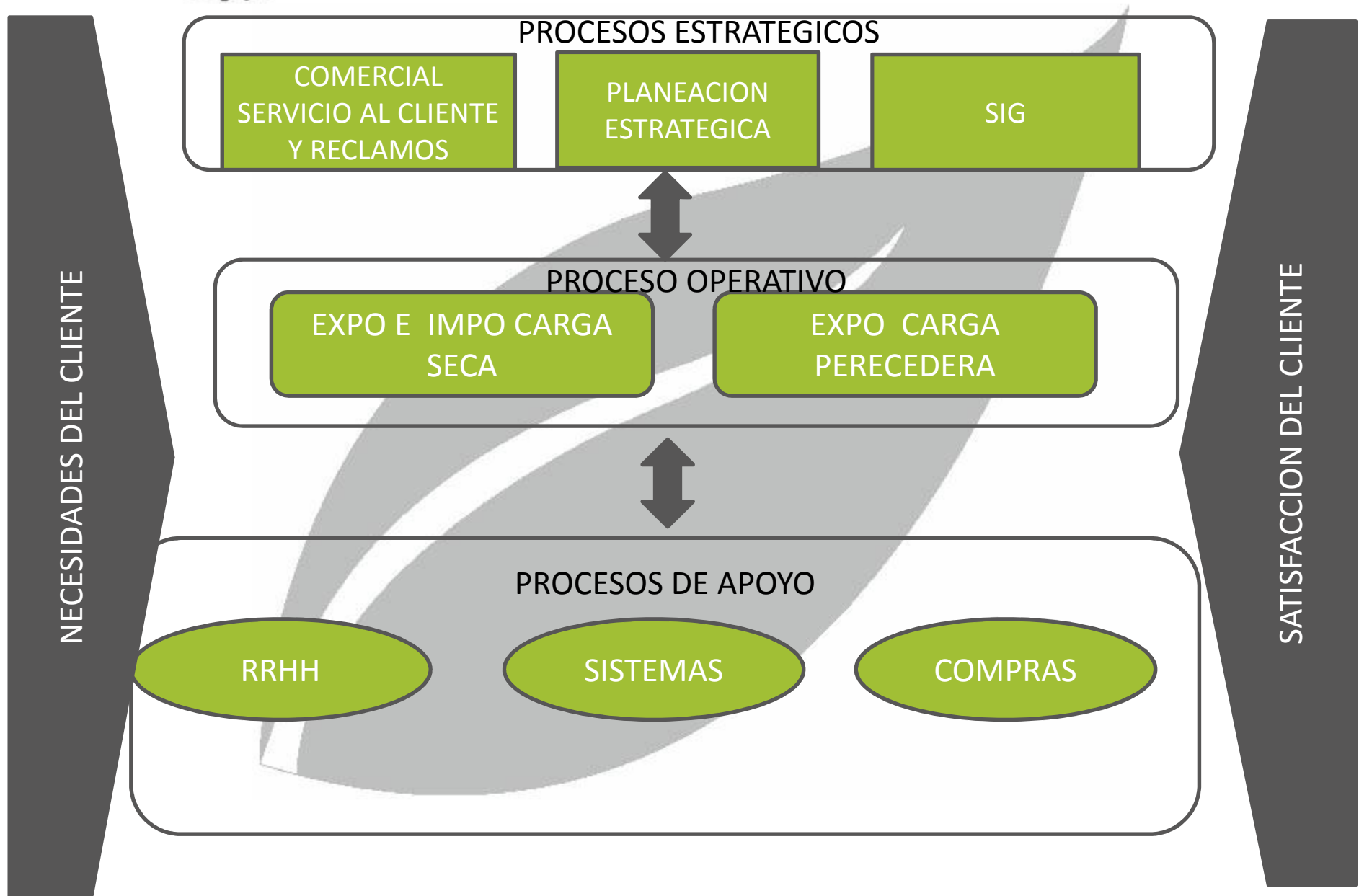
- REVISION POR LA DIRECCION



## ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

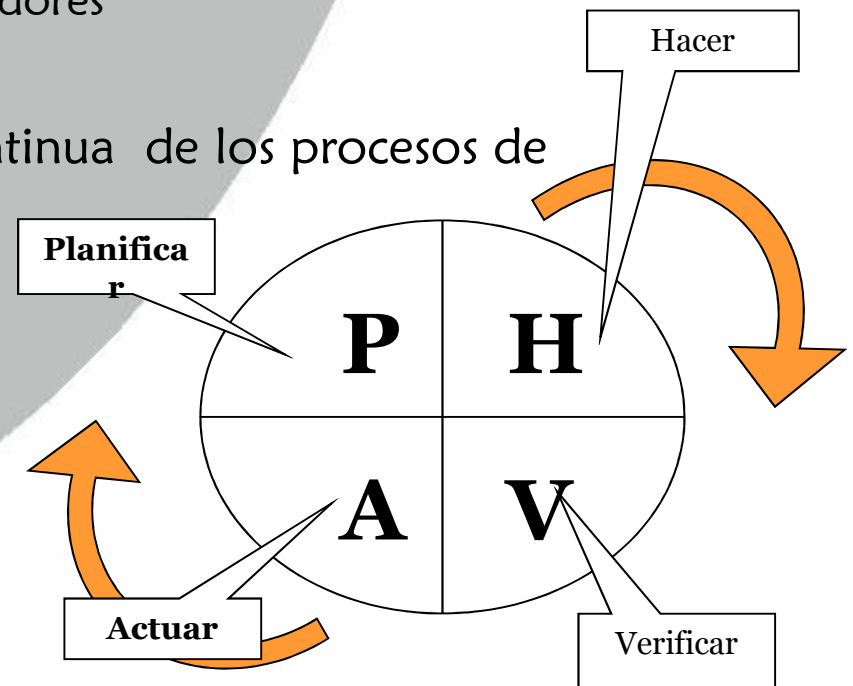


## MAPA DE PROCESOS



## ANALISIS Y MEJORA

- La organización realiza mediciones para la mejora
- del desempeño tales como:
  - Satisfacción del cliente
  - Desempeño de proveedores
  - Desempeño de procesos a través de indicadores
  - Riesgos identificados y/o controlados
- Los métodos que permiten la mejora continua de los procesos de CARGEX SAS son:
  - Las acciones correctivas
  - Las acciones preventivas
  - Auditorias internas de calidad
  - Planes de mejora
  - Revisiones Gerenciales



# CONTROL DE CAMBIOS

Naturaleza del cambio	fecha	Versión
Se modifica al actualizar el Organigrama con los nuevos cargos de personal	04/01/2016	4