

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 1 de 30

# **MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD & SEGURIDAD.**

**Basado en la norma NTC – ISO 9001:2008  
& BASC 3:2008**

**EMPREVI LTDA.**

	ELABORÓ	APROBÓ
FIRMA:		
NOMBRE:	Claudia F. Morales Peña - Jhon J. Hurtado Ruiz.	Mauricio Barberan C.
CARGO:	Representantes Sistemas de Gestión.	Gerente General

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 2 de 30

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
	Objetivo.	4
<b>2</b>	<b>GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD &amp; SEGURIDAD</b>	<b>4</b>
2.1	Alcance.	4
2.1.1	Campo de Aplicación.	5
2.1.2	Exclusiones.	5
	* Validación de los procesos de la producción y prestación del Servicio. (Numeral 7.5.2 de la norma ISO 9001:2008).	5
	*Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2008)	5
2.2	Edición del Manual.	5
<b>3</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.</b>	<b>6</b>
3.1	Reseña Historia	6
3.1.1	Principales Servicios	7
3.1.2	Nuestros Clientes	7
3.1.3	Requisitos Reglamentarios	7
<b>4</b>	<b>TERMINOS Y DEFINICIONES UTILIZADAS EN EL MANUAL.</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>REQUISITOS DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD &amp; SEGURIDAD.</b>	<b>10</b>
5.1	Declaración Gerencial.	10
5.2	Misión.	11
5.3	Visión.	11
5.4	Compromiso de la Dirección y Enfoque hacia el Cliente.	11
5.5	Política de Calidad	12
5.6	Política de Seguridad.	12
5.7	Objetivos de Calidad.	12
5.8	Objetivos de Seguridad.	13
5.9	Responsabilidad y Autoridad.	13
5.10	Representante de la Gerencia.	13
5.11	Comunicación Interna.	14
5.12	Revisiones por la Dirección	15
	Descripción y Planificación de los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad.	15
5.13	Seguridad.	15
5.13.1	Control de los Documentos.	16
5.13.2	Cambios en la Documentación.	16
5.13.3	Control de los Registros los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad	17
5.13.4	Provisión de los Recursos.	17
5.13.5	Recursos Humanos.	17
5.13.6	Infraestructura.	20
5.13.7	Ambiente de Trabajo.	21

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 3 de 30

## **TABLA DE CONTENIDO**

5.13.8	Planificación de la realización del Servicio	22
5.13.9	Procesos Relacionados con el Cliente	23
5.13.10	Compras, Selección, Evaluación y Reevaluación	24
5.13.11	Control del Servicio	25
5.13.12	Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición	25
5.14	Medición, Análisis y Mejora	25
5.15	Seguimiento y Medición	25
5.15.1	Satisfacción del Cliente	25
5.15.2	Auditorias Internas	26
5.15.3	Seguimiento y Medición de los procesos	26
5.15.4	Seguimiento y Medición de los servicios	26
5.15.5	Control del Servicio No Conforme	26
5.16	Análisis de Datos	27
5.17	Mejora Continua	27
5.17.1	Acciones Correctivas y Preventivas	27
5.18	Caracterización de Procesos	28
5.19	Mapa de Procesos	29
	<b>Anexos</b>	30

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 4 de 30

## 1. INTRODUCCION

Para cumplir con la visión EMPREVI se compromete permanentemente a demostrar su capacidad para desarrollar estratégicamente sus procesos y servicios con Calidad & Seguridad, contribuyendo de esta manera a incrementar la satisfacción de nuestros clientes a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

EMPREVI buscando la satisfacción de las expectativas de sus clientes ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad & un Sistema de Gestión en Control y Seguridad basado en las normas de Calidad ISO 9001:2008 & la norma de Control y Seguridad BASC 3:2008. A través de los Representantes de los Sistemas de Gestión, del grupo de auditores, Directores de procesos, con el direccionamiento de la Gerencia General se ha implementado los Sistemas de Calidad & Seguridad que ha permitido mejorar los procesos de la realización del servicio, incluyendo los de soporte, y así poder cumplir con los requisitos del servicio.

### Objetivo.

El Manual Integrado de Calidad & Seguridad de EMPREVI, tiene como propósito dar a conocer los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad incluyendo la Política de Calidad & Seguridad, describiendo la gestión de Calidad & Seguridad y relacionando los procedimientos e instructivos establecidos que aseguran el cumplimiento de los requisitos contractuales de los Clientes, con los cuales demostramos que somos proveedores de servicios de gran confiabilidad.

El Manual de Calidad & Seguridad ha sido concebido identificando los procesos de los Sistemas de Calidad & Seguridad según el modelo ISO 9001:2008 y la Normas BASC 3:2008 para EMPREVI, de acuerdo con los requerimientos del Cliente, los requisitos legales y reglamentarios.

## 2. GESTION DEL MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD & SEGURIDAD.

### 2.1 Alcance

El presente Manual de Calidad & Seguridad aplica a todos los procesos de la organización involucrados en la prestación de los servicios de: Control Portuario, Control Aeroportuario, Control en Planta, Reconocimiento de Mercancías, Control Electrónico de Contenedores, Control en Ruta y Control Electrónico de Sistemas de Seguridad (CCTV, Acceso y Perímetro), y para las relaciones establecidas con clientes y proveedores.

Es el compendio de las actividades de control que se realizan en nuestros servicios y procesos, que están reguladas bajo la norma ISO 9001:2008 y BASC 3:2008 con las cuales se busca garantizar servicios de calidad y seguridad preventivas colmando las expectativas y necesidades de los clientes y administrando, controlando y previniendo los riesgos del mismo.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 5 de 30

### **2.1.1 Campo de Aplicación**

De este manual se excluye el siguiente requisito de la Norma ISO 9001:2008, por no ser aplicable al Sistema de gestión de la Calidad & Seguridad de EMPREVI LTDA. Este requisito corresponde a: Validación de los procesos de la producción y de prestación del servicio (numeral 7.5.2. de la norma ISO 9001:2008 - Diseño y desarrollo (numeral 7.3 de la norma ISO 9.001:2.000).

### **2.1.2 Exclusiones**

Validación de los procesos de la producción y de prestación del servicio (numeral 7.5.2. de la norma ISO 9001:2008): Los procesos y la prestación de servicios de EMPREVI LTDA son revisados, verificados y validados antes de ser entregados al Cliente a través de inspecciones y mediante los Planes de Calidad & Seguridad, que tienen como objetivo garantizar que los servicios ofrecidos por la organización cumplen con los requisitos de Calidad & Seguridad solicitados por el cliente y por las normas contractuales y de ley que aplican a la organización.

Diseño y desarrollo (numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2008). Las especificaciones propias de los servicios de EMPREVI son usados de manera general por los clientes.

## **2.2 Edición del Manual**

El manual es propiedad exclusiva de EMPREVI LTDA, y solamente debe ser utilizado en nuestras instalaciones, por personal de emprevi y para efectos de auditorias externas.

Los Representantes de los Sistemas de Gestión, son los responsables del mantenimiento de los Sistemas de Gestión y tienen a su cargo la edición, distribución y control del Manual Integrado de Calidad & Seguridad de acuerdo a los lineamientos relacionados en el procedimiento "Control de Documentos" P-SG-02.

El Manual Integrado de Calidad & Seguridad, ha sido organizado teniendo como referencia la tabla de contenido, lo que permite realizar actualizaciones de manera controlada por el código M-SG-01, el número de revisión y la fecha de revisión.

El contenido de este manual es de carácter reglamentario y como tal su cumplimiento es obligatorio. El contenido de este manual debe ser utilizado como material de consulta, estudio y difusión.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 6 de 30

### 3. PRESENTACION DE LA EMPRESA.

#### 3.1 Reseña Histórica.

Hace más de 25 años nuestros Puertos, Aeropuertos y Zonas de Almacenamiento se habían convertido en tierras de nadie. La interacción de diversos actores dificultaba el establecimiento de responsabilidades en el caso de un daño o pérdida de mercancía. Como respuesta a esta necesidad surgió **EMPREVI**, ofreciendo a sus clientes prevención y administración de los riesgos inherentes a la distribución física de mercancías. Durante estos más de 20 años nuestros servicios han ido evolucionando, incorporando a ellos la más alta tecnología, siendo en su momento pioneros en la utilización de circuito cerrado de televisión y comunicación en línea vía Internet, llegando a jugar un papel trascendental en los procesos de transformación que se han dado en el Puerto de Buenaventura y en el Aeropuerto de Cali.

Hoy, en un entorno altamente competitivo, donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad determinarán la permanencia de las empresas en los mercados, los riesgos que enfrentamos son cada vez más complejos y numerosos. Además de los riesgos de maltrato y hurto de la mercancía, debemos hacer frente a formas cada vez más sofisticadas de delincuencia que pretenden valerse del comercio internacional para sus actividades de narcotráfico y terrorismo.

En **EMPREVI** somos conscientes de esta realidad, si el riesgo es inherente a nuestras actividades de comercio, es necesario entonces gerenciarlo. Un profundo conocimiento del entorno, nos ha permitido desarrollar servicios que integran tecnología y estrategia para brindar a nuestros clientes seguridad y administración de riesgos logísticos.

Nos sentimos orgullosos del papel que hemos desempeñado al facilitar y contribuir con la seguridad en el proceso de la distribución física de mercancías en nuestro país y manifestamos nuestro compromiso con nuestros clientes para ayudarlos a enfrentar los desafíos logísticos y los riesgos que en términos del comercio el futuro depara.

- **Información General.**

- ✓ **Razón Social:** EMPRESA DE PREVENCIÓN Y VIGILANCIA.
- ✓ **Representante Legal:** MAURICIO BARBERAN CAÑAS.
- ✓ **Fundación:** EMPREVI fue creada en 1.987
- ✓ **Domicilio Principal:** Cali
- ✓ **Sucursales:** Bogotá y Buenaventura.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 7 de 30

### 3.1.1 Principales Servicios.

Control Portuario.  
Control Aeroportuario.  
Control en Planta.  
Reconocimiento de Mercancías.  
Control Electrónico de Contenedores.  
Control en Ruta.  
Control Electrónico de Sistemas de Seguridad.

### 3.1.2 Nuestros Clientes.

Nuestros principales clientes se detallan a continuación:

LG Electronics, Kuehne-Nagel S.A.S., Challenger, Grupo Carvajal S.A.: Carvajal Educación, Carvajal Empaques, Carvajal Espacios, Carvajal Información, Carvajal Pulpa y Papel, Carvajal Soluciones de Comunicación, Carvajal Tecnología y Servicios., Ciamsa, Johnson & Johnson, Seguros Colpatria, Sucromiles, ABC Cargo Logistic, PGI Colombia, Industrias Del Maíz, Mac SA, Drypers Andina Y Cia S.C.A., Centelsa, Forsa S.A., Harinera del Valle, MC Neil LA LLC, Arcos Dorados de Colombia S.A., C.I. Cobres De Colombia, RCL Cargo.

### 3.1.3 Requisitos.

Para la prestación de los servicios requerimos cumplir las siguientes normas y códigos.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Norma NTC ISO 9001: 2008</li> <li>▪ Norma Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC 3:2008.</li> <li>▪ Estatuto Empresa de Vigilancia sin armas.</li> <li>▪ Código Laboral</li> <li>▪ Programa Salud Ocupacional SPRBUN S.A.</li> <li>▪ Acuerdos con clientes.</li> <li>▪ Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>▪ Certificado de Existencia y Representación Legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reglamentación de Higiene y Seguridad Industrial.</li> <li>▪ Código del Comercio.</li> <li>▪ Código Régimen Contable Colombiano.</li> <li>▪ Código Régimen Explicado de Renta.</li> <li>▪ Código Régimen Tributario.</li> <li>▪ Código Régimen Colombiano de Impuesto a las Ventas.</li> <li>▪ Código Régimen Impuesto a la Renta y Complementarios.</li> <li>▪ Reglamentación Operadores Portuarios.</li> <li>▪ Ley 1116 de 2006 Reorganización Empresarial.</li> </ul>
--	---

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 8 de 30

Requisitos legales aplicables a emprevi:

	ENTIDAD.	CONCEPTO.	IDENTIFICACION No.
<b>OPERADOR PORTUARIO</b>	Ministerio de Obras Publicas y Transporte Y Ministerio de Hacienda y crédito Publico	Estatuto de Puertos Marítimos	Ley No. 01 de 1.991
	Ministerio de Obras Públicas y Transporte.	Decreto que Reglamenta la actividad de los Operadores Portuarios.	Decreto No. 2091 de 1992
	Ministerio de Transporte	Registro y Clasificación de Operadores Portuarios	Resolución No. 0478
	Ministerio de Transporte	Objetivos y Funciones del Mintransporte	Resolución No. 2053
	Ministerio de Transporte	Salario y otros a cargo de Terceros	Resolución No. 004599
	Ministerio de Transporte	Información de estados financieros.	Resolución No. 6072
<b>EMPRESA DE VIGILANCIA SIN ARMAS</b>	Ministerio de Defensa Nacional	Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada	Decreto No. 356
	Ministerio de Defensa Nacional	Manual de Uniformes	Decreto No. 1979
	Ministerio de Defensa Nacional	Reglamenta Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada	Decreto No. 2187
	Ministerio de Defensa Nacional	Cuantías mínimas de Patrimonio	Decreto No. 71
	Ministerio de Defensa Nacional	Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada	Decreto No. 3222
	Ministerio de Defensa Nacional	Disposiciones para el Desarrollo del Programa de Capacitación y Entrenamiento	Resolución No 02600
	Ministerio de Defensa Nacional	Autorización Licencia de Funcionamiento.	Resolución No. 03959
	Ministerio de Defensa Nacional	Estructura de Superintendencia de Vigilancia	Decreto No. 2355
	Supervigilancia	Tarifas mínimas de Servicios.	Resolución No. 000224
	Supervigilancia	Aprobación de Uniformes Emprevis Ltda.	Resolución No 4781
	Ministerio de Defensa Nacional	Cuotas de Contribución Anual	Decreto No. 1989 de 2.008
	Supervigilancia	Cuotas de Contribución	Semestral
	Supervigilancia	Reporte de Novedades Mensuales	Novedades



<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 9 de 30

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES UTILIZADAS EN EL MANUAL.

A continuación se presentan las definiciones donde se aclara el significado para EMPREVI, de algunas palabras que se mencionan en el presente Manual:

- **Política de Calidad & Seguridad:** Las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la Calidad & Seguridad, expresados de manera formal por la alta Gerencia.
- **Caracterización:** Resumen del proceso que muestra todos los procedimientos y como interactúa un proceso con los otros procesos.
- **Sistema de Gestión de la Calidad & Seguridad:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad & Seguridad.
- **Manual de Gestión de Calidad & Seguridad:** Define la política y describe la configuración de los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad, según lo establecido en la ISO 9001:2008. Por lo anterior, ningún documento emitido por la empresa debe contradecir las disposiciones descritas en el presente Manual.
- **Educación:** Nivel de escolaridad.
- **Formación:** Entrenamiento específico en el puesto de trabajo.
- **Habilidades:** Aptitud, capacidad y destreza física específica.
- **Análisis del Riesgo:** Uso sistemático de la información de la información disponible, para determinar la frecuencia con la cual pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
- **Competencia:** Idoneidad para conocer o solucionar un asunto derivado de la formación, entrenamiento y experiencia de cada individuo logrando cumplir con las metas establecidas en la organización.
- **Efectividad:** Capacidad de lograr las metas y objetivos con optimización de los recursos.
- **Eficacia:** Es la medida del cumplimiento de las metas y objetivos planeados.
- **Evaluación del Riesgo:** Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la Comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto y otros criterios.
- **Gestión del Riesgo:** Proceso sistemático tendiente a la administración de los riesgos.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 10 de 30

- **Gestión en Seguridad:** Conjunto de actividades encaminadas a la prevención y protección de los riesgos a que están expuestos personas, activos y procesos, de las organizaciones.
- **Mejora Continua:** Actividades recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- **No Conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado, establecido en la Norma, estándares o disposiciones que le aplican a la organización.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Organización:** Compañía, firma, empresa, institución o asociación, o parte o combinación de ellas, ya sea incorporada o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.
- **Proceso de Gestión del Riesgo:** Aplicación sistema de políticas de gestión, procedimientos y prácticas, a las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo.
- **Peligro:** Es una fuente o situación con potencial de perdidas en términos de lesiones, daño a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.
- **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.

**NOTA:** Los términos referentes a la Calidad & Seguridad están definidos en la norma ISO 9000:2008 y Norma BASC Versión 3 de 2008.

## 5. REQUISITOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD & SEGURIDAD.

### 5.1 Declaración Gerencial.

Nuestra empresa buscando asegurar la satisfacción y expectativas de nuestros Clientes, ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad & un Sistema de Gestión en Control y Seguridad acorde con lo estipulado en las normas ISO 9001 versión 2008 y la Norma BASC. Estoy convencido que este es el mejor camino para cumplir con el objetivo propuesto y por lo tanto me comprometo a dar total respaldo al desarrollo de los programas de mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 11 de 30

A través de los representantes de los Sistemas de Gestión y los Auditores Internos, se administran los Sistemas de Gestión de la Calidad & Seguridad, se coordina y efectúa un seguimiento y revisión al desarrollo de todas las actividades que conduzcan al logro de los compromisos expuestos anteriormente, las metas y objetivos de Calidad & Seguridad que la situación implica, dentro de la Política de Calidad & la Política de Seguridad señalada en este Manual. En tal sentido, es mi responsabilidad y compromiso facilitar su puesta en uso y exigir su cumplimiento.

## **5.2 Misión.**

Generamos seguridad para nuestros Clientes, administramos efectivamente sus riesgos y les facilitamos el comercio de bienes y servicios, beneficiando nuestra comunidad y su entorno.

## **5.3 Visión.**

Somos el aliado estratégico exitoso que el mercado nacional prefiere para generar seguridad y efectiva administración de riesgos en Puertos, Aeropuertos y Zonas de Almacenamiento.

Somos expertos operadores logísticos, controladores y facilitadores de la distribución física de mercancías, con alianzas consolidadas para servir internacionalmente.

En el ámbito internacional, proveemos servicios en algunas naciones de América.

## **5.4 Compromiso de la Dirección y enfoque hacia el cliente (5.1 y 5.2 ISO 9001:2008)**

La Gerencia de EMPREVI y su grupo directivo manejan una filosofía de comunicación abierta con sus colaboradores, participándoles e involucrándolos activamente con la política, el cumplimiento de los objetivos de Calidad & los objetivos de Seguridad y la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Cliente como los legales y reglamentarios.

La Gerencia ha definido un modelo de Calidad & Seguridad con el objetivo contribuir a cumplir con la satisfacción de nuestros clientes **desde el punto de vista de la Calidad del servicio y la seguridad durante el desarrollo del mismo** y evidenciar el mejoramiento continuo de la organización.

En EMPREVI, se llevan a cabo actividades planificadas y sistemáticas por parte de la Gerencia y los representantes de los Sistemas de Gestión que permiten controlar, asegurar y mejorar los servicios y procesos dirigidos a la satisfacción del cliente.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 12 de 30

### **5.5 Política de Calidad (5.3 ISO 9001:2008).**

Somos una Comunidad de personas idóneas, capacitadas y comprometidas, que conocemos profundamente el mercado y ofrecemos servicios innovadores, certificados, efectivos y de excelente Calidad & Seguridad, mediante procesos estratégicos diseñados, implementados, ejecutados, acompañados, auditados y mejorados cuidadosamente, asegurándonos que colmen las expectativas de nuestros clientes, logrando así su permanencia con nosotros.

### **5.6 Política de Seguridad (4.1 Norma BASC 3:2008).**

EMPREVI, genera seguridad durante las actividades que realiza dentro de un absoluto respeto por la ley, los procedimientos, las buenas prácticas de manufactura, la moral y las buenas costumbres.

EMPREVI, maneja a nivel gerencial las novedades que afecten o pongan en peligro la mercancía que controla de tal forma que llegue a su destino completa, en buen estado, a tiempo y libre de contaminación.

Al permitir que la mercancía fluya dentro de un ambiente de seguridad, EMPREVI beneficia a sus clientes, a la comunidad relacionada con la distribución de productos y la imagen de Colombia en el mundo.

### **5.7 Objetivos de Calidad (5.4.1 ISO 9001:2008)**

Los Objetivos de Calidad & Seguridad son definidos de acuerdo con los *criterios básicos* de la Política de Calidad & Política de Seguridad y mínimo anualmente por medio de los Representantes de los Sistemas de Gestión se validan los objetivos de Calidad & Seguridad, para verificar si están acorde con la organización. Se deja registrado por medio de un acta de revisión.

En la Matriz de despliegue de política de Calidad & Seguridad, objetivos e indicadores, se observa como interactúan los procesos de los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad en el cumplimiento de los Objetivos y Política de Calidad & Seguridad. Ver Anexo No. 1

Los Objetivos de Calidad & Seguridad son:

- Asegurar la competencia y compromiso de nuestro personal.
- Prestar servicios de excelente Calidad & Seguridad que cumplan las expectativas de nuestros clientes
- Mantener los Sistemas de gestión de Calidad & Seguridad.
- Asegurar la mejora continua de nuestros procesos.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 13 de 30

### **5.8 Objetivos de Seguridad (4.1 Norma BASC 3:2008)**

Los Objetivos de Seguridad son definidos de acuerdo con los criterios básicos de la Política de Seguridad y anualmente por medio de los Representantes de los Sistemas de Gestión se validan los objetivos de Seguridad, para verificar si están acorde con la organización. Se deja registrado por medio de un acta de revisión.

Los Objetivos de Seguridad son:

- Asegurar el control y seguridad del 100% de las mercancías de nuestros clientes.
- Asegurar el reporte y manejo adecuado de las novedades presentadas.
- Mantener nuestro sistema de gestión y control de seguridad BASC.

### **5.9 Responsabilidad y Autoridad (5.5.1 ISO 9001:2008 – 4.3.1 Norma BASC 3:2008).**

La Gerencia General como directo responsable de los Sistemas de Calidad & Seguridad de EMPREVI, da el apoyo y genera todas las medidas y recursos necesarios para la implementación y mejora de los mismos.

La organización se define y documenta a través de los proceso expuestos en el Mapa de Proceso equivalente a una estructura organizativa descrita en el Organigrama y la descripción de Cargos las Funciones, las responsabilidades y la autoridad del personal que dirige, efectúa y verifica el trabajo que afecta la Calidad & Seguridad (Ver Anexo No. 3 “ Organigrama” – Mapa Proceso).

La Responsabilidad adquirida por cada uno de los Procesos para con el Sistema de Gestión de Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad, se definen en la Matriz de Procesos Vs. Requisitos F-SG-16 (Ver Anexo N° 06), mediante la cual se determinan cada uno de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, correspondientes a cada uno de los Procesos definidos por la Organización.

Las actividades de verificación de los trabajos que afectan la Calidad & Seguridad son realizados en primera instancia por las personas directamente involucradas en cada proceso: el Grupo Auditor en las auditorias internas y los Representantes de los Sistemas de Gestión en la revisión de los Sistemas.

### **5.10 Representante de la Gerencia (5.5.2 ISO 9001:2008 – 2.6 Parte “B” Estándares BASC).**

La Gerencia General de EMPREVI ha designado a través de acta a los Representantes de los Sistemas de Gestión, con la autoridad y responsabilidad para establecer, implementar y mantener los Sistemas de Gestión de Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad, así mismo poseen la autoridad suficiente para poner en práctica todo lo reflejado en el presente Manual Integrado de Calidad & Seguridad.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 14 de 30

Las responsabilidades fundamentales de los Representantes de los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad se definen en:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño de los sistemas de gestión de Calidad & Seguridad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Solicitar por escrito, el establecimiento, modificación o eliminación de un procedimiento que se requiera para efectos de aumentar la productividad en un área o proceso.
- Instruir al personal sobre el contenido del manual.
- Responde por el buen manejo, actualización y conservación del manual.
- Mantener la práctica de los procedimientos e instructivos contenidos en este manual, mediante el entrenamiento permanente del personal asignado a los diferentes servicios.
- Gestionar la actualización, creación y mejoramiento periódico de los procedimientos e instructivos de seguridad con base en las necesidades que se presenten durante la aplicación de los mismos.

#### **5.11 Comunicación Interna (5.5.3 ISO 9001:2008 – 4.3.3 Norma BASC 3:2008)**

La empresa cuenta con diversos medios de comunicación interna, a través de los cuales se asegura que los procesos de comunicación sean los apropiados y se efectúen eficazmente en los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad.

Entre los medios de comunicación más utilizados están:

- Memorandos o comunicados internos.
- Informes.
- Presentaciones, charlas y capacitaciones.
- Carteleros.
- Correos electrónicos.

Desde el punto de vista tecnológico EMPREVI cuenta con una red de comunicación por líneas tradicionales, Avénteles, una red de comunicación por teléfonos celulares e Internet facilitando que nuestros Clientes y/o los Clientes de nuestros clientes puedan recibir información permanente y directa desde el sitio de los acontecimientos.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 15 de 30

### **5.12 Revisiones por la Dirección (5.6 ISO 9001:2008 – 4.5 Norma BASC 3:2008)**

La Gerencia revisa los Sistemas de Gestión de Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad a través de los Representantes, asegurando su capacidad y eficacia constante en satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001:2008, los estándares de la Norma BASC 3:2008, la política y los objetivos de Calidad & Seguridad. Esta revisión se realiza basada en los informes de las auditorías internas, los indicadores de gestión establecidos, en la retroalimentación de los clientes y cualquier otra información que considere pertinente.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad & Seguridad son revisados una vez al año (con seguimiento permanente), en reunión con los Representantes, excepto cuando la Gerencia considere necesario una menor frecuencia.

Esta revisión incluye aspectos tales como: Evaluación y medición del desempeño general de los Sistemas de Gestión, Evaluación y medición del desempeño de los elementos individuales de los sistemas por cada proceso, Resultados de las auditorías, acciones preventivas, correctivas, de mejora, y revisiones anteriores. Factores internos y externos como cambios en la estructura organizacional, etc. Identificar la acción necesaria para remediar cualquier deficiencia, Resultados de la Evaluación de riesgos.

### **5.13 Descripción y Planificación de los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad (5.4.2. ISO 9001:2008).**

El Sistema de Gestión de Calidad & el Sistema de Gestión de Control y Seguridad se controlan, y se mantienen de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y la Norma BASC 3:2008. La Gestión de Calidad & Seguridad en EMPREVI está dispuesta de tal forma que el Manual Integrado, conjunto de Procedimientos e Instructivos, Mapa de Procesos y caracterizaciones, garantizan que los servicios suministrados sean conformes con las especificaciones establecidas por el Cliente.

Para la planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad & Seguridad, EMPREVI tiene identificados los procesos, sus responsables, así como la secuencia e interacción entre los mismos, los métodos de control, recursos en el Mapa de Procesos y las Caracterizaciones de Procesos. (Ver numeral 5.18 – 5.19).

Para la identificación de los procesos, se tuvo en cuenta la estructura organizacional de la empresa (Anexo Organigrama) y la finalidad que tiene cada área para cumplir los requisitos de la empresa, el Cliente y los requisitos legales.

#### **5.13.1 Control de documentos (4.2.2 ISO 9001:2008 – 4.3.5 Norma BASC 3:2008).**

La empresa establece y mantiene el procedimiento P-SG-02 “Procedimiento para el Control de los Documentos y Registros” relacionado en la estructura de la documentación de los Sistemas de Calidad & Seguridad, el cual cubre los requisitos de la documentación referida en la norma ISO 9001:2008 y la Norma BASC 3:2008. En el

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 16 de 30

procedimiento P-SG-02 Control de Documentos y Registros se especifica los diferentes niveles del sistema de documentación y su nivel de aprobación.

La identificación y distribución de la documentación en los sitios donde estos aplican, es responsabilidad de gestión de Calidad & Seguridad. Igualmente es su deber mantener los documentos apropiados y vigentes en dichos sitios.

La estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad & Sistema de Gestión de Control y Seguridad esta conformado por:

- Manual Integrado de Calidad & Seguridad
- Mapa de Proceso
- Caracterizaciones
- Planes de Calidad & Seguridad.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Registros.
- Documentos externos, manuales de capacitación, catálogos e información técnica.

A través del Listado Maestro de Documentos y Registros se identifican los procedimientos documentados requeridos por la NTC ISO 9001:2008 y la Norma BASC 3:2008, los determinados por la organización, para asegurar la eficaz operación y control de los procesos. Ver Anexo Listado Maestro de Documentos y Registros F-SG-04.

#### **5.13.2 Cambios en la documentación.**

Los cambios se solicitan a través del formato denominado “Solicitud de elaboración o modificación de Documentos” F-SG-03, con el fin de conocer el requerimiento previo de la solicitud en referencia y así guardar la trazabilidad del documento.

Las modificaciones solicitadas son analizadas por Gestión Calidad & Seguridad y la persona que solicita el cambio. Luego el documento, si es un procedimiento pasa nuevamente por la revisión y aprobación antes de ser difundidos.

El área de Gestión de Calidad & Seguridad conserva un ejemplar del documento obsoleto, para propósitos legales o de preservación del conocimiento, este se almacenará en la carpeta de Documentos Obsoletos.

#### **5.13.3 Control de los Registros de los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad (4.2.3 ISO 9001:2008 – 4.3.5 y 4.4.3 Norma BASC 3:2008)**

Los registros de Calidad & Seguridad son la fuente de información para evidenciar el cumplimiento de especificaciones por parte del servicio, así como de cada uno de los procesos de los Sistemas de Calidad & Seguridad. La empresa establece y mantiene el procedimiento P-SG-02 “Procedimiento Control de Documentos y Registros”, el cual



<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 17 de 30

posee la metodología para identificar, recolectar, accesar, clasificar, almacenar, conservar y eliminar los registros de Calidad & Seguridad.

Cada área de la empresa es responsable por el control de los registros de Calidad & Seguridad. Los lineamientos para el control son dados por los Representantes de los Sistemas de Gestión a través de los líderes de proceso. Cada área conserva y controla sus registros de Calidad & Seguridad para demostrar con ellos la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz de los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad.

Los registros de Calidad & Seguridad se almacenan en las instalaciones de cada área las cuales además deben garantizar que se minimicen los riesgos de daño y deterioro, eviten su pérdida durante el tiempo que se deben conservar y faciliten su consulta a las personas y Clientes autorizados.

La recolección, acceso y eliminación de los registros de Calidad & Seguridad es determinada por cada área dependiendo de sus procesos y los exigidos en la ISO 9001:2008 y la Norma BASC 3:2008, se cuenta con un Listado Maestro de Documentos y Registros F-SG-04 (Ver Anexo No. 7).

#### **5.13.4 Provisión de recursos (6.1 ISO 9001:2008 – 4.2.4 Norma BASC 3:2008)**

La Gerencia provee los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad dirigidos a lograr la mejora continua y satisfacción de los Clientes.

El adecuado suministro y uso de los recursos es verificado a través de auditorias internas, acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.

#### **5.13.5 Recursos Humanos (6.2 ISO 9001:2008 – 4.3.1 y 4.3.2 Norma BASC 3:2008).**

El responsable del proceso de “Gestión Humana” a través de los lineamientos determinados en sus procedimientos, Selección de Personal P-GH-01, Inducción de Personal P-GH-02, Contratación de personal I-GH-01, Capacitación y Entrenamiento P-GH-04, realizar las actividades relacionadas con la identificación y medición de las competencias del personal involucrado en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la organización.

EMPREVI, cuenta con personal operativo y administrativo en cada sede. A nivel operativo, contamos con Dirección Operativa, Coordinadores de Proceso, Coordinadores Generales de Operación, Coordinadores Operativos, Controladores de mercancía, Auxiliares Operativos, Operadores de Monitoreo, Información y Servicio al Cliente. A nivel administrativo contamos con Dirección Administrativa y de Gestión Humana, Coordinación Contable, Asistentes de Gestión Humana, Asistentes Administrativos, Auxiliares Administrativos, Recepcionista y personal de Servicios Generales. A nivel comercial contamos con Director Comercial, Representante Comercial, Ejecutivo

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 18 de 30

Comercial, Asistente Comercial. Todo el Recurso Humano está liderado por el Gerente General, Dr. Mauricio Barberan Cañas.

En cada oficina, contamos con funcionarios de Servicio al Cliente que reciben las solicitudes de nuestros Clientes, las direccionan y velan por su cumplimiento e informan sobre su estado.

EMPREVI, proporciona un completo directorio telefónico con los números de teléfonos convencionales y celulares de los funcionarios que atienden cada servicio.

EMPREVI cuenta con setenta (70) funcionarios debidamente seleccionados, contratados directamente por la empresa, capacitados, entrenados y reentrenados.

- **Experiencia.**

MAURICIO BARBERAN CAÑAS, es Abogado de la Universidad de San Buenaventura de Cali, Especialista en Economía Internacional y Comercio Exterior de la Universidad de Barcelona, Asesor y consultor en Administración de riesgos en el ramo de transporte de mercancías, Asesor y Consultor en Control, prevención y manejo de la siniestralidad en el ramo de transportes de mercancías y Gerente General de EMPREVI desde su creación.

Nuestros Directores de Servicios cuentan con una amplia trayectoria y con un amplio conocimiento en la actividad portuaria, aeroportuaria, aduanera y logística.

Nuestros Asesores logísticos son Ingenieros industriales, expertos en logística y con amplia experiencia como Gerentes de logística en Multinacionales.

Nuestra fuerza Comercial está integrada por expertos en comercio exterior y logística que velan permanentemente porque nuestros Clientes reciban un servicio igual o superior al que esperan.

- **Descripciones de Cargo:**

En las Descripciones de cargos del personal se han definido las responsabilidades, las funciones, la educación, formación, habilidades y experiencia necesaria para medir la competencia del personal, A continuación relacionamos aquellas que son consideradas como personal critico desde el punto de vista de los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad.

- Gerente General: D-GH-19.
- Dirección Operativa: D-GH-30.
- Director Control en Ruta: D-GH-64.
- Coordinación General de Operaciones: D-GH-60.
- Coordinación Contable: D-GH-10.
- Coordinación Administrativa: D-GH-02.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 19 de 30

- Coordinación Operativa: D-GH-27.
- Asistente de Gestión Humana Clo.: D-GH-13.
- Asistente de Gestión Humana Bun. D-GH-14.
- Operador de Monitoreo.: D-GH-63.
- Auxiliar de Información y Servicio al Cliente: D-GH-62
- Auxiliar Operativo: D-GH-61.
- Controlador de Mercancías:D-GH-43
- Controlador de Ruta: D-GH-66.

- **Selección del Personal:**

EMPREVI como parte de sus Sistemas de Gestión, tiene establecidos procedimientos que garantizan la contratación de personal idóneo, capacitado y comprometido.

Este proceso de selección de personal nos asegura, la contratación de personas de calidad para prestar los servicios contratados con nuestros clientes, además contamos con un proceso de inducción donde reciben toda la información necesaria sobre Misión, Visión, Política de Calidad, Política de Seguridad, Programas de Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Norma BASC, ISO y otros temas adicionales. Estos documentos se encuentran enmarcados en los sistemas de gestión bajo la siguiente estructura: Procedimiento Selección P-GH-01 - Procedimiento Inducción P-GH-02 - Instructivo Contratación I-GH-01.

- **Necesidades de Entrenamiento y Capacitación.**

En EMPREVI el Recurso Humano es lo más importante, la compañía tiene implementados planes de capacitación, entrenamiento y desarrollo de personal, con el fin de propiciar la mejora de las competencias de sus empleados **Ver Procedimiento P-GH-04**. Dentro de este mantenimiento de personal también se incluye la actualización de los datos de los empleados anualmente y actualización de las visitas domiciliarias.

También se ha establecido un procedimiento para la evaluación del personal, (de acuerdo a perfiles y competencias de cada uno) y para el manejo disciplinario del mismo, con el fin de hacer seguimiento permanentemente y programar el plan de capacitación. **Ver Procedimiento P-GH-05**.

El entrenamiento se ha establecido con el fin de dar las herramientas al empleado para que desarrolle eficientemente su cargo, realizando evaluaciones anuales que permitan determinar necesidades en este aspecto.

Los jefes de área pueden detectar las necesidades específicas de educación, formación y de efectuar la calificación de las personas a su cargo, así como de evaluar la efectividad del entrenamiento y de efectuar el seguimiento para que se apliquen los conocimientos adquiridos.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 20 de 30

Los medios de identificación de necesidades de capacitación son:

- a) Resultados de la calificación del personal.
- b) Resultados de las Auditorías Internas de Calidad & Seguridad.
- c) Nuevas actividades a desempeñar.
- d) Evaluaciones y Clima laboral.
- e) Requerimientos del cliente.

- **Calificación y Competencias del Personal.**

El responsable del proceso de “Gestión Humana”, a través de la Evaluación de Competencias que se hace al personal responsable de las actividades y la gestión de los Sistemas de Calidad & Seguridad, evalúa la eficacia de la educación y formación proporcionada al personal.

La calificación se realiza a los diferentes cargos que realizan trabajos que afectan a la Calidad & Seguridad del servicio con base en los requisitos de experiencia, habilidades, capacidades o destreza, educación y formación. Con ella se determina si el personal está calificado y si las capacitaciones realizadas han sido efectivas.

#### **5.13.6 Infraestructura (6.3 ISO 9001:2008 - – 4.2.4 Norma BASC 3:2008)**

EMPREVI, tiene oficinas en Cali y Buenaventura.

En Buenaventura, contamos con un amplio y completo piso de oficinas estratégicamente situado en la SPRBUN, Puerta RAYMOND. También disponemos una oficina operativa dentro de las instalaciones del recinto portuario.

En Cali, contamos con dos pisos de oficinas estratégicamente situadas y perfectamente dotadas.

Se tienen las instalaciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y para dar cumplimiento a la Política y Objetivos definidos en los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad.

La Gerencia brinda los recursos necesarios para el mantenimiento de las instalaciones y de los equipos, hardware y software. El proceso de Servicios Administrativos se encarga de la gestión y control de los equipos de cómputo, preparando el mantenimiento preventivo.

EMPREVI, brinda servicios de información directamente desde el Puerto, Aeropuerto, bodegas, Destinos finales, Sitios de origen, Trayectos y demás sitios de operaciones.

- **Control de Hardware e Información en Medio Magnético. (8.A – 8.B Parte “A” Estándares BASC)**

Emprevi cuenta con soporte técnico, para el mantenimiento, reparaciones, configuración de la red, contraseñas y revisión periódica de los equipos para garantizar el adecuado

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 21 de 30

manejo por parte de los usuarios. Se han implementado políticas para el manejo y utilización de Software y manejo de claves, las cuales son conocidas por cada una de las personas que tiene computador a su cargo.

El Auxiliar ó Asistente Administrativo bajo la supervisión de la Coordinación Administrativa, es el responsable del archivo y administración de las licencias y el Backup. Todo lo anterior se soporta en el Instructivo I-SA-02.

#### **5.13.7 Ambiente de Trabajo (6.4 ISO 9001:2008)**

Los dueños de proceso son responsables de identificar y gestionar la mejora de los factores físicos y humanos del ambiente de trabajo a nivel de condiciones ambientales (polvo, humedad, temperatura, etc.).

A través del proceso de Gestión Humana se llevan a cabo los programas necesarios para el mantenimiento adecuado del ambiente de trabajo en toda la empresa, incluyendo Salud Ocupacional y Seguridad Industrial y programas encaminados a evitar y prevenir accidentes y enfermedades de trabajo, de los cuales son responsabilidad de la gerente Administrativa y de Gestión Humana.

- **Políticas Sobre No Uso de Alcohol, Drogas y Manejo de Dotación. (3.3 – 3.4 – 3.6 Parte “B” Estándares BASC)**

En EMPREVI se busca fomentar sitios de trabajo donde la seguridad, la salud y la productividad sean fundamentales. Somos conscientes que el alcoholismo, la drogadicción y el abuso de otras sustancias alucinógenas, enervantes o que creen dependencia por parte de nuestros empleados, tienen efectos adversos en la capacidad para desempeñarse en forma adecuada y afecta seriamente la calidad, seguridad, eficiencia y productividad de otros empleados y la nuestra en general.

1. La posesión, uso, distribución o venta de bebidas alcohólicas, en nuestras instalaciones no esta permitida. Presentarse a trabajar bajo el efecto del alcohol, drogas o sustancias alucinógenas, enervantes o que creen dependencia esta expresamente prohibido y constituye justa causa de terminación de contrato laboral.
2. El uso indebido del uniforme, identificaciones personales, útiles, herramientas o instrumentos en actos no contemplados dentro de las labores contratadas o el ofrecimiento y/o entrega del uniforme, identificaciones personales, útiles, herramientas o instrumentos de dotación a clientes o a terceros constituyen justa causa de terminación de contrato laboral.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 22 de 30

#### **5.13.8 Planificación de la realización del servicio (7.1 ISO 9001:2008 – 4.2 Norma BASC 3:2008).**

EMPREVI, cuenta con la capacidad técnica y operativa para atender los siguientes servicios:

- Control Electrónico de Contenedores.
- Control portuario de mercancías.
- Control aeroportuario de mercancías.
- Control de mercancías en bodegas iniciales, intermedias y/o finales de destino.
- Control de mercancías durante los trayectos iniciales, intermedios y/o finales.
- Control de Sistemas de Seguridad Electrónica mediante sistemas de CCTV, control de acceso y control perimetral.
- Asesoría y/o consultoría para administración de riesgos, control, manejo y prevención de la siniestralidad durante el transporte de la mercancía.
- Diseño, creación, implementación, ejecución, acompañamiento, auditoria, sistematización y mejoramiento continuo de programas y procesos estratégicos específicos para administrar riesgos, controlar la siniestralidad y brindarle el entorno de seguridad que requieren los clientes.
- Operación logística durante la distribución física de mercancías. Transporte, Almacenamiento y Operación Portuaria y Aeroportuaria.
- Interventoría técnica, administrativa y jurídica para adquisición, suministro, instalación y mantenimiento de sistemas de control electrónico.
- Embalaje y desembalaje de mercancías.
- Inventarios de mercancía.

EMPREVI, ha identificado la secuencia de sus procesos requeridos al ofrecimiento de sus servicios a través del establecimiento de la planificación de los procesos dirigidos a:

- Gerencial.
- Sistemas de Gestión.
- Comercial.
- Gestión Humana.
- Control de la Mercancía.
- Control Electrónico.

Se tienen procedimientos documentados en los cuales se establecen las actividades, para la ejecución del servicio, y adicionalmente se cuenta con los planes de actividades de servicio donde se encuentran las actividades de verificaciones necesarias y los criterios de aceptación de la Calidad & Seguridad del servicio. (Ver Anexo 4 – Plan de Calidad & Seguridad de actividades de cada servicio).

En el Plan de Calidad & Seguridad de actividades de servicio se establece las prácticas específicas de Calidad & Seguridad, los métodos de control y la secuencia de actividades correspondientes a los procesos de prestación de servicio. Se selecciona los

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 23 de 30

procedimientos de acuerdo a las actividades de los procesos operativos y la forma como estos se adaptan a los requisitos específicos del caso.

Desde el momento en que se determina los requisitos del cliente, se definen los procesos por los cuales debe pasar la información para determinar así la planeación de la realización del servicio. Los requisitos o requerimientos del cliente es el primer paso para comenzar a planear la prestación de servicios y así lograr la satisfacción del cliente.

#### **5.13.9 Procesos relacionados con el cliente (7.2, ISO 9001:2008 – 1.A – 1.E Parte “A” Estándares BASC):**

Los requisitos especificados por el cliente para la prestación del servicio son manejados por EMPREVI LTDA de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento Gestión Comercial P-CO-01 y se deja evidencia documental en el formato acuerdo comercial F-CO-01.

Los requisitos No establecidos por el Cliente, pero necesarios para la prestación del servicio son determinados por la Gestión de Calidad & Seguridad, con base a la NTC ISO 9001:2008 y la Norma BASC 3:2008.

- **Revisión de los Requisitos relacionados con el Servicio (7.2.2, ISO 9001:2008):**

La Dirección comercial se encargara de determinar el material necesario para entregar a los clientes junto con las cotizaciones, la Información de tarifas estará soportada bajo el listado oficial de tarifas.

- **Comunicación con el Cliente (7.2.3, ISO 9001:2008):**

El Proceso Comercial y los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad, tienen identificadas una serie de herramientas que sirven de ayuda para el manejo de la información correspondiente a la comunicación con el Cliente; esta comunicación esta basada en las expectativas planteadas por el Cliente y la capacidad de EMPREVI LTDA para el cumplimiento de las mismas.

EMPREVI LTDA establece por medio del Coordinador de Servicio al Cliente, los Representantes Comerciales y Facturación, una comunicación efectiva, con el objetivo de resolver dudas del Cliente y realizar modificaciones al servicio. Estas modificaciones se soportan en forma escrita especificando condiciones adicionales para la prestación del servicio.

La Organización establece el Procedimiento para el Manejo de novedades P-GE-01, Manejo de Servicio No Conforme P-SG-04, Manejo de Quejas y/o Reclamaciones P-SG-07, mediante los cuales se definen las condiciones y pasos que se deben seguir con el fin de dar solución efectiva a las Novedades detectadas durante el desarrollo de los procesos, No Conformidades detectadas por el Cliente, Quejas y/o Reclamaciones. Sirviendo como retroalimentación a los

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 24 de 30

Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad y dando las pautas para implementar las acciones Correctivas y Preventivas según sea el caso, satisfaciendo así las necesidades del Cliente e implementando un Sistema de Mejora Continua en la Organización. En el momento de presentarse una No Conformidad o Queja por parte de un Cliente, éste envía la información vía fax, correo electrónico, correo, encomienda ó por medio de los Representante Comercial, dando a conocer el reclamo con las respectivas muestras que sustentan la No Conformidad o Queja y la disposición que hasta el momento le han dado al servicio ó los inconvenientes que han tenido, Gestión de Calidad & Seguridad junto con los responsable de cada proceso y la Dirección Comercial, inicias la investigación interna, realizando un seguimiento a la queja del cliente, generando de esta manera la Acción Correctiva o Preventiva.

- **Alianzas Estratégicas de Seguridad.**

EMPREVI cuenta con alianzas estratégicas para el manejo y mejoramiento de la seguridad en todos lo procesos que realiza, actualmente tiene alianzas con BASC, ANDI, Cámara de Comercio Colombo Americana, La Red de Apoyo y Policía Antinarcóticos.

#### **5.13.10 Compras, Selección, Evaluación y Reevaluación de proveedores (7.4.1 ISO 9001:2008 – 1.A – 1.D Parte “A” Estándares BASC)**

Se ha establecido un Procedimiento de Compras P-SA-01, para asegurar el manejo de las compras de productos y servicios requeridos por la empresa y donde se establecen los lineamientos para cumplir de una forma optima el proceso. Para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores se estableció un procedimiento P-SA-02 donde se determina la metodología de vinculación de los proveedores de alto impacto.

Las compras son canalizadas por medio del Asistente Administrativo, quien a su vez es responsable del proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

#### **5.13.11 Control del servicio (7.5.1 ISO 9001:2008 - 4.3 Norma BASC 3:2008)**

La empresa planifica y lleva a cabo el servicio a través del Plan de Calidad & Seguridad y para las actividades de servicio, los procedimientos, los registros y toda la información necesaria para la prestación y control del Servicio. A través de cada etapa de prestación del servicio se obtiene la historia del servicio y se puede evidenciar la información del trabajo.

#### **5.13.12 Control de los dispositivos de Seguimiento y medición (7.6, ISO 9001:2008 – 4.4.1 Norma BASC 3:2008):**

Para el control de los diferentes dispositivos de Seguimiento y Medición, la Organización define el Listado General de los Equipos de comunicación y operación el cual contiene



<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 25 de 30

los Equipos e Instrumentos que permiten realizar los diferentes tipos de Mediciones a lo largo del Proceso.

Este listado esta vinculado al Instructivo Mantenimiento Preventivo y Correctivo Equipos de Comunicación y operación I-SA-06 donde están detalladas todas las actividades de control.

#### **5.14 Medición, Análisis y Mejora (8. ISO 9001:2008 – 4.4 y 4.6 Norma BASC 3:2008).**

EMPREVI., verifica e implementa los procesos de medición, análisis y mejora de tal forma que demuestre la conformidad del servicio prestado, los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad y mejorar eficazmente; para ello ha determinado los métodos y técnicas estadísticas aplicables y su alcance. En las Matrices de despliegue de Política de Calidad & Seguridad, objetivos de Calidad & Seguridad e indicadores de los procesos, donde se relacionan las metas a cumplir, los responsables de cada indicador y su frecuencia. Anualmente se le entrega a la Gerencia General un Informe de Gestión F-SG-17 y con una frecuencia mensual se consolidan y presentan en el Cuadro Integral de Mando F-GE-18 los Indicadores de Gestión de cada proceso donde se evidencia el comportamiento y el mejoramiento continuo de cada proceso.

#### **5.15 Seguimiento y Medición (8.2.1 ISO 9001:2008 – 4.4.1 Norma BASC 3:2008)**

##### **5.15.1 Satisfacción del Cliente (8.2.1, ISO 9001:2008 - 4.4.1 Norma BASC 3:2008):**

EMPREVI como método para obtener información sobre la satisfacción del cliente tiene en cuenta los criterios de cumplimiento del servicio, las quejas y reclamos de los clientes. Las encuestas de satisfacción nos proporcionan la información necesaria para la toma de acciones de mejora dirigidas a la prestación de los servicios de la organización.

Por medio del Plan de Calidad & Seguridad para las actividades de servicio se ha determinado el seguimiento y medición a realizar necesarios para la proporcionar evidencia de la conformidad del servicio, donde ya se ha determinado las actividades idóneas para prestar un servicio de buena Calidad & Seguridad que cumpla las necesidades del cliente.

##### **5.15.2 Auditorías Internas (8.2.2 ISO 9001:2008 – 4.4.4 Norma BASC 3:2008)**

Gestión Calidad & Seguridad establece y mantiene el procedimiento “Auditorías Internas de Calidad & Seguridad” P-SG-03 y coordina a través del Grupo Auditor la ejecución de auditorías internas para determinar el grado de conformidad con los requisitos del cliente, de la norma ISO 9001:2008, **Norma BASC 3:2008** y el nivel de aplicación de las políticas de Calidad & Seguridad de la compañía.

Para asegurar que las auditorías internas que se realicen sean sistemáticas, u ordenadas y consistentes, se elabora un Programa de Auditorías F-SG-11, con el cual establecen los auditores internos, los auditados y los procesos a auditar.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 26 de 30

### **5.15.3 Seguimiento y medición de los procesos (8.2.3 ISO 9001:2008 – 4.4.1 Norma BASC 3:2008).**

EMPREVI por medio de reuniones periódicas, entre los representantes de los procesos definidos según el mapa de procesos, define el manejo de una serie de indicadores establecidos en el Cuadro Integral de Mando.

En estas reuniones se realiza el análisis de cada uno de los indicadores con el fin de mantener un seguimiento estadístico mediante el cual se obtiene una visión que permite desarrollar métodos para alcanzar los resultados planificados.

### **5.15.4 Seguimiento y medición de los servicios (8.2.4 ISO 9001:2008 – 4.4.1 Norma BASC 3:2008)**

Por medio del Plan de Calidad & Seguridad para las actividades de servicio se ha determinado el seguimiento y medición a realizar necesarios para la proporcionar evidencia de la conformidad del servicio, donde ya se ha determinado las actividades idóneas para prestar un servicio de buena Calidad & Seguridad que cumpla las necesidades del cliente.

### **5.15.5 Control del Servicio No Conforme (8.3 ISO 9001:2008 – 4.4.2 Norma BASC 3:2008)**

El servicio no conforme se puede presentar para todo lo que altere el equilibrio de la mercancía o las instalaciones y/o procesos objeto de control o en general o todo lo que ponga en riesgo la Calidad & Seguridad del servicio, Para controlar estos no conformes y garantizar una solución eficaz, se cuenta con el procedimiento P-SG-04 Manejo de Servicio no conforme, donde se establecen los lineamientos para su control, y se diligencia los formatos para Control de Servicios No Conformes F-SG-06.

- **Reporte de Operaciones o Actividades Sospechosas.**

EMPREVI maneja a nivel gerencial las novedades que afecten o pongan en peligro la mercancía, de manera tal que cuando se presentan novedades de alto impacto el funcionario de EMPREVI se comunica directamente a nivel de gerencias y direcciones de los servicios, para que estas tomen las acciones necesarias y se realicen los reportes con las autoridades pertinentes y el cliente como se determina en el procedimiento gerencial P-GE-01 Manejo de Novedades.

EMPREVI Cuenta con personal propio, centros remoto de monitoreo y planes de incentivos manejados directamente por el Gerente General para un grupo de empleados que informan directamente a él sobre actividades ilícitas.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 27 de 30

#### **5.16 Análisis de Datos (8.4 ISO 9001:2008 - 4.4 Norma BASC 3:2008)**

Mediante las diferentes actividades de seguimiento y medición a lo largo del proceso, se reúne la información suficiente para identificar cualquier tendencia, permitiendo actuar oportunamente y prever futuros cambios en los procesos o en las variables que generen problemas de Calidad & Seguridad.

La satisfacción del cliente es medida según lo estipulado en el punto **(5.13.1)**.

La conformidad con los requisitos del Producto es medida con base a los resultados obtenidos en los análisis de Calidad & Seguridad **(5.13.4. Seguimiento y Medición del Servicio)**.

Las Características y tendencias de los diferentes Procesos **(Mapa de Procesos)**, se encuentran estipuladas en el cuadro integral de mando, el cual contiene la información concerniente al comportamiento de los diferentes indicadores de Gestión en cada uno de los Procesos macro **(5.13.3. Seguimiento y medición de los Procesos)**.

#### **5.17 Mejora Continua (8.5.1 ISO 9001:2008 – 4.6 BASC 3:2008)**

EMPREVI, a través de los Representantes de los Sistemas de Gestión, planifica y gestiona los procesos para la mejora continua los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad sobre la siguiente información:

- Auditorias de Calidad & Seguridad.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Quejas y Reclamos del Cliente.
- Objetivos de Calidad & Seguridad.
- Indicadores de Gestión y de cumplimiento.
- Las acciones de mejora emprendidas.
- Las acciones preventivas propuestas.

##### **5.17.1 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (8.5.2 y 8.5.3 ISO 9001:2008 – 4.4.2 BASC 3:2008).**

Para el manejo de las novedades Internas y Externas, Emprevi tiene Implementado el Procedimiento de Acciones Preventivas y de Mejora P-SG-05 y el Procedimiento de Acciones Correctivas P-SG-06 los cuales establecen las condiciones y pasos que se deben seguir con el fin de tomar las Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora del caso.

Las No Conformidades que se generen durante la prestación de los servicios, en verificaciones, en Auditorias, en los resultados de los Indicadores de gestión y las quejas y/o reclamaciones de los clientes están incluidas en el alcance de este capítulo.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 28 de 30

#### 5.18 CARACTERIZACION DE PROCESOS (4.1 ISO 9001:2008 – 2.11 Parte “B” Estándares BASC).

La identificación de los procesos y sus interacciones se evidencia en el mapa y las caracterizaciones las cuales contienen:

- Objetivo: Se describe como, cuando y para que se desarrolla el proceso.
- Responsable: Se describe responsable de velar por el cumplimiento, mantenimiento y mejora del proceso.
- Entradas: en este se establece quien provee los insumos para el desarrollo del proceso.
- Proceso: aquí se establece como se planifica, que hace, como se verifica y como se actúa según los resultados de la verificación
- Salidas: aquí se establece que producto sale y para que cliente interno o externo.
- Asignación de recursos: Se define qué recurso humano, infraestructura y ambiente de trabajo (si aplica requiere el proceso para su optimo desarrollo )
- Documentos de apoyo: se referencia que soporte documental tiene el proceso para adquirir mayor información y/o comprensión del mismo. Ver listado maestro de documentos y registros (Anexo 7)
- Seguimiento y medición: En este punto se define los indicadores que maneja para el cumplimiento de objetivos ya sea del proceso y/o de Calidad & Seguridad.
- Requisitos: Se define la relación de cada proceso con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, **Norma BASC 3:2008**, de ley, del cliente y de la organización.

A continuación se relacionan las caracterizaciones de la organización:

1. C-GE-01 Proceso Gerencial.
2. C-CO-01 Proceso Comercial.
3. C-GH-01 Proceso Gestión Humana.
4. C-SA-01 Proceso Servicios Administrativos.
5. C-CM-01 Proceso Control de la Mercancía.
6. C-CE-01 Proceso Control Electrónico.
7. C-SG-01 Proceso Sistemas de Gestión.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 29 de 30

#### **5.19 Mapa de Procesos (4.1 ISO 9001:2008 – 2.10 Parte “B” Estándares BASC)**

Los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad de EMPREVI se encuentran conformados por procesos que constituyen el “Mapa de Procesos” (ver Anexo 2) y se clasifican de la siguiente forma:

**Procesos de Dirección:** Comprende el proceso Gerencial y los Sistemas de Gestión, tienen como propósito establecer las directrices y estrategias para el adecuado funcionamiento de la organización, canalizar y retroalimentar la operación del sistema en función de la satisfacción del cliente.

**Procesos de la prestación del servicio:** Comprende los procesos Comercial, Control de la Mercancía y Control Electrónico.

**Procesos de Apoyo:** Comprende los procesos de Gestión Humana, Servicios Administrativos, los cuales dan soporte a todos los procesos de los Sistemas de Gestión de Calidad & Seguridad.

<b>EMPREVI</b>	Título: Manual Integrado de Calidad & Seguridad.	Versión: 0 Fecha: 2010-06-02	Código :M-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 2 Fecha: 2011-02-20	Página 30 de 30

### **ANEXOS.**

- Anexo 1: Matriz Despliegue de Política, Objetivos e Indicadores de Calidad & Seguridad.
- Anexo 2: Mapa de Procesos.
- Anexo 3: Organigrama (Magnético).
- Anexo 4: Plan de Calidad & Seguridad de Actividades de Servicio.
- Anexo 5: Caracterizaciones de Proceso.
- Anexo 6: Matriz Procesos Vs. Requisitos F-SG-16
- Anexo 7: Listado Maestro de Documentos y Registros (Magnético)