

ÍNDICE DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
00	Introducción, Sección 1, Sección 2, Sección 3, Sección 4, Sección 5, Sección 6, Sección 7, Sección 8 y Sección 10.	28 de octubre de 2009	<ul style="list-style-type: none"> * Introducción: se complementan las sucursales, solo se nombraban 4. * Sección 1: modificación del Procedimiento de Requisitos Legales para incluir procedimiento del estudio de seguridad de los socios, accionistas, junta directiva y representantes. Se incluyó en la matriz de requisitos legales la Resolución de facturación y la ley 1010 de acoso laboral. * Sección 2: ampliación del equipo de auditores internos integrales, actualización de la caracterización del proceso de Importaciones puesto que se cambió el indicador de tiempos de nacionalización por inspecciones al proceso y actualización de los procedimientos de Auditorías Internas y acciones preventivas y correctivas. * Sección 3: actualización del procedimiento de clima organizacional. * Sección 4: actualización del procedimiento de seguridad. * Sección 5: actualización del procedimiento de importaciones, exportaciones e instructivos. * Sección 6: actualización del procedimiento de cintas autoadhesivas adicionando el control del envío de las cintas para las sucursales. * Sección 7: actualización de procedimientos de control de documentos, registros, Instructivo de control de claves, procedimiento de archivo y procedimiento de facturación. * Sección 8: actualización de los procedimientos de compras y selección de proveedores. * 10: se actualiza procedimiento de Reporte de operaciones o actividades sospechosas adicionando control de paquetes sospechosos.
01	1,2, 3, 6, 8.5.1, 10	12 de febrero de 2010	<ul style="list-style-type: none"> * 2: actualización de las fechas en las cuales ha sido homologada la compañía junto la fecha de la certificación de la Póliza. * 1,2, 3, 6: cambio de NTC ISO 9001:2000 por 9001:2008 * 8.5.1: Actualización de los objetivos de calidad y sus indicadores. * 10: actualización de las caracterizaciones de los procesos Comercial, Importaciones, Exportaciones, Compras, Tesorería y Gestión de Calidad y Seguridad.
02	Versión Original	12 de Noviembre de 2010	<ul style="list-style-type: none"> * Integración del Manual de Calidad de la norma NTC ISO 9001:2008 y Manual de Seguridad BASC. Cambio de la Norma BASC V02-2005 por la Norma BASC V03-2008.

03	8 y Anexos	30 de Noviembre de 2010	* Se modifica la política de Calidad y seguridad, se modifican los Anexos de Objetivos de Calidad y seguridad y el de procesos. Caracterizaciones de los procesos de importación, exportación y compras.
04	8.4 Política integrada- 8.5 objetivos de calidad y seguridad – 8.7 Enfoque basado en procesos – 8.8 Política alcohol y tabaquismo. – 8.10 Estructura organizacional. – 10. Enfoque hacia procesos. Control de firmas.	9 de diciembre de 2011	*Modificación política integrada *Modificación objetivos de calidad y seguridad. *Se agrega el enfoque basado en procesos. *Modificación política de salud ocupacional, alcohol y tabaquismo. *Actualización organigrama. *Actualización mapa de procesos. *Actualización control de firmas. *Actualización resumen procesos del sistema de gestión.
05	5.2 Exclusiones de los estándares BASC 8.8 Política de alcohol, drogas y tabaco.	23 de mayo de 2012	*Se incluye exclusión del estándar 3.3 Parte B. en cuanto a la realización de pruebas al personal de áreas críticas, para detectar el consumo de drogas ilícitas y alcohol. *Actualización de la Política de alcohol, drogas y tabaco de la Compañía.
06	Se revisa todo el contenido del documento	19 de Julio de 2013	*Se Actualiza el contenido de acuerdo a los numerales de la Norma BASC versión 04:2012 y a los estándares de seguridad para Agente Aduanal. * Se actualizan las exclusiones de los estándares de seguridad para agente aduanal.

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN




Versión		06
Elaboró:	Nombre	NATALIA MARTINEZ
Director HSEQ	Firma	
Revisó:	Nombre	LAURA MARCELA PINZON ORTIZ
Director Administrativo y Financiero	Firma	
Aprobó:	Nombre	ENRIQUE PINZON CUERVO (Presidente)
Comité de calidad y seguridad	Firma	
	Fecha	

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. Introduccion	5
2. Reseña historica de la empresa	5
3. Objetivo	5
4. Alcance	5
5. Exclusiones	6
5.1 Exclusiones de la NTC-ISO 9001-2008	6
5.2 Exclusiones de los estándares de Seguridad BASC (Agente Aduanal)	6
6. Responsabilidades	7
6.1. Responsabilidades del Comité de calidad y seguridad	8
6.2. Responsabilidades del director HSEQ.	9
7. Principios del sistema de gestión de calidad y seguridad	11
7.1. Aplicación de los principios de gestión de calidad y seguridad en la organización	12
8. Directrices de la compañía	13
8.1. Misión	13
8.2. Visión	13
8.3. Valores	13
8.4. Política integrada	14
8.5. Objetivos de calidad y seguridad	14
8.6. Objetivos de Procesos	15
8.7 Enfoque basado en procesos	15
8.8. Política de salud ocupacional, alcohol y tabaquismo	16
8.9. Líneas de servicios	16
8.10. Estructura organizacional	17
8.11. Infraestructura	17
8.12. Requisitos generales de clientes	18
8.13. Principales clientes	18
8.14. Clima organizacional	18
8.15. Canales de comunicación internos	18
9. Estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad y seguridad	19
10. Enfoque hacia procesos	19

1. INTRODUCCIÓN

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, con el compromiso de la Gerencia General y de todos los colaboradores, ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad fundamentado en los requisitos de la "NTC ISO 9001:2008 y la Norma y Estándares BASC V04-2012", dicho sistema ha sido implementado con el objetivo principal, de lograr una mejora continua en la prestación de los servicios a nuestros clientes y la seguridad de las operaciones, garantizando sus procesos operativos para fortalecer el posicionamiento de la Organización.

A continuación se presenta la descripción de la estructura básica del sistema y como da respuesta a los requisitos establecidos por la "NTC ISO 9001:2008 y la Norma BASC V04:2012 y Estándares de Seguridad para Agente Aduanal.

2. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, Surge de la experiencia y conocimiento de sus socios en el área de Comercio Exterior y las necesidades del mercado de obtener un servicio integral en consultoría, asesoría, trámites e intermediación ante las autoridades aduaneras en operaciones de comercio exterior. Caracterizado por ser un proveedor de alta tecnología, confiabilidad, rapidez, atención personalizada que contribuye al bienestar y éxito de sus operaciones, encausada a brindar a sus clientes la mejor orientación para el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias en materia de importación, exportación y DTA.

Constituida el 21 de octubre de 1996 por Escritura Pública No 1954, habilitada por la DIAN mediante la Resolución 3101 del 10 de diciembre de 1997 y homologada con la resolución 09783 de octubre 27 de 2004, homologada con Resolución No. 0000198 de 12 de nov de 2008 con modificación No. 013458 de 10 de dic de 2009 y certificación de póliza vigente No. 105193 de 22-12-2009 para ejercer las actividades de agenciamiento aduanero, identificada en el Registro aduanero con el Código 0369.

Cuenta con 8 oficinas en las principales ciudades y puertos del país: siendo Bogotá la sede principal y las sucursales: Barranquilla, Buenaventura, Cali, Cartagena, Ipiales, Medellín y Santa Marta lo que ofrece mayores ventajas para el desarrollo de las operaciones.

3. OBJETIVO

Especificar las características del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de con el cual se da cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, Norma BASC V04-2012 y Estándares de Seguridad para Agente Aduanal, tendiente a generar mejora continua en la prestación del servicio de Agenciamiento Aduanero.

4. ALCANCE

Este manual aplica para los procesos y actividades de Agenciamiento Aduanero en la sede principal de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C para los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad.

5. EXCLUSIONES

De acuerdo a los servicios y actividades desarrolladas por AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 se han identificado las siguientes exclusiones en cuanto a la norma NTC ISO 9001:2008 y a la norma BASC V04:2012 y estándares de Seguridad para Agente Aduanal.

5.1 EXCLUSIONES DE LA NTC ISO 9001:2008 (Únicamente se realizan exclusiones del numeral 7)

- **7.3 Diseño y Desarrollo**

El servicio de agenciamiento aduanero está regulado por el Estatuto Aduanero Colombiano y por las Normas Internacionales del Comercio Exterior, por lo cual su definición y estructuración obedece a unos estándares ya definidos, sobre los cuales se ejecuta la operación de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, sin diseño del Servicio.

- **7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición**

Este numeral no aplica, ya que los mecanismos de verificación de cumplimiento de los procesos están basados en indicadores y, por lo tanto, no requieren de la aplicación o uso de dispositivos de medición que deban ser objeto de aseguramiento metrológico.

5.2 EXCLUSIONES DE LOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD (AGENTE ADUANAL)

N/A

6. RESPONSABILIDADES

La Norma Técnica de Calidad NTC –ISO 9001:2008, estipula textualmente sobre el Representante de la Dirección:

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia y cumplimiento de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA La responsabilidad del Representante de la Dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la calidad.

La Norma BASC V04:2012 en su numeral 4.4.1 de Estructura, Responsabilidad y Autoridad establece:

La responsabilidad final por el control y seguridad en el comercio Internacional recae en él más alto nivel de la Dirección. La mejor práctica consiste en asignar a una persona del grupo directivo.

Debe además poseer un nivel de autoridad adecuada y con la responsabilidad específica de asegurar que el Sistema de Gestión en Control y Seguridad ha sido implementado adecuadamente y cumple los requisitos en todos los sitios y esferas de operación dentro de la organización.

En todos los niveles de la organización, el personal debe:

- a)** *Ser responsable del Control de la Seguridad de todos los procesos.*
- b)** *Ser consciente de la responsabilidad de la supervisión de la Seguridad del personal directo y/o empresas o personas prestan servicios o que realizan actividades bajo su control.*
- c)** *Velar por el cumplimiento de los procedimientos y/o acuerdos de seguridad de los asociados de negocio que intervienen dentro de la cadena de suministros de la prestación del servicio de agenciamiento aduanero.*
- d)** *Ser consciente de la influencia positiva o negativa, que pueda tener sobre la efectividad del Sistema de Gestión en control y Seguridad.*

La alta Gerencia debe demostrar con su ejemplo, su compromiso, involucrándose activamente en el mejoramiento continuo del desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad.

Es así, como en el Comité de Calidad, Seguridad y Ética DIAN, nombró como Representante de la Dirección al *Director Administrativo y Financiero*, al cual le fueron estipuladas las siguientes funciones:

- Asegurar que se promueva un clima, una cultura y una toma de conciencia para la Calidad y Seguridad de todos los procesos continuamente, como actividad permanente.
- Asegurar que se establezcan, implanten, implementen, mantengan y mejoren los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad.
- Informar a las autoridades competentes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad.
- Organizar junto con el Director HSEQ la realización de las auditorías Internas y Externas.
- Difundir los acuerdos tomados del Comité de calidad Seguridad y Ética DIAN a todo el personal de la empresa.

6.1 RESPONSABILIDAD DEL COMITE DE CALIDAD, SEGURIDAD Y ETICA DIAN

El Comité de Calidad, Seguridad y Ética DIAN está conformado todos los Líderes de los procesos documentados para los Sistemas de Gestión ISO y BASC, sus responsabilidades son:

- En consenso nombrar al Representante por la Dirección.
- Contribuir a generar un clima, una cultura y una toma de conciencia de Calidad y Seguridad a todo nivel.
- Identificar los macro procesos, procesos, subprocesos, y riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Agencia de Aduanas Siacomex Ltda Nivel 1.
- Establecer, revisar y hacer seguimiento periódico a la Política Integral de Gestión y a los Objetivos de la Calidad y Seguridad.
- 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.

- Determinar y gestionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad.
- Realizar el análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos identificados para cada proceso del Sistema de Gestión de Seguridad BASC.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- Aprobar el Plan Anual de Formación y Capacitación del personal.
- 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.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 24 del Decreto 2883 de agosto 6 de 2008, el Comité de calidad y seguridad cumplirá con las siguientes responsabilidades adicionales:

- Verificar que se esté dando estricto cumplimiento a las obligaciones derivadas de la actividad de agenciamiento aduanero;
- Verificar que los accionistas, administradores, representantes legales, agentes de aduanas y auxiliares sean personas de reconocida solvencia moral;
- Verificar que los agentes de aduanas y auxiliares autorizados para actuar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), permanentemente se actualicen y capaciten en relación con el conocimiento técnico para el ejercicio de las actividades propias del agenciamiento aduanero;
- Verificar que existan y se apliquen los controles adecuados y eficientes para el conocimiento de las personas naturales o jurídicas que contraten sus servicios de agenciamiento aduanero, de forma tal que se garantice la transparencia y la legalidad en las operaciones de comercio exterior que realicen;
- Verificar que se cumpla con la obligación de reportar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o a las autoridades competentes las operaciones sospechosas relacionadas con evasión, contrabando, lavado de activos e infracciones cambiarias que se detecten en desarrollo del ejercicio de la actividad de agenciamiento aduanero.

El Comité de calidad y seguridad se reunirá cada vez que se requiera y/o el representante por la dirección lo considere necesario para la toma de decisiones de la Organización.

6.2 RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR HSEQ

- Participar en la definición de la Política Integrada de Gestión y en la definición de los Objetivos Estratégicos para la Organización.
- Proponer Indicadores o mediciones de los procesos efectivas, que permitan evidenciar la gestión de cada uno de los procesos y hacer seguimiento a los objetivos de calidad.
- Difundir los acuerdos del Comité de Calidad, Seguridad y Ética DIAN a todo el personal de la empresa, cuando así se requiera.
- Apoyar y asesorar para la definición y a aprobación de los Objetivos de Calidad y Seguridad del Sistema Integrado de Gestión.
- Definir y analizar en qué medida puede afectar la modificación o la creación de un nuevo cargo al Sistema Integrado de Gestión.
- Supervisar el temario de la Formación en donde se da a conocer el Sistema de Calidad y Seguridad
- Planificar, administrar y controlar la elaboración y la actualización permanente así como garantizar la accesibilidad, del personal a la documentación del Sistema Integrado de Gestión (Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, registros, etc) y garantizar el cumplimiento por parte de la empresa.
- Planificar y coordinar la realización de las auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión, a fin de garantizar el avance y continuidad en los procesos de: certificación, seguimiento y recertificación.
- Velar por la mejora continua de los procesos, la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora a todos los niveles de la organización,
- Dirigir la elaboración, el desarrollo, y modificación de la documentación general del Sistema Integral de Gestión de Agencia de Aduanas Siacomex Ltda nivel 1.
- Hacer seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas necesarias.
- Colaborar en la detección de problemas en el Sistema Integrado de Gestión, coordinar Grupos de Mejora (cuando se requieran) y verificar el registro de información y avances.
- Coordinar en conjunto con la Dirección Administrativa y Financiera las programación y ejecución de capacitaciones en los temas indispensables y actualizaciones de los Sistemas de Calidad y Seguridad.

Será responsabilidad del personal de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, del Gerente General, del Director HSEQ y de los líderes de proceso, seguir todos los parámetros establecidos en este Manual y cumplir las normas contempladas en él. El original se encontrará en la oficina del Director HSEQ, su reproducción sólo será autorizada por el Líder del proceso del Sistema Integrado de Gestión así como su distribución, modificación y/o actualización.

7. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, aplica los ocho Principios del Sistema de Gestión de la calidad y seguridad mencionados a continuación, con el fin de conducir a la compañía una mejora continua:

- **Enfoque al Cliente:** Agencia de Aduanas Siacomex Ltda nivel 1, entiende las necesidades y los requisitos establecidos por cada uno de sus clientes y se compromete a cumplirlos.
- **Liderazgo:** en cada uno de los procesos de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, existe un líder que crea y mantiene valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento con el fin de que el personal se involucre en el logro de los objetivos.
- **Participación del Personal:** los funcionarios en todos los niveles organizacionales están comprometidos en utilizar sus habilidades y conocimientos para beneficio de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 quien es consciente de la importancia de cada uno de sus funcionarios.
- **Enfoque Basado en Procesos:** Todas las actividades de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 y los recursos relacionados con ellas se gestionan por procesos y la interacción entre los mismos, con el fin de obtener resultados más eficientes.
- **Enfoque del Sistema para la Gestión:** Se han interrelacionado e identificado cada uno de los procesos con sus entradas, actividades y salidas; estructurado un sistema que permita alcanzar los Objetivos de Calidad y Seguridad de la forma más eficaz y eficiente.
- **Mejora Continua:** El objetivo permanente de la organización es propiciar una cultura de mejoramiento continuo en cada una de las actividades para la prestación de los servicios de agenciamiento aduanero.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** para la toma en decisiones eficaces, AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 se basa en el análisis de los datos y de la información suministrada por los diferentes procesos.

- **Relaciones Mutuamente Benéficas con los Asociados de negocio y/o proveedores de apoyo:** En el desarrollo de las actividades, en donde intervienen los aliados estratégicos o asociados de negocio, el objetivo principal es generar una conciencia de mejoramiento, seguridad y beneficio mutuo así como el establecimiento actividades conjuntas para la mejora continua.

7.1 APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

Tabla 1. Aplicación de los Principios de Gestión de la Calidad y seguridad en la Organización

PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTIVIDAD
Enfoque al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Mercadeo. • Evaluaciones de satisfacción del cliente. • Respuesta a peticiones quejas y reclamos. •
Liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional. • Definiciones y asignación de Responsabilidades de acuerdo al perfil de cargo elaborado. • Seguimiento de funciones establecidas. • Asignación de recursos.
Participación del Personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de calidad y seguridad y ética DIAN. • Reuniones de mejora. • Reuniones del comité de calidad, seguridad y ética DIAN. • Internet.
Seguridad de procesos internos y Externos.	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores certificados BASC • Acuerdos de Seguridad (proveedores NO certificados). • Convenios Operativos • Visitas (Vinculación y Seguimiento)
Enfoque Basado en procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos. • Caracterización de Procesos.
Enfoque del Sistema para la Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Interrelación de procesos. • Despliegue de objetivos e indicadores de gestión. • Seguimiento y Medición de procesos.
Mejora Continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de mejoramiento (acciones correctivas, acciones preventivas, acciones de mejora, resultado de auditorias). • Medición, análisis y mejora (análisis de datos y tendencias).

8. DIRECTRICES DE LA COMPAÑÍA.

8.1 MISIÓN

Prestar y garantizar un servicio integral de Agenciamiento Aduanero, dentro del marco legal, con calidad reconocida, agilidad y confiabilidad; cumpliendo con las directrices contempladas en nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión.

8.2 VISIÓN

Nuestra empresa será reconocida por la Calidad y Seguridad en la prestación de sus servicios, construyendo relaciones de largo plazo con sus clientes, garantizándoles una alta capacidad de respuesta en la atención de sus necesidades.

8.3 VALORES CORPORATIVOS

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, ha determinado los siguientes valores esenciales en su Equipo de trabajo los cuales se relacionan a continuación:

- **TRABAJO EN EQUIPO**
- **APORTES A LA MEJORA CONTINUA**
- **INICIATIVA Y CREATIVIDAD**
- **COMUNICACIÓN ASERTIVA**
- **LIDERAZGO**
- **SENTIDO DE PERTENENCIA**
- **CREATIVIDAD**
- **SENTIDO HUMANO**
- **RESPECTO POR LO QUE SOMOS**
- **ACTITUD DE SERVICIO**
- **COMPROMISO**

8.4 POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



8.5 OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD

El despliegue de los objetivos de calidad y seguridad, con respecto a la Política Integrada de gestión. Objetivos de Calidad y Seguridad, que se presentan a continuación:

- Cumplir los requerimientos de las partes interesadas, los requisitos legales y los suscritos por la organización.
- Brindar un excelente servicio a todos nuestros clientes en cualquier horario.
- Medir la Satisfacción del Cliente.
- Atender oportunamente las peticiones, quejas y los reclamos.
- Reducir el número de Operaciones no eficaces.
- Medir el desempeño del personal y garantizar un excelente clima organizacional.
- Incrementar la cultura de seguridad en cada uno de los procesos documentados para el Sistema Integrado de Gestión.
- Aumentar la Seguridad en la selección de clientes, proveedores y asociados de negocio.
- Incrementar la cultura en prevención de desastres y Salud ocupacional.
- Prestar un soporte tecnológico adecuado en el menor tiempo posible.

8.6 OBJETIVOS DE PROCESO.

- Verificar el cumplimiento de los Indicadores de Gestión establecidos para el sistema de calidad y seguridad.
- Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas dentro de la Planificación del Sistema Integrado de Gestión.
- Medir el cumplimiento de los objetivos trazados para el Sistema Integrado de Gestión.
- Verificar el número de negocios que se concretan a través de las propuestas comerciales.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos, para el desarrollo de los procesos operativos, específicamente importaciones y exportaciones con el fin de garantizar, el control de los mismos y mejorar la calidad del servicio a los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos legales.
- Reducir los tiempos de facturación.
- Depurar la información para obtener mayor control sobre las conciliaciones bancarias.
- Disminuir y controlar el servicio no conforme en el diligenciamiento de las declaraciones de importación y exportación.
- Aumentar la seguridad en la selección de proveedores de apoyo
- Cerrar las no conformidades en el tiempo establecido para ello.

8.7 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Este Manual está estructurado teniendo como marco de referencia el enfoque basado en procesos con el fin de mejorar el Sistema Integrado de Gestión de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, verificar su eficacia y aumentar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología **PHVA** conocida como planificar- hacer- verificar- actuar. Puede describirse brevemente como:

PLANIFICAR: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

HACER- Implementar y ejecutar las actividades de los procesos.

VERIFICAR. Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos e informar sobre los resultados.

ACTUAR. Toma acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

8.8 POLÍTICA SOBRE EL USO INDEBIDO DE ALCOHOL Y DROGAS EN LA AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1.

INTRODUCCIÓN

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, reconoce que tanto la drogadicción como el alcoholismo son factores que atentan contra el bienestar y la seguridad social y familiar en toda su dimensión, así como el entorno empresarial generando incumplimiento en la responsabilidad social que tenemos como seres humanos subordinados a la Constitución política de Colombia. Conciente de toda responsabilidad ante sus empleados, la sociedad y el medio ambiente considera necesario enfatizar la seguridad en todas sus aspiraciones.

Atendiendo lo anterior, se establecen normas y criterios de ALCOHOL Y DROGA; que todo su personal deberá ineludiblemente seguir, entendiendo que su estricto cumplimiento es condición de empleo para todo su personal.

ALCANCE:

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 DISPONE:

- a) La prohibición de uso inadecuado de drogas autorizadas y/o el uso, tenencia, distribución o venta de drogas no autorizadas o ilícitas.
- b) Prohibir la tenencia y consumo de bebidas alcohólicas en áreas de trabajo y/o campamentos, así como durante los trayectos de las tareas en comandadas.
- c) En salvaguarda del bien común, medio ambiente y la seguridad en general, no podrá conducir ningún vehículo aquella persona que haya sido testeado con un resultado positivo hasta cumplir íntegramente su tratamiento de rehabilitación.
- d) La compañía identificará aquellas posiciones de trabajo que puedan generar riesgos en materia de seguridad, salud y medio ambiente.
- e) Los empleados u operarios que se desempeñan en los puestos indicados en c) y d) serán sometidos a evaluaciones médicas o test de alcohol y/o drogas, mediante controles realizados al azar y sin aviso previo.
- f) Uno de los objetivos de la política es realizar el testeo al azar y sin aviso previo de manera de crear un freno efectivo del abuso.
- g) Sé realizarán pruebas de detección para alcohol y drogas posteriores a accidentes o cuando hayan hechos o comportamientos que así lo aconsejen.
- h) El uso de alcohol o drogas que ocasione una incapacidad para el cumplimiento de las responsabilidades individuales, está estrictamente prohibida dando lugar a la terminación del contrato.
- i) Toda aquella persona que diera positivo en los exámenes, se le dará por terminado el contrato por justa causa, en el acto.

SIACOMEX LTDA NIVEL1 se reserva el derecho de efectuar inspecciones sin aviso previo, en cualquiera de sus sucursales y a cualquiera de sus trabajadores y en especial a los encargados de transportar las mercancías que los clientes bien nos han encomendado.

8.9 LÍNEAS DE SERVICIO

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, cuenta en la actualidad con clientes afianzados en diversos sectores de las industrias como:

- ✓ **Farmacéutico y equipos médicos.**
- ✓ **Insumos agrícolas**
- ✓ **Hidrocarburos y Minería**
- ✓ **Telecomunicaciones**
- ✓ **Vehículos, maquinaria y equipos especiales**

Dentro de su objeto social, facilita la gestión y cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones y exportaciones en todas sus modalidades, tránsito aduanero, reembarques, reexportaciones, UAP, así como en los servicios conexos relacionados con toda la operación de comercio exterior.

8.9.1 SERVICIOS

Seguimiento de las Operaciones: realizará toda la trazabilidad del proceso de Importación – Exportación, con el fin de alimentar en tiempo real la información que requiere el Software Operativo y Contable I-BUSINESS.

Clasificación Arancelaria Privada y Oficial: Haciendo uso del conocimiento y amplia experiencia AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, ofrece el servicio de clasificación arancelaria, teniendo en cuenta la importancia y la implicación que ésta actividad tiene dentro de los procesos de importación, exportación y tránsito.

Elaboración de formularios, presentación ante las entidades oficiales y obtención de vistos buenos

Elaboración y diligenciamiento de las declaraciones de importación, exportación, valor y/o tránsito en todas sus modalidades; registros y/o licencias de importación requeridas para el proceso de nacionalización, certificados y criterios de origen, así como la obtención de los vistos buenos correspondientes, para lo cual cuenta con amplia experiencia del recurso humano y las

facilidades tecnológicas para garantizar su correcta presentación, a través de software especializado.

De la misma forma, se realizará el trámite, seguimiento, presentación y aprobación de dichos formularios ante las entidades oficiales a las que corresponda cada operación, informando oportunamente cualquier novedad que pueda repercutir en el buen desarrollo de la misma.

Reconocimiento de mercancías e inspecciones

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, conforme lo contempla el estatuto aduanero está facultado para llevar a cabo los procesos de reconocimiento de mercancías. Así mismo presta los servicios de: Toma de seriales (total o aleatoria según el caso), improntas (cada vez que se requiera), identificación y verificación de mercancías objeto de importación o exportación y transito contra la información contenida en documentos.

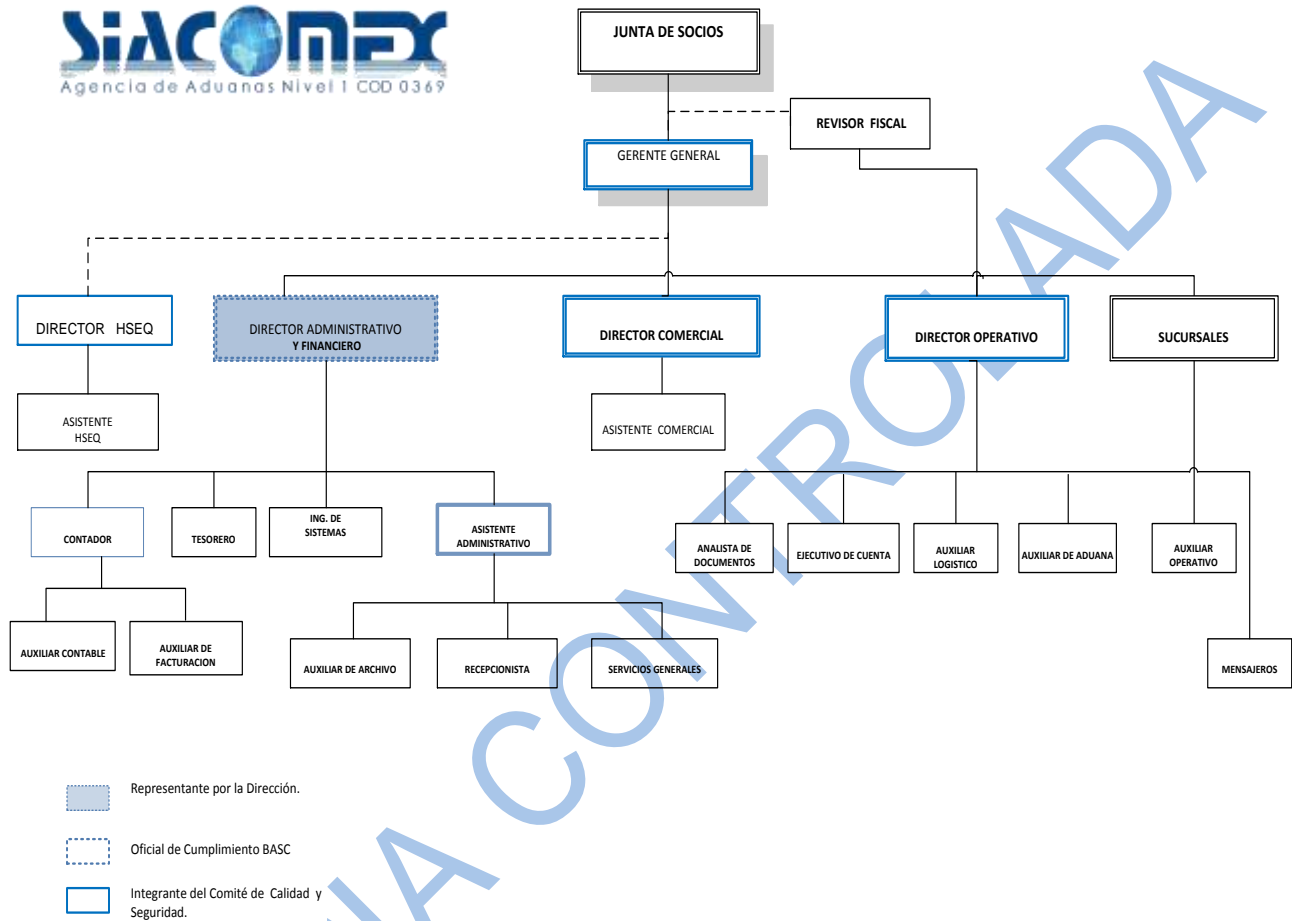
Servicios Logísticos

Con el fin de coordinar las diferentes operaciones de comercio exterior, AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 cuenta con el equipo de trabajo requerido y las herramientas tecnológicas necesarias para tomar contacto con los Agentes de Carga y Transportadores. Para llevar a cabo las operaciones, haciéndose cargo de la logística integral de los procesos.

Asesoría especializada

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 cuenta con el personal debidamente capacitado en cabeza Director Operativo para dar respuesta a requerimientos DIAN que deban ser atendidos en desarrollo de las operaciones de comercio exterior, así como de dudas o controversias que se presenten en cualquier parte del proceso.

8.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



8.11 INFRAESTRUCTURA

Para el desarrollo de las operaciones AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 cuenta con una adecuada infraestructura, la cual incluye recursos tecnológicos, físicos y de comunicación en los puestos de trabajo.

Con el fin de garantizar un estado óptimo de las instalaciones se desarrolla un plan periódico de mantenimiento de la Infraestructura.

8.12 REQUISITOS GENERALES DE CLIENTES

- Calidad en todos los procesos de los servicios de Agenciamiento Aduanero.
- Tiempos de Nacionalización de mercancías competitivos.
- Tarifas en el mercado competitivas.
- Confidencialidad de la Información.
- Seguridad de los procesos en toda la cadena de suministros.
- Atención Oportuna a peticiones
- Asesoría personalizada.
- Comunicación efectiva.
- Desarrollo de nuevas tecnologías.
- Suministro de personal competente.

8.13 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional está enmarcado por principios y valores que apuntan al crecimiento y funcionamiento eficiente de la Organización, a las relaciones armónicas entre sus empleados y al mejoramiento de las actitudes del personal en el desarrollo de las actividades asignadas.

La encuesta de Clima Organizacional de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 la realiza anualmente. El Líder del proceso de Talento Humano en conjunto con el Director Administrativo y Financiero son los responsables de divulgar los resultados a los miembros del Comité de Calidad, Seguridad y Ética de Dian quienes posteriormente divulgarán los resultados a sus Equipos de trabajo.

8.14 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

Para garantizar la difusión y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, la Organización programa la realización de comités periódicamente y la comunicación interna a través de los Líderes de Proceso con los funcionarios a su cargo. Los recursos utilizados para la difusión y comunicación son:

- Correo Corporativo (Agencia de Aduanas Siacomex Ltda Nivel 1).
- Cartelera.

- Capacitaciones (Internas y Externas).
- Reuniones de Mejora.
- Reuniones de Área.

9. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD

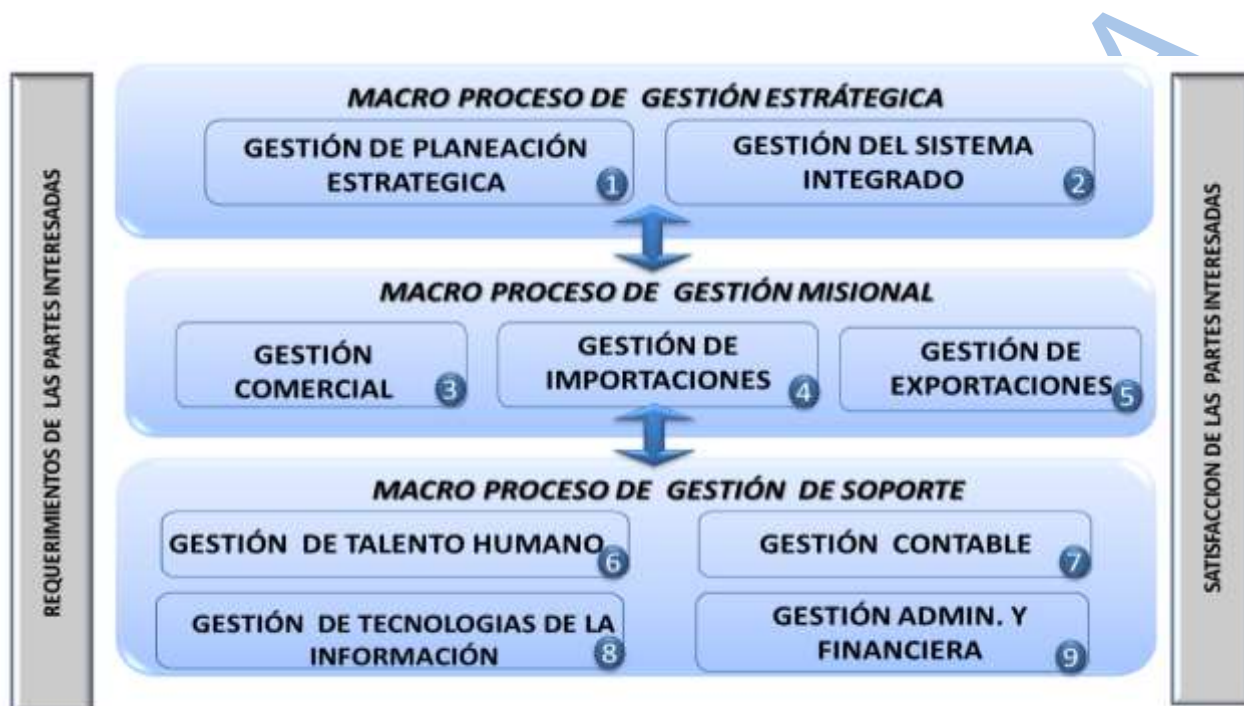
El Sistema Integrado de Gestión, se encuentra documentado a través de un Sistema jerárquico que se describe a continuación y su control se realiza de acuerdo a lo establecido en los Procedimientos de Control de Documentos **PRO-SIG-01** y Control de registros **PRO-SIG-02**

Tabla 2. Estructura de la Documentación de Siacomex

1 Nivel	Misión, Visión, Política y Objetivos.
2 Nivel	Manual de Gestión Calidad y Seguridad (Mapa de procesos y Caracterizaciones).
3 Nivel	Procedimientos requeridos por la norma (control de documentos, control de registros, acciones correctivas, preventivas, auditorias internas y control de producto no conforme).
4 Nivel	Documentos elaborados por la compañía, externos o Internos necesarios, para la planificación, operación y control.
5 Nivel	Registros.

10. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

En AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, se han identificado los procesos de Gestión Estratégica, los procesos de Gestión Misional y los procesos de Gestión de Soporte a través del Mapa de Procesos.



1. GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica hace parte de los procesos de dirección. En el cual se realiza la revisión inicial de la organización, donde se identifican las necesidades de implementar controles de Seguridad y Calidad en la operación de Agenciamiento Aduanero en las actividades de comercio exterior.

Se conforma el Comité de Calidad, Seguridad y Ética DIAN quien tiene como responsabilidad la implementación y el mantenimiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

Las actividades realizadas en el proceso de planificación estratégica son las siguientes:

- Establecer y revisar periódicamente la Política Integrada de Gestión, definiendo los objetivos con base en las directrices del contenido de la misma, estableciendo mediciones indicadores de gestión y las metas para realizar el seguimiento de su cumplimiento.
- Comunicar la Política Integrada de Gestión y los objetivos estratégicos, asegurándose de su entendimiento al interior de la Organización. (Líderes de Proceso).
- Identificar los procesos de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, determinando la secuencia e interacción en el desarrollo de su actividad económica.
- Elaborar y aprobar el mapa de procesos.
- Definir la Estructura Organizacional y responsabilidades en el Sistema Integrado de Gestión.
- Identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos operativos identificados para cada proceso del Sistema Integrado de Gestión.
- Determinar las disposiciones de seguimiento y medición del Sistema de Gestión de calidad y seguridad.
- Determinar las previsiones de los Sistemas de Gestión en los cuales se encuentra certificada la Organización.
- Elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema Integrado de Gestión.
- Promover la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

2. GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

El proceso del Sistema Integrado de Gestión, hace parte de los procesos de Gestión Estratégica de la compañía, está encargado de realizar el mantenimiento, seguimiento y control de la documentación y las actividades de cada uno de los procesos documentados.

El Procedimiento de Elaboración y Control de documentos **(PRO-SIG-01)** que describe toda la documentación elaborada e implementada para cada uno de los procesos del SIG. Así como la verificación de que sean aprobados y divulgados los procedimientos, formatos y demás documentos y el Procedimiento para el control de Registros **(PRO-SIG-02)**, verifica que existan y se almacenen los registros del Sistema Integrado de Gestión vigentes y no los obsoletos y que tengan un lugar adecuado de almacenamiento o archivo físico y magnético.

Tiene la responsabilidad de coordinar la realización de las auditorias (Internas y Externas) del Sistema Integrado de Gestión, ajustado al plan, el programa y al procedimiento de Auditorías Internas, también responderá por la evaluación de las competencias de los auditores **(PRO-SIG-03)**.

Realizar el seguimiento y el correcto planteamiento de las Acciones Correctivas, preventivas y de mejora cumpliendo el procedimiento de acción correctiva y/o acción preventiva y/o acción de mejora **(PRO-SIG-05)**.

Establecer procedimientos de Seguridad en las instalaciones y en el ingreso en el Procedimiento del sistema de seguridad **(PRO-SIG-13)** y en la organización en el procedimiento de preparación y respuesta a eventos críticos. **(PRO-SIG-12)** y procedimiento preparación de simulacros **(PRO-SIG-14)**.

Realizar el control del producto no conforme de acuerdo a lo documentado en el Procedimiento de producto no conforme código **(PRO-SIG-04)**.

Monitorear el manejo de archivo realizando revisiones periódicas a las carpetas DO y velar porque el Procedimiento de Archivo **(PRO-SIG-06)** se cumpla de acuerdo a las actividades relacionadas en él.

3. GESTIÓN COMERCIAL

El proceso comercial pertenece a los procesos de Gestión misional. En el cual se tiene el primer contacto directo con el cliente, ofreciendo los servicios de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1.

El proceso comercial debe enviar las propuestas comerciales a los diferentes clientes. De manera mancomunada se determinan los requisitos indispensables y necesarios de ambas partes para cerrar del negocio.

Se elaboran convenios de operaciones realizando el seguimiento y verificación del cumplimiento.

Contamos con el procedimiento de Selección de clientes y Comercial (**PRO-COM-01**), en el que se detallan las actividades de seguridad, para la selección de clientes y el conocimiento de los mismos. Solicitando la documentación correspondiente de los requisitos de ley e internos previamente establecidos y necesarios para el estudio de vinculación.

Se cuenta también con el Procedimiento de Selección de Asociados de Negocio y proveedores de operación (**PRO-COM-02**), en el cual se establecen los requisitos de seguridad que ellos deben cumplir para la selección y procesos de verificación por parte de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, en el desarrollo de su actividad comercial.

Se cuenta con un proceso interno documentado para el manejo de peticiones quejas y reclamos, en el que son canalizadas, a través del correo buzon@siacomex.com.co o directamente a los correos de Director Comercial, asesor comercial y se servicio al cliente ejecutivos de cuenta, Director Administrativo y Financiero y/o Director de Operaciones en donde brindarán las respuestas oportunas a las necesidades de los clientes. **Procedimiento de quejas y reclamos (PRO-COM-03).**

Se establece un procedimiento de concientización de Amenazas (**PRO-SIG-15**) en el cual se incentiva a los clientes Exportadores y proveedores, a la implementación y cumplimiento de

los requisitos de los Sistemas de Seguridad en las actividades propias de la operación de Comercio Internacional.

Se cuenta con el procedimiento Medición de la satisfacción del Cliente código **(PRO-COM-04 V0)**, en el cual se establecen los lineamientos de la realización de la encuesta y el análisis de la información obtenida en la misma.

COPIA CONTROLADA

4. GESTIÓN DE IMPORTACIONES

El proceso de importaciones hace parte de los procesos de Gestión misional. En él se inicia el trámite operativo de la operación de comercio internacional de mercancías que ingresara a Colombia.

El Director comercial, informa al Director operativo los requisitos de los clientes para el desarrollo de la operación, El Director Operativo asigna al ejecutivo de cuenta quien será responsable del desarrollo de la operación y la comunicación con el cliente.

Los documentos son enviados por el cliente en medio físico o magnético, al ser de forma física son recibidos por la recepcionista quien lleva control en el libro de correspondencia en donde relaciona la documentación recibida. Cuando es un funcionario de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 quien recoge los documentos del cliente, lleva el control de los documentos entregados al ejecutivo de cuenta en la planilla de programación **(FOR-02-PRO-IMP-01)**. El ejecutivo de cuenta es el custodio de los documentos y la información que el cliente suministre para el desarrollo de la operación.

El ejecutivo de cuenta realiza la apertura del D.O y verifica que la documentación, esté completa y cumpla con los requisitos para iniciar el trámite. Dependiendo de la documentación y de la información que el cliente suministre al inicio de la operación, el ejecutivo de cuenta solicitará reconocimiento de las mercancías; al Auxiliar de Aduanas aplicando el instructivo de reconocimiento de mercancías **(INT-IMP-04)**., quien verifica la mercancía física con la lista de empaque o factura, información que se registrara en el Acta de reconocimiento **(FOR-07-PRO-IMP-01)**. Al presentarse inconsistencia de sobrantes o faltantes se notificara al ejecutivo de cuenta quien realizará el reporte al cliente de la inconsistencia presentada. Se tomaran las acciones respectivas de acuerdo a la respuesta del cliente se debe tener la trazabilidad de la operación.

Realizado el reconocimiento se clasificará la mercancía, donde se determinará el valor de los impuestos a pagar solicitando el anticipo **(FOR-03-PRO-IMP-01)** e ingresara la información al sistema SIGLO XXI, dando cumplimiento a la normatividad aduanera. Para no incurrir en inexactitudes o errores de los datos consignados en las declaraciones, que serán revisadas por el analista de documentos registradas en planilla de revisión de declaraciones **(FOR-09-PRO-IMP-01)**.

El analista de documentos revisa las declaraciones y entrega al ejecutivo de cuenta las declaraciones con los errores presentados. El ejecutivo de cuenta realiza las correcciones respectivas e informa la declaración en el sistema SIGLO XXI, para su respectivo pago.

Las declaraciones son enviadas al banco o se realiza el pago electrónico y después se solicita levante, que puede ser automático, documental (Inspección de los documentos por parte de un funcionario de la DIAN) o físico (inspección de la mercancía contra la documentación presentada por parte de un funcionario de la DIAN). Cuando se obtiene el levante de la mercancía, se programa el retiro de la mercancía y entrega al cliente. (Remisión de carga FOR-08-PRO-IMP-01).

Después se entregara la carpeta organizada, al Auxiliar Operativo para la toma de copias y la elaboración de la factura. (Control de carpetas para copiado **(FOR-01-PRO-SIG-07)**).
Procedimiento de Importación **(PRO-IMP-01)**.

5. GESTIÓN DE EXPORTACIONES

El proceso de exportación hace parte de los procesos de Gestión Misional. En el se inicia el trámite operativo de la operación de comercio internacional de mercancías que salen del país.

El Director comercial informa al Director operativo los requisitos de los clientes para el desarrollo de la operación, El Director Operativo asigna al ejecutivo de cuenta quien será responsable del desarrollo de la operación y la comunicación con el cliente.

Los documentos son enviados por el cliente y entregados en la recepción de la empresa, la recepcionista lleva el libro de correspondencia en donde relaciona la documentación recibida. Cuando es un funcionario de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 quien recoge los documentos del cliente, lleva el control de los documentos entregados al ejecutivo de cuenta en la planilla de programación **(FOR-02-PRO-IMP-01)**. El ejecutivo de cuenta es el custodio de los documentos y la información que el cliente suministre para el desarrollo de la operación.

El ejecutivo de cuenta realiza la apertura del D.O y verifica que la documentación, esté completa y cumpla con los requisitos para iniciar el trámite. Se confirma con el cliente si la mercancía requiere reconocimiento, de lo contrario el cliente suministrará la información en los datos de la documentación, tipo de mercancía, cantidad, número de piezas, seriales o número de identificación.

El ejecutivo de cuenta ingresa la información al sistema MUISCA sin incurrir en errores u omisiones de la información, dependiendo del tipo de trámite de exportación.

El ejecutivo de cuenta pasa la SAE para la revisión al Analista de documentos y la registra en planilla de revisión de declaraciones (FOR-09-PRO-IMP-01).

El ejecutivo de cuenta realiza las correcciones al SAE e informa al sistema MUISCA y envía los documentos correspondientes al aeropuerto o zona franca.

Se coordina con el cliente la hora y día de la entrega de la mercancía a la aerolínea o el ingreso a zona franca.

El auxiliar de aduanas, en compañía del funcionario de la agencia de carga ingresará la mercancía a la aerolínea. En caso de presentarse inconsistencias en el número de piezas ingresadas con el número de piezas enviadas por el cliente se registra la inconsistencia en el recibo de mercancía para exportación **(FOR-01-PRO-EXP-01)**.

El auxiliar de aduana informara al ejecutivo de cuenta quien reportara al cliente de la inconsistencia. Se debe llevar la trazabilidad de la operación. De no presentarse inconsistencia se solicitara el levante ante la DIAN dependiendo del tipo de levante sea: Embarque directo, Inspección documental (inspección de los documentos por parte de un funcionario de la DIAN) o físico (inspección de la mercancía contra la documentación presentada por parte de un funcionario de la DIAN).

Se entrega la documentación al funcionario de la agencia de carga para que realice la inspección antinarcóticos o de común acuerdo es realizada por el funcionario de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 Después se entregara la carpeta organizada al Auxiliar Operativo para la toma de copias y la elaboración de la factura. (Control de carpetas para copiado **(FOR-01-PRO-SIG-07)**). Procedimiento de Exportación PRO-EXP-01.

6. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

El proceso de Talento Humano hace parte de los procesos de Gestión de Soporte. En este procedimiento se administra el recurso humano de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1.

Se cuenta con el procedimiento para la selección, contratación, inducción, formación y evaluación del personal (**PRO-THU-01**), en donde se establecen las actividades a realizar en el momento en que se presenta la necesidad de personal para ocupar un cargo. A través de las convocatorias internas y externas, se reciben las hojas de vida las cuales son seleccionadas, se citan los aspirantes al cargo a entrevista y se solicita la documentación correspondiente, para realizar las correspondientes verificaciones de la hoja de vida. Luego de realizar el proceso de verificación y cumpliendo con los requisitos de seguridad, se realiza la vinculación directamente a la empresa en donde tendrá un periodo de prueba de **(2)** meses tiempo durante el cual se realizara la visita domiciliaria.

Se realizan las afiliaciones establecidas por la ley y posteriormente la correspondiente inducción a la compañía.

Luego se proporcionará el carnet corporativo para la identificación del nuevo funcionario, y se archiva la carpeta del nuevo funcionario.

La Organización cuenta además con el procedimiento de Clima Organizacional (**PRO-THU-02**), bajo responsabilidad del Líder de proceso de Talento Humano. En dicho documento se establecen las actividades que realizará la compañía para mantener un clima organizacional cálido incentivando a los funcionarios en la participación en las actividades de Integración de la empresa.

7. GESTIÓN CONTABLE

El proceso de gestión contable tiene como fin proporcionar información de hechos económicos y financieros de la empresa, de forma continua, ordenada y sistemática, sobre la marcha y/o desenvolvimiento de la misma con el fin de conocer sus resultados, para una acertada toma de decisiones por parte de las directivas. Siendo parte de los procesos de soporte.

Dicho proceso tiene el procedimiento contable el cual comienza con la causación de terceros y comisionistas, siguiendo con el registro de las operaciones con depósito contenedor, compra y control de activos fijos, conciliaciones bancarias, contabilización de recibos de caja, contabilización de facturas de compra y gastos de la empresa

El proceso Contable tiene como subproceso Facturación.

Subproceso de Facturación.

El subproceso de facturación, es donde ocurre el cierre oficial del proceso de Importación y/o Exportación, en el momento de la emisión de la factura de venta y entrega de la misma al cliente. En ese momento se verifica que los pagos a terceros y demás cobros, estén causados en el software Operativo y Contable **I-BUSINESS** y que todos los soportes y la documentación este completa. De acuerdo al tarifario vigente de los clientes de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1. Allí el Auxiliar de facturación causa los ingresos propios y genera la factura, dicho documento es entregado al contador para la revisión, aprobación y cierre del D.O.

8. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El proceso de Gestión de Tecnología de la Información o **TIC** es uno de los procesos de Soporte de la compañía, en donde se establecen la secuencia de actividades para la asignación a nuevos usuarios de los recursos informáticos con los que cuenta la red de la compañía, control de las Políticas y procedimientos de seguridad Informática y el aseguramiento de la continuidad de las operaciones de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, suministrando soporte en Hardware y Software a los usuarios de la red y proteger la información minimizando los riesgos en el uso de las tecnologías de información.

Dentro del proceso se confirma que cada funcionario cuenta con usuario y contraseña propios tanto para el acceso a los ordenadores como para el acceso al correo electrónico. Las contraseñas de los usuarios están programadas de forma que sea indispensable cambiarlas periódicamente. (Control de documentos y de la información descrito en el Instructivo Administración y Control de claves de acceso a los programas aduaneros, de la red y bancarios código **(INT-SIG-01)**)

El Directorio Activo de la empresa se encuentra dividido en Administradores y Usuarios lo cual nos permite gestionar el control y la seguridad del mismo, los archivos de sistema son solo visibles a los administradores, así como los permisos que este mismo tiene sobre el manejo y control de equipos y servidores lo cual evita el acceso y uso de software malintencionado. (Nivel de seguridad del sistema informático **FOR-02-PRO-SIG-13**)

Otra forma de protección que se brinda a los equipos es el funcionamiento del Antivirus el cual se presenta de manera activa en el sistema realizando la monitorización del mismo en tiempo real lo cual evita el acceso tanto de archivos como de correos que contengan códigos maliciosos o que puedan poner en peligro el sistema en cualquier momento.

El mantenimiento preventivo permite detectar fallos repetitivos, disminuir los puntos muertos por paradas, aumentar la vida útil de equipos, disminuir costos de reparaciones, detectar puntos débiles en la instalación.

El mantenimiento correctivo agrupa las acciones a realizar en el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo.

Estas acciones, que no implican cambios funcionales, corrigen los defectos técnicos de las aplicaciones

COPIA CONTROLADA

9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

El proceso de Gestión Administrativa y Financiera, corresponde a los procesos de Gestión de Soporte de la compañía.

AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, cuenta con el procedimiento Administrativo y Financiero código **(PRO-ADF-01 V0)** en cual se describen las actividades a realizar, para una administración eficiente de los recursos financieros, tecnológicos, físicos y humanos de la Compañía.

Como eje central sus funciones están enfocadas en garantizar la solvencia y disponibilidad de fondos para la ejecución de todas y cada una de las Actividades operativas y administrativas.

Administrar adecuadamente los Recursos Financieros y Administrativos de la Compañía.

La Medición y resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción de los Clientes.

El Análisis de los resultados de las evaluaciones y reevaluaciones de los Proveedores y el fortalecimiento de las relaciones a largo plazo con los mismos.

La Coordinación y supervisión del mantenimiento de la Infraestructura y de las Instalaciones.

El Diseño y aplicación de las encuestas de Clima Organizacional a todo el personal.

La formulación de los Planes de Acción y/o acciones correctivas que se requieran para garantizar el mejoramiento continuo de los procesos.

Adicionalmente en conjunto con el Líder del Proceso de Gestión del Sistema Integrado debe realizar seguimiento de todos los Programas y documentos de la compañía.

Tiene a su cargo 2 subprocesos: Compras y Tesorería.

Subproceso de tesorería

El Subproceso de Tesorería cuenta con el procedimiento Código **(PRO-TES-01 V0)**, en el cual se describen las actividades a realizar, con respecto al manejo del dinero de la compañía, transferencias, flujo de caja y recursos financieros en general que se requieren en la Operación.

La tesorera recibe por parte de los funcionarios de AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1, la solicitud de fondos y procede a realizar transferencias, liberaciones, pagos de tributos, bodegajes, etc.

Estos a su vez al tener los documentos soportes los deben legalizar en un término no mayor de tres días, para que antes de facturar el D.O., estos pagos se vean reflejados. Todos los títulos valores como chequeras, cartas bancarias, se guardan en la caja de seguridad, las claves transnacionales y financieras se cambian mensualmente en el Instructivo Administración y Control de claves de acceso a los programas aduaneros, de la red y bancarios código **(INT-SIG-01)**.

Subproceso de Compras (Proveedores de Apoyo)

Este subproceso se encarga de proporcionar los bienes y servicios que son requeridos para el desarrollo de las actividades diarias de la empresa.

El procedimiento de Compras código **(PRO-COP-01)** inicia con la necesidad de los funcionarios o de la Compañía en general, para la adquisición de un bien o servicio.

Se cuenta con el procedimiento de selección de proveedores de apoyo **(PRO-COP-02)**, en el cual se solicita la documentación a los proveedores para iniciar el proceso de selección realizando la verificación de las referencias y el estudio de seguridad (Registro de Proveedores de Apoyo FOR-02-PRO-COP-02), con los proveedores críticos se firma la aceptación y compromiso de seguridad **(FOR-04-PRO-COP-02)**.

Son evaluados y reevaluados anualmente verificando la prestación del servicio (Formato de evaluación y reevaluación de proveedores FOR-03-PRO-COP-02).

Los proveedores que son considerados críticos para AGENCIA DE ADUANAS SIACOMEX LTDA NIVEL 1 están relacionados en el listado maestro de Proveedores **(FOR-01-PRO-COP-02)**, el cual es verificado previamente por el responsable del Proceso.