

**PROPUESTA DE ESTRUCTURACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ADUANAR LTDA SEGUN LA
NORMA ISO-9001:2008**

**LUIS GABRIEL MISNAZA BURBANO
DIANA CAROLINA TIERRA ERAZO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PROPUESTA DE ESTRUCTURACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ADUANAR LTDA SEGUN LA
NORMA ISO-9001:2008**

**LUIS GABRIEL MISNAZA BURBANO
DIANA CAROLINA TIERRA ERAZO**

**Trabajo de grado, modalidad Diplomado presentado como requisito parcial
para optar al titulo de Administrador de Empresas**

**Asesora:
Esp. MARIA ANGELICA INSUASTY**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

RESUMEN

El trabajo realizado nos demuestra la gran importancia de estructurar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en ADUANAR LTDA ya que reorganiza a toda la empresa, de tal forma que la eficacia y eficiencia en el desempeño de las actividades de los trabajadores se incrementen.

En primera instancia, se identificara el tema a tratar de esta investigación, los objetivos a alcanzar y la metodología que se implementara para el desarrollo oportuno de la misma.

Posteriormente, se realizara un diagnostico, el cual evidencia la situación actual de los procesos organizacionales de la empresa, tomando como referencia la norma ISO 9001:2008 además de la lista de chequeo.

De igual manera, se ejecutara la planeación estratégica en la cual se identifican las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que presenta ADUANAR y el impacto de las mismas, conllevando a formular las estrategias que ayuden a fortalecer el desarrollo de las actividades.

Además, se plasma la misión, visión, política, objetivos, principios y valores de la empresa los cuales van enfocados hacia la calidad, que al momento de ser divulgados generan una cultura de calidad.

Por su parte, se conocerá paso a paso como se desarrolla el proceso de Agenciamiento Aduanero, así como también los procesos de apoyo que hacen posible la consecución del mismo, acompañados de sus procedimientos y formatos aplicativos.

De igual forma al basarse en los detalles y procedimientos demostrados previamente se aplicara un programa y plan de auditoría, el cual conlleve a determinar el cumplimiento del proceso misional de la empresa, evitando posibles obstáculos que deterioren el eficaz desempeño de los trabajadores y de prestar un servicio con calidad.

Finalmente y teniendo en cuenta los resultados de las auditorías internas se realizara un plan de mejoramiento, el cual si se lo ejecuta conllevara a que la empresa desarrolle de la mejor manera sus procesos y procedimientos.

ABSTRACT

We realized a work that shows the importance to structure and implement a quality gestion system, based in the norm ISO 9001:2008 for ADUANAR LTDA, because this activity reorganizes the company to increment the efficacy and efficiency performance of the activities of the employees.

At first, will identify the topic to develop with this investigation, the objectives to reach and the methodology that will be implemented to timely develop of it's self.

Then, will realize a diagnosis, which shows the actual situation inside the organizational processes inside the company, taking as a reference the ISO 9001:2008 normativity also the checking list.

In the same way, a strategically plan will be realized to identify the strengths, weaknesses, threats and opportunities in ADUANAR, and to measure the impact of those factors to formulate strategies to strengthen the development of the activities inside the company.

Also realizes the mission, vision, politics, objectives, values and principles of the company which are focused to improve the quality, and when this are socialized generate a culture of quality

For its part, will know step by step how the process unfolds Customs Brokerage and in the same way the process of support that make possible to obtain it self, accompanied by procedures and applicative formats.

Also, taking as base the details and procedure showed previously an auditory plan will be applied, to determine the complement of the mission process of the company, avoiding the possible obstacles that deteriorate the effective performance of workers and to provide a quality service.

Finally, taking into account the results of internal audits will take place an improvement plan, which if it runs to lead the company to develop the best processes and procedures.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES	15
1.1 TEMA.....	15
1.2 PROBLEMA.....	15
1.2.1 Planteamiento del problema	15
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos:.....	15
1.4 JUSTIFICACION.....	16
1.5 METODOLOGÍA	16
1.5.1 Información primaria	16
1.5.2 Información secundaria.....	16
2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	18
2.1 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	18
2.1.1 Requisitos generales	18
2.1.2 Requisitos de la documentación:	19
2.1.2.1 Generalidades.....	19
2.1.2.2 Manual de calidad.....	19
2.1.2.3 Control de los documentos.	19
2.1.2.4 Control de los registros	19
2.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	19
2.2.1 Compromiso de la dirección.	19

2.2.2	Enfoque al cliente	20
2.2.3	Política de calidad.....	20
2.2.4	Planificación.....	20
2.2.5	Objetivos de la calidad.....	20
2.2.5.1	Planificación del sistema de gestión de la calidad	20
2.2.6	Responsabilidad, autoridad y comunicación:.....	20
2.2.6.1	Responsabilidad y autoridad.....	20
2.2.6.2	Representante de la dirección	20
2.2.6.3	Comunicación interna	20
2.2.7	Revisión por la dirección:.....	21
2.3	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	21
2.3.1	Provisión de recursos	21
2.3.2	Recursos humanos:.....	21
2.3.2.1	Generalidades.....	21
2.3.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	21
2.3.3	Infraestructura.....	21
2.3.4	Ambiente de trabajo.....	22
2.4	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	22
2.4.1	Planificación de la realización del producto	22
2.4.2	Proceso relacionados con el cliente:.....	22
2.4.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	22
2.4.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	22
2.4.2.3	Comunicación con el cliente.	22
2.4.3	Diseño y desarrollo:	23

2.4.4	Compras:	23
2.4.4.1	Proceso de compras	23
2.4.4.2	Información de las compras	23
2.4.4.3	Verificación de los productos comprados	23
2.4.5	Producción y prestación del servicio:.....	24
2.4.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	24
2.4.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	24
2.4.5.3	Identificación y trazabilidad.....	24
2.4.5.4	Propiedad del cliente.	24
2.4.5.5	Preservación del producto	24
2.4.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	25
2.5	MEDICION Y ANALISIS DE MEJORA.....	25
2.5.1	Generalidades.....	25
2.5.2	Seguimiento y medición:.....	25
2.5.2.1	Satisfacción del cliente	25
2.5.2.2	Auditoría interna.....	25
2.5.3	Control del producto no conforme:.....	25
2.5.4	Análisis de datos:.....	25
2.5.5	Mejora:.....	25
3.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	26
3.1	PLAN DE COMUNICACIÓN	35
3.1.1	Objetivos:.....	35
3.1.2	Alcance.....	35

3.2	DESCRIPCION DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN:.....	36
3.2.1	Carta al personal.....	36
3.2.2	Carteleras.	37
3.2.3	Reuniones.....	37
3.2.4	Pagina Web	37
4.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	38
4.1	VISIÓN.....	38
4.2	MISIÓN	38
4.3	POLÍTICA DE CALIDAD	38
4.4	OBJETIVOS DE CALIDAD	38
4.4.1	Objetivo general.....	38
4.4.2	Objetivos específicos:	38
4.5	PRINCIPIOS	39
4.6	VALORES.....	40
5.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS - DOCUMENTACIÓN.....	42
5.1	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	42
5.2	CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL.....	42
6.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	74
7.	CONCLUSIONES	76
8.	RECOMENDACIONES.....	77
	BIBLIOGRAFÍA	78
	ANEXOS	79

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA).....	26
Cuadro 2. Matriz de perfil de oportunidad y amenaza ambiental (POAM)	29
Cuadro 3. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).....	29
Cuadro 4. Matriz de perfil de capacidades internas (PCI).....	32
Cuadro 5. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)	33
Cuadro 6. Plan de calidad.....	34
Cuadro 7. Herramientas de comunicación	36
Cuadro 8. Caracterización Agenciamiento aduanero.....	42
Cuadro 9. Caracterización del proceso de Compras	49
Cuadro 10. Caracterización del proceso de Gestión Contable	52
Cuadro 11. Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano	55
Cuadro 12. Caracterización del proceso de Mantenimiento.....	61
Cuadro 13. Caracterización del proceso de Publicidad y Mercadeo	63
Cuadro 14. Control de documentos	66
Cuadro 15. Control de registros	67
Cuadro 16. Auditorías internas	68
Cuadro 17. Control del servicio no conforme	69
Cuadro 18. Acciones correctivas, preventivas y de mejora.....	70
Cuadro 19. Revisión por la dirección	71

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos.....	41

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Comunicado del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y compromiso de empleados y dirección	80
Anexo B. Conformar el equipo de calidad.....	81
Anexo C. Lista de chequeo del Sistema de Gestión de Calidad	82
Anexo D. Manual de Calidad.....	104
Anexo E. Requisitos del cliente.....	133
Anexo F. Requisitos Del Servicio.....	135

INTRODUCCIÓN

Para ADUANAR LTDA, es de suma importancia aumentar los niveles de satisfacción de sus clientes y mejorar la relación con ellos, por esto decidió enmarcarse dentro de un modelo de calidad reconocido, como el propuesto por las norma ISO, específicamente en la norma 9001:2008.

Esta estrategia le genera a la entidad, múltiples beneficios como: Definición clara de sus procesos y procedimientos; mejora en la calidad de los servicios prestados; mayor conciencia hacia la calidad, toma de decisiones basada en datos reales, entre otros.

Los funcionarios de la entidad reciben beneficios tales como: Responsabilidades identificables sobre procesos y procedimientos, inducción al trabajo en equipo, organización del trabajo diario, desarrollo de la creatividad haciendo aportes para el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y fidelizar al cliente.

El Manual de Calidad incluye la presentación de la empresa, el portafolio de servicios, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones con su respectiva justificación; lo cual se convierte para toda la empresa en una guía para el desarrollo de sus actividades diarias y que además los funcionarios se motiven a participar en los procesos de mejora continua dentro de la misma.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA

El presente trabajo de grado en modalidad de Diplomado centra su estudio en: la “Propuesta de estructuración del Sistema Integrado de Gestión de Calidad para la empresa ADUANAR LTDA según la norma ISO-9001:2008”

1.2 PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento del problema. No se ha implementado de manera formal un Sistema Integral de Gestión de la Calidad para la empresa ADUANAR LTDA.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general. Estructurar un sistema de gestión integral de la calidad para ADUANAR LTDA.

1.3.2 Objetivos específicos:

- ✓ Formalizar un plan de comunicación que genere compromiso hacia la estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la dirección y los empleados.
- ✓ Diagnosticar la situación actual de los procesos organizacionales de la empresa ADUANAR LTDA.
- ✓ Realizar una caracterización de los procesos y procedimientos más relevantes para que los trabajadores desempeñen sus actividades en pro de la prestación de un servicio con calidad.
- ✓ Documentar cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Formular un programa y planes de auditorías internas.
- ✓ Diseñar un plan de mejoramiento acorde a las necesidades de ADUANAR LTDA.

1.4 JUSTIFICACION

En la actualidad para toda empresa es fundamental ser certificada ya que es una forma de demostrar que el trabajo se realiza con calidad y seguridad como es el caso de ADUANAR LTDA, una empresa que comprende la importancia y necesidad de documentar e implementar un Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y seguridad con la norma BASC, proyectándose hacia un futuro, el cual muestra un sinnúmero de oportunidades para poder conquistar nuevos y mejores mercados, al implementar el sistema se realiza una reorganización de la empresa tanto interna como externa al conocer la situación real en que la empresa se encuentra y que se debe realizar para mantener un sistema que no solo lo compone la documentación sino también un seguimiento constante del Sistema que garantice el mejor desempeño de sus trabajadores, ofreciéndoles un lineamiento para el desarrollo de manera eficaz y eficiente de sus actividades.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, nace la iniciativa de realizar un diseño del Sistema de Gestión de Calidad atendiendo los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2008 sobre los cuales todos los integrantes de la empresa podrán guiarse, buscando que la empresa sea perdurable en el tiempo. De igual manera El Sistema de Gestión de la Calidad, contribuirá a tener estandarizados los procedimientos más importantes y generar mejores niveles de desempeño en los empleados de ADUANAR LTDA.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Información primaria. Para llevar a cabo nuestra investigación, es necesario ejecutar una serie de entrevistas a los trabajadores de ADUANAR LTDA.

1.5.2 Información secundaria. Entre las fuentes secundarias que ayudaran a la presente investigación encontramos los textos, revistas y direcciones electrónicas.

Toda la información será debidamente avalada por la autoridad responsable y documentada para evidenciar dicha información.

1.5.2 Método. El método de investigación que se empleara en el presente trabajo será deductivo -descriptivo, puesto que iniciara a partir del estudio de las

situaciones generales para explicar las particulares mediante la observación de las actividades realizadas para contar con un conocimiento y conclusiones reales.

El método descriptivo señala lo que se pretende describir, las características que identifican los diferentes elementos y componentes y su interrelación en las actividades efectuadas para la prestación del servicio de Agenciamiento Aduanero, el cual permite identificar el desarrollo de procesos y procedimientos.

2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

ADUANAR LTDA, Es una Sociedad de Familia, constituida el 11 de junio de 2003, esta empresa se dedica principalmente a la actividad de Agenciamiento Aduanero, actuando en nombre y por encargo de terceros para asesorías de importación, exportación o tránsito aduanero.

Teniendo en cuenta que ADUANAR es una SIA, se ha visto obligada a certificarse en una norma de calidad denominada BASC, la cual asegura el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad aplicados en la empresa, logrando que la mercancía no pueda ser contaminada por sustancias que afecten la continuidad del servicio (contrabando, estupefacientes etc). Sin embargo y a pesar de su excelente desempeño frente a las demás empresas, ADUANAR LTDA ha dejado a un lado un aspecto primordial y vital para cualquier empresa como lo es la atención al cliente, lo que ha conllevado a desconocer los requisitos que imponen los clientes a la hora de solicitar el servicio, y por ende no se pueda satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con sus expectativas, es por ello que se ha visto la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad.

Dando inicio con lo anteriormente mencionado, analizaremos cada numeral de la norma ISO 9001:2008 y con respecto a ello se enunciará la situación actual por la que atraviesa ADUANAR LTDA.

2.1 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (Numeral 4)

2.1.1 Requisitos generales. (Numeral 4.1) En primera instancia es importante destacar que la empresa cuenta con tres áreas específicas, Departamento de Talento Humano, Comercio Exterior y el Departamento de Finanzas, de las cuales solo las dos primeras cuentan con manuales de procesos y procedimientos, que se encuentran disponibles , en estos documentos se determinan una secuencia e interacción de los procesos, dichos manuales cuentan con diagramas de flujo bien establecidos, realizados por una coordinadora externa que los ha enfocado a los requerimientos de la norma BASC, pese a lo anterior, los empleados desconocen dichos manuales, es decir , la empresa ha adquirido estos manuales simplemente para cumplir con la normatividad existente y no como una herramienta de gestión administrativa.

Podemos decir que la empresa está llevando un control solamente en el departamento de comercio exterior, ya que tienen que asegurar que la mercancía se transporte de acuerdo a las exigencias que impone la ley. Sin embargo, la empresa no cuenta con indicadores de medición necesarios para realizar una toma de decisiones eficaz.

Por su parte el departamento de finanzas realiza sus actividades de manera empírica, y en general la organización no tiene un proceso relacionado con atención al usuario.

ADUANAR LTDA no ha visto la necesidad de efectuar una mejora continua tanto en las actividades a desarrollar, ni tampoco ha actualizado los respectivos manuales de procesos y procedimientos.

2.1.2 Requisitos de la documentación. (Numeral 4.2)

2.1.2.1 Generalidades. (Numeral 4.2.1) Desde la apertura al mercado y hasta el día de hoy ADUANAR LTDA no ha sido certificada en calidad en cuanto a la norma ISO se refiere, es decir no cuenta con un sistema de gestión de calidad lo que hace que en la empresa no exista una política, objetivos y un manual de calidad

2.1.2.2 Manual de calidad. (Numeral 4.2.2) De acuerdo a lo anteriormente mencionado se puede decir que ADUANAR LTDA no cuenta con un manual de calidad como lo exige la norma ISO 9001:2008.

2.1.2.3 Control de los documentos. (Numeral 4.2.3) En la empresa existe un buen manejo y control de los documentos, ya que la misma norma de BASC lo exige, no existe un proceso como tal, sin embargo se puntualizan diferentes procedimientos y actividades que los empleados deben realizar para evitar la documentación obsoleta y tener un orden en la organización. ADUANAR lleva una organización de los documentos de todos sus clientes y deber ir renovándose según sea necesario.

2.1.2.4 Control de los registros. (Numeral 4.2.4) A pesar de que en ADUANAR no se cuenta con un proceso de control de registros como tal, realizan un buen manejo de los mismos, lo cual se evidencia en que los registros son de suma importancia para la empresa, además porque mediante los registros se puede conocer como el personal se desempeña en la organización.

2.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION (Numeral 5)

2.2.1 Compromiso de la dirección. (Numeral 5.1) La Alta Dirección está dispuesta a llevar a cabo todo el proceso de implementación del sistema de

gestión de calidad, por lo cual ha proporcionado la información, el tiempo y los recursos suficientes para su desarrollo, teniendo siempre como objetivo primordial el mejoramiento continuo de su organización.

2.2.2 Enfoque al cliente. (Numeral 5.2) La organización al no contar con un departamento de Atención al Usuario a descuido a los clientes por lo cual no tienen definidos los requisitos de los mismos, conllevando a realizar su trabajo sin tener como objetivo primordial la satisfacción del cliente.

2.2.3 Política de calidad. (Numeral 5.3) En el momento la empresa no cuenta con una política de calidad como lo exige la norma ISO 9001:2008.

2.2.4 Planificación (Numeral 5.4)

2.2.5 Objetivos de la calidad. (Numeral 5.4.1) ADUANAR LTDA y teniendo en cuenta que la norma BASC tiene requerimientos diferentes a los de la norma ISO 9001:2008, es decir la organización no posee objetivos de calidad.

2.2.5.1 Planificación del sistema de gestión de la calidad. (Numeral 5.4.2) Para la dirección es de gran relevancia la implementación de manuales para el área de contabilidad y la creación del área de atención al usuario.

2.2.6 Responsabilidad, autoridad y comunicación. (Numeral 5.5)

2.2.6.1 Responsabilidad y autoridad. (Numeral 5.5.1) En la organización la alta dirección se ha preocupado por definir las responsabilidades y la autoridad dentro de la misma, cabe resaltar que las actividades que desempeñan los empleados tiene un encadenamiento, en el cual el trabajo en equipo es base fundamental para la consecución exitosa del servicio

2.2.6.2 Representante de la dirección. (Numeral 5.5.2) Teniendo en cuenta que ADUANAR LTDA no ha implementado el sistema de gestión de calidad, ha hecho que no se vislumbre la necesidad de cumplir con el presente numeral.

2.2.6.3 Comunicación interna. (Numeral 5.5.3) En la empresa existe un buen manejo de la comunicación, ya que es base para el desempeño de las actividades,

sin embargo esta comunicación no está encaminada al sistema de gestión de calidad.

2.2.7 Revisión por la dirección. (Numeral 5.6)

- ✓ **Generalidades (Numeral 5.6.1)**
- ✓ **Información de entrada para la revisión (Numeral 5.6.2)**
- ✓ **Resultados de la revisión**

Al no existir un sistema de gestión de calidad implementado en la empresa los anteriores numerales no se han podido ejecutar en la misma.

2.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

2.3.1 Provisión de recursos. ADUANAR LTDA se ha comprometido en la búsqueda y gestión de los recursos que son indispensables para llevar a cabo el diseño y la implementación de la norma, así como también los directivos, han demostrado gran interés en la implementación de la misma ya que han entendido que con su aplicación podrán mejorar en todos los ámbitos en que se desenvuelve la empresa, y por ende, satisfacer las necesidades del cliente después de conocer sus requisitos.

2.3.2 Recursos humanos:

2.3.2.1 Generalidades. Para ADUANAR LTDA ha sido de vital importancia seleccionar personal que cuente con la formación y la experiencia necesaria para realizar de manera excelente las actividades que su puesto de trabajo requiere.

2.3.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia. El pilar fundamental para ADUANAR LTDA son sus empleados, por lo cual, los directivos se han preocupado por realizar diferentes capacitaciones que conlleven a tener un personal más cualificado, así como también se puede apreciar que llevan un adecuado registro de las mismas, sin embargo, dichas capacitaciones no están enfocadas a una gestión de la calidad.

2.3.3 Infraestructura. La empresa cuenta con el espacio suficiente para que los empleados desempeñen bien sus funciones, de igual manera tienen los software, hardware y equipo de oficina necesarios para el desarrollo de las mismas.

2.3.4 Ambiente de trabajo. Aunque no han sido especificados los requisitos del servicio, en la organización se cuenta con un ambiente de trabajo agradable y bajo las condiciones necesarias para realizar de manera eficiente las actividades diarias.

2.4 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

2.4.1 Planificación de la realización del producto. De acuerdo a lo mencionado anteriormente podemos decir, que la empresa ha desarrollado un manual de procesos y procedimientos en el área de comercio exterior, la presente área es en donde se lleva a cabo la realización del servicio, cabe aclarar que el manual se ha estructurado de acuerdo a la norma BASC, por lo tanto no existe una planificación en donde se tenga en cuenta el sistema de gestión de calidad.

2.4.2 Proceso relacionados con el cliente:

2.4.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. En primera instancia, la empresa está muy ligada a todos lo relacionado con procedimientos legales y reglamentarios para la consecución de su servicio, ADUANAR LTDA se ha certificado en la norma BASC, un requisito fundamental que debe cumplir toda agencia de aduanas, así mismo, se ha visto involucrada en el cumplimiento de la normatividad necesaria para su creación y funcionamiento. Sin embargo no existen requisitos de los clientes ni del servicio identificados formalmente.

2.4.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto. ADUANAR LTDA, cuenta con un portafolio de servicios donde se especifica lo que la empresa puede brindar a sus clientes, sin embargo, cabe aclarar que no se han definido los requisitos del servicio.

2.4.2.3 Comunicación con el cliente. La información del servicio se encuentra especificada en un portafolio, el cual es enviado a los clientes que solicitan el servicio y de igual manera el cliente puede acceder a cualquier información de la empresa a través de una página web de ADUANAR LTDA. No obstante, al no existir un departamento de atención al usuario no se puede efectuar una retroalimentación con el cliente.

2.4.3 Diseño y desarrollo:

- ✓ **Planificación del diseño y desarrollo**
- ✓ **Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**
- ✓ **Resultados del diseño y desarrollo**
- ✓ **Revisión del diseño y desarrollo**
- ✓ **Verificación del diseño y desarrollo**
- ✓ **Validación del diseño y desarrollo**
- ✓ **Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Teniendo en cuenta que la empresa es prestadora de un servicio el numeral 7.3 no aplicaría para la implementación de la norma.

2.4.4 Compras:

2.4.4.1 Proceso de compras. ADUANAR LTDA lleva a cabo este proceso de una manera empírica, ya que no tiene descrito un procedimiento que ayude a realizar este procedimiento de compras, es importante mencionar que las compras que se realizan en la empresa no son de gran tamaño, por tal razón no se ha visto la necesidad de documentar este procedimiento.

Cabe resaltar que para la empresa sus principales proveedores son las bodegas y las empresas transportadoras, ya que estas son indispensables en la prestación del servicio que ofrece la empresa, y por su parte no se tiene descrito formalmente un proceso que sirva como guía para la escogencia de las mismas.

2.4.4.2 Información de las compras. En la empresa las compras se realizan de acuerdo a la necesidad que surja en el momento, por lo tanto no tienen especificado un procedimiento que sirva como guía para realizar las compras de equipo de oficina.

Es importante mencionar que la empresa realiza una compra del servicio de las bodegas y las transportadoras, las cuales deben tener diferentes requerimientos (amplitud de las bodegas, parque automotor adecuado para cada tipo de mercancía) para poderle brindar un servicio completo al cliente.

2.4.4.3 Verificación de los productos comprados. La empresa no tiene en cuenta la verificación de los productos que ha adquirido.

2.4.5 Producción y prestación del servicio:

2.4.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. ADUANAR LTDA brinda la información adecuada a la hora que un cliente solicita un servicio, esta información se la puede encontrar por medio de un portafolio de servicios que maneja el área de comercio exterior, de igual manera el cliente puede acceder a la información por medio de la pagina web de la empresa, por su parte y gracias a la certificación en BASC la empresa cuenta con manuales de procesos y procedimientos para dos de sus áreas en donde encontramos diagramas de flujo que dan un lineamiento para desarrollar las funciones de cada trabajador.

2.4.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. En la empresa se elabora de algún modo un seguimiento continuo al proceso, ya que la prestación del servicio es una tarea de todos los integrantes de la empresa, puesto que cada procedimiento debe pasar por las diferentes áreas dependiendo del servicio solicitado por el cliente, y este no puede continuar con su trámite normal si algún integrante de la empresa desarrolla mal su trabajo, por lo tanto, esta sería una forma de validar el servicio, ya que, se está asegurando que se realice de una manera efectiva la prestación del mismo.

2.4.5.3 Identificación y trazabilidad. Para la empresa es de vital importancia brindarle información oportuna al cliente del estado en el que se encuentra el servicio solicitado, es por ello que los empleados de la empresa tienen comunicación directa con el personal que está cumpliendo con el servicio.

2.4.5.4 Propiedad del cliente. En cuanto a este punto de la norma es importante mencionar que la empresa no se encarga de transportar la mercancía, pero si se tiene claridad que al momento de contratar el servicio de transporte se firman pólizas de seguros y que en el caso de ocurrir cualquier eventualidad la empresa aseguradora es la encargada de responder por el valor de la mercancía; por otra parte cabe resaltar que el cliente envía una documentación a la empresa para poder acceder al servicio solicitado, esta documentación es tratada con la mayor confidencialidad ya que nadie ajeno a la empresa puede acceder a la información brindada por el cliente.

2.4.5.5 Preservación del producto. En este caso ADUANAR LTDA realiza una inspección a la mercancía brindándole confianza al cliente, ya que en caso de que la mercancía tenga que descargarse para su respectivo almacenamiento, el personal de la empresa vigila que este se lo realice de la manera adecuada para que la mercancía no sufra ningún deterioro.

2.4.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición. ADUANAR LTDA no cuenta con equipos de seguimiento y medición, por tal motivo este punto de la norma no es posible analizar.

2.5 MEDICION Y ANALISIS DE MEJORA

2.5.1 Generalidades. Actualmente ADUANAR LTDA no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por lo tanto no se ha cumplido con el presente numeral.

2.5.2 Seguimiento y medición:

2.5.2.1 Satisfacción del cliente. Como ya se ha especificado anteriormente en la empresa no existe el área de atención al cliente conllevando a que en la empresa se carezca de un procedimiento que ayude a obtener la percepción que tiene el cliente sobre los servicios utilizados.

2.5.2.2 Auditoría interna. Las auditorias que se realizan en la organización son ejecutadas por la coordinadora de BASC por lo tanto no se realiza un enfoque al sistema de gestión de la calidad.

- ✓ **Seguimiento y medición de los procesos**
- ✓ **Seguimiento y medición del producto**

2.5.3 Control del producto no conforme:

2.5.4 Análisis de datos:

2.5.5 Mejora:

- ✓ **Mejora continua**
- ✓ **Acción correctiva**
- ✓ **Acción preventiva**

Los anteriores puntos no pueden ser punto de análisis para este diagnostico ya que en la empresa no se ha implementado el sistema de gestión de la calidad.

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Cuadro 1. Matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1: La empresa se encuentra certificada en BASC.</p> <p>F2: ADUANAR cuenta con alianzas comerciales con empresas transportadoras y de almacenaje.</p> <p>F3: Cuenta con personal calificado.</p> <p>F4: Existe una buena comunicación entre los empleados y sus directivos.</p> <p>F5: La empresa cuenta con la infraestructura, equipos de oficina y programas adecuados.</p> <p>F6: El ambiente de trabajo es el apropiado para el desempeño de las actividades.</p> <p>F7: Facilidad en el acceso a créditos bancarios.</p>	<p>D1: Falta de conocimiento de los requisitos del cliente.</p> <p>D2: ADUANAR no ha establecido equipos de seguimiento y medición.</p> <p>D3: Llevar a cabo los procesos y procedimientos de manera empírica.</p> <p>D4: Falta de implementación de indicadores de medición.</p> <p>D5: Inexistencia de registros que evidencien las actividades realizadas por los empleados.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1: Con la llegada del TLC la empresa ADUANAR podrá expandir su mercado.</p> <p>O2: Mayor exigencia del cliente a la hora de determinar sus requisitos.</p> <p>O3: Innovación tecnológica.</p>	<p>A1: Existencia de Empresas que ya cuentan con certificación ISO 9001:2008</p> <p>A2: Políticas gubernamentales cambiantes, orientadas a mayores impuestos.</p> <p>A3: Alto nivel de competencia.</p> <p>A4: El alto índice de desempleo disminuye la demanda.</p>

Fuente. Este estudio

Cruce de variables:

D3A1: Identificar los errores que cometieron las empresas Aduaneras a la hora de realizar la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad para de esa manera minimizar el riesgo de encontrar no conformidades en el momento de certificarse.

D1A3: Mediante la creación del departamento de atención al usuario la empresa podría identificar los requisitos del cliente y de esa manera ser más competitivos en el mercado.

D3A3: Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad todos los procesos y procedimientos deben estar documentados conllevando a que sus empleados basen su trabajo en dicha documentación, logrando de esa manera ser más competitivos.

D4A3: Con la implementación de indicadores de medición la empresa iniciara un proceso de mejora continua conllevando a ser más competitivos en el mercado.

D1O2: Llevar a cabo una retroalimentación de los Clientes que conlleve a la identificación y actualización de los requisitos del mismo, logrando así, ofrecer un servicio con mayor calidad.

F3A4: La capacidad de talento humano evitará inconvenientes cuando la demanda del servicio se encuentre con tendencia a la baja.

F2O1: Gracias a las alianzas comerciales con las que cuenta ADUANAR LTDA será más factible la expansión a nuevos mercados, ya que dichas alianzas harán que la empresa sea más competitiva y preferida por los inversionistas.

3.1 ANALISIS DE ENTORNOS

Globalización

Actualmente el mundo tiende a romper fronteras, las empresas buscan la oportunidad de expandirse hacia otros mercados, pero ello implica que sean competitivas para que logre mantenerse en una economía de servicios de alta calidad y a bajos precios. Esto es una amenaza mayor para ADUANAR LTDA porque es una empresa que no está preparada para competir en un mercado que exige una excelente calidad en el servicio.

Tratado de libre comercio

Con la llegada de nuevas empresas el servicio de Agenciamiento aduanero se verá afectado de manera positiva, ya que dichas empresas vendrán a importar y a exportar productos siendo esto una oportunidad mayor para ADUANAR LTDA.

Ubicación

La ubicación de ADUANAR LTDA se convierte en una oportunidad mayor, ya que por ser zona fronteriza tendrá más acogida por las empresas que solicitan el servicio de Agenciamiento Aduanero

Corrupción

Lamentablemente nuestras autoridades se han visto involucradas en actividades ilegales que en determinado momento pueden afectar el incremento de los clientes, ya que dicha autoridad podrá favorecer al contrabando conllevando a que la empresa mire la corrupción como una amenaza menor.

Relaciones internacionales

El servicio de Agenciamiento Aduanero puede verse afectado por las decisiones que tomen los gobiernos de los dos países, convirtiéndose en una amenaza menor, ya que dichas decisiones pueden reducir la demanda para el servicio.

Contrabando

Al existir el contrabando se habla de omitir la reglamentación necesaria para una adecuada importación o exportación, esto afectara a ADUANAR LTDA ya que algunas empresas preferirán esta clase de servicios, sin embargo, la mayoría de las organizaciones optan por acceder a un servicio legal, lo que conlleva a convertirse en una amenaza menor.

Terrorismo

Colombia está amenazada por un enemigo que ha hecho su aparición en el nuevo milenio llamado terrorismo, estos grupos o personas se encuentran en la mayoría de lugares del país, lo que se convierte en inseguridad constante para los habitantes del mismo. Siendo ADUANAR LTDA una empresa Colombiana, no está libre de correr riesgos atribuidos al terrorismo, por lo cual es una amenaza mayor.

Decreto 2685

Del 30 de diciembre de 1999 que reglamenta el servicio del Agenciamiento Aduanero en donde el Gobierno Nacional está comprometido con las políticas que permitan fortalecer la inserción de la economía colombiana en los mercados internacionales, facilitando y agilizando las operaciones de comercio exterior convirtiéndose en una oportunidad mayor.

Competencia

Muchas empresas existentes en el mercado de Agenciamiento Aduanero cuentan con la certificación de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, lo cual origina una amenaza mayor para la empresa, ya que estas empresas pueden ser preferidas por su alto nivel en calidad.

Desempleo

Al existir un incremento en el desempleo la población buscara maneras de subsistir en el empleo informal, entre ellos el contrabando, generando una amenaza menor para ADUANAR LTDA.

Cuadro 2. Matriz de perfil de oportunidad y amenaza ambiental (POAM)

MATRIZ POAM						
FACTORES EXTERNOS	Oportunidades		Amenazas		Impacto	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
Globalización			X		X	
Tratado de libre comercio	X				X	
Ubicación	X				X	
Corrupción				X		X
Relaciones internacionales				X		X
Contrabando				X		X
Terrorismo			X		X	
Decreto 2685	X				X	
Competencia			X		X	
Desempleo				X		X

Cuadro 3. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

MEFE			
FACTORES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO
Globalización	0.05	2	0.1
Tratado de libre comercio	0.2	4	0.8

Ubicación	0.3	4	1.2
Terrorismo	0.1	2	0.2
Decreto 2685	0.2	3	0.6
Competencia	0.15	4	0.6
TOTAL	1		3.5

ADUANAR LTDA. En la evaluación del factor externo obtuvo una calificación de 3.5 lo que refleja que la empresa enfrenta más oportunidades que amenazas.

Entre las oportunidades más relevantes encontramos: ubicación y tratado de libre comercio

3.2 ANALISIS INTERNO

Compromiso de la dirección frente a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

La dirección ha mostrado gran interés en implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 convirtiéndose en una fortaleza mayor, ya que su implementación garantizara el desempeño eficaz de los trabajadores conllevando a ofrecer un servicio con calidad

Norma BASC

ADUANAR LTDA se encuentra certificada en BASC, la cual busca la seguridad en el transporte de la mercancía, siendo esta una fortaleza menor, ya que dicha norma se la ha adquirido por conveniencia, mas no como una herramienta de gestión administrativa

Personal calificado

Del talento humano que labora la empresa, la mayoría se encuentran capacitados para realizar sus funciones, constituyendo esto una fortaleza mayor para la empresa porque cuenta con personal idóneo para realizar diferentes tareas.

Comunicación

La comunicación en ADUANAR LTDA, es fluida alrededor de todo el personal que trabaja en la empresa, esto lo convierte en una fortaleza menor ya que a pesar de

contar con una buena comunicación hace falta la implementación de planes de calidad que sugiere la norma ISO 9001:2008

Infraestructura

ADUANAR LTDA cuenta con los equipos de oficina y software necesarios para prestar un servicio de Agenciamiento Aduanero de manera eficiente, lo que conlleva a tomar esta variable como una fortaleza mayor.

Ambiente de trabajo

Las condiciones de trabajo son las apropiadas y necesarias para convertirse en una fortaleza mayor, ya que genera eficaz desempeño de los trabajadores.

Requisitos del cliente

Al no existir un Departamento de atención al cliente se ha dejado a un lado la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente, convirtiéndose en una debilidad mayor, ya que las actividades que realizan los trabajadores de ADUANAR LTDA no van enfocadas a la prestación de un servicio con calidad.

Ausencia del manual de calidad

Al no contar ADUANAR LTDA con un manual de calidad genera cierto nivel de incertidumbre en cuanto a la buena prestación del servicio, lo que se convierte en una debilidad mayor.

Inexistencia de un control de documentos y registros

Se puede decir que en la empresa existe un manejo de los documentos y registros, ya que la norma de BASC lo exige, no existe un proceso como tal, sin embargo se realizan de manera empírica actividades que los empleados deben ejecutar para evitar la documentación obsoleta y tener un orden en la organización, dejando a un lado el control de los mismos, siendo esto una debilidad mayor, ya que no se puede evidenciar las actividades realizadas por los trabajadores.

Inexistencia de indicadores de medición

En la empresa no se han implementado indicadores de medición que ayuden a la toma de decisiones por parte de los directivos de ADUANAR LTDA, generando una debilidad mayor, ya que no se puede medir los resultados de los trabajadores.

Planeación

La empresa no realiza planeación estratégica, ya que no se tiene en cuenta las tendencias del entorno, los problemas se solucionan a medida que se van presentando; esto se convierte en una debilidad mayor para la empresa por el hecho de actuar reactivamente y trabajar en un ambiente de total incertidumbre que no le está permitiendo aprovechar oportunidades, explotar sus capacidades, contrarrestar amenazas y corregir sus debilidades.

Cuadro 4. Matriz de perfil de capacidades internas (PCI)

MATRIZ PCI						
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS		DEBILIDAD		IMPACTO	
	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR
Compromiso de la dirección frente a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	X				X	
Norma BASC		X				X
Personal calificado	X				X	
Comunicación		X				X
Infraestructura	X				X	
Ambiente de trabajo	X				X	
Requisitos del cliente			X		X	
Ausencia del manual de calidad			X		X	
Inexistencia de un control de documentos y registros			X		X	
Inexistencia de indicadores de medición			X		X	
Planeación			X		X	

Cuadro 5. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

MEFI			
FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Compromiso de la dirección frente a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	0.05	1	0.05
Personal calificado	0.1	2	0.2
Infraestructura	0.08	1	0.08
Ambiente de trabajo	0.07	2	0.14
Requisitos del cliente	0.15	3	0.45
Ausencia del manual de calidad	0.2	2	0.4
Inexistencia de un control de documentos y registros	0.1	3	0.3
Inexistencia de indicadores de medición	0.15	2	0.3
Planeación	0.1	1	0.1
TOTAL	1		2.3

Según el resultado obtenido en la MEFI (matriz de evaluación de factores internos) podemos darnos cuenta que son mayores las debilidades que las fortalezas

Cuadro 6. Plan de calidad

No	TEMA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
1	Compromiso	Efectuar una circular interna en la que se demuestre el compromiso de la dirección y los empleados.	10-10-2011	Representante de la dirección y practicantes
2	Equipo de calidad	Conformar el equipo de calidad, asegurando que este sea el más idóneo para la estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad.	14-10-2011	Representante de la dirección y practicantes
3	Diagnostico	Realizar un análisis de la situación actual de la empresa tomando como punto de referencia la norma ISO 9001:2008	28-10-2011	Equipo de calidad
4	Sensibilización	Realizar una jornada de sensibilización en la que se dé a conocer los objetivos y la importancia de las actividades a realizar para llevar a cabo la estructuración del Sistema.	11-11-2011	Equipo de calidad y Representante de la dirección.
5	Diseño de plan	Plasmar todas las actividades que aseguren una estructuración adecuada del Sistema de Gestión de la Calidad.	25-11-2011	Equipo de calidad.
6	Manual de calidad	Elaborar y revisar, el Manual de Calidad que describa todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa según la norma ISO 9001:2008	13-01-2012	Equipo de calidad
7	Documentación	Teniendo en cuenta el mapa de procesos, realizar la caracterización de cada proceso determinando los procedimientos tanto obligatorios como necesarios, los cuales tendrán como soporte los diferentes formatos y documentos.	10-02-2012	Equipo de calidad

Fuente. Este estudio

3.3 PLAN DE COMUNICACIÓN

La comunicación interna es una herramienta de transmisión de las nuevas creencias y valores organizativos, por ello constituye un instrumento esencial en la gestión del cambio y en la aplicación de herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo de cualquier organización.

Por otra parte, una buena comunicación interna que propicie la motivación y la participación hace que los trabajadores transmitan una imagen de la organización positiva hacia el exterior. Además, para que haya una buena comunicación con el cliente es imprescindible contar con una comunicación interna eficaz.

3.3.1 Objetivos:

- a) Sensibilizar, comprometer y motivar a todos los empleados de ADUANAR LTDA en el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Instalar un plan comunicacional que brinde la información necesaria y adecuada del diseño de gestión de la calidad.
- c) Lograr la participación de todos los empleados, por medio de una comunicación efectiva que permita el cumplimiento de los objetivos de calidad.

3.3.2 Alcance. Este Plan tiene como finalidad dotar a ADUANAR LTDA de un sistema de comunicación que le permita difundir y dar a conocer el diseño de gestión de la calidad enfocado en la norma ISO 9001:2008, sus contenidos y sus avances de manera sistemática con el objeto de facilitar y favorecer la aceptación y la interiorización del mismo, contribuyendo, de este modo, a aumentar la motivación, la cohesión y el desarrollo personal en aras de una gestión más ágil, eficiente y eficaz.

Es importante mencionar que la información que se brinde en este plan estará orientada a todo el personal que labora en ADUANAR LTDA, ya que el éxito de un buen diseño del sistema de gestión de calidad dependerá del compromiso que adquiera cada trabajador para que la empresa se encamine hacia la excelencia, convirtiéndose así, en un sistema abierto a la participación, al diálogo y a la transparencia, generando como consecuencia, la credibilidad y la confianza necesarias para alcanzar el fin último de todo Plan de Calidad, la mejora continua.

Cuadro 7. Herramientas de comunicación

Fase	¿Qué se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo le comunica?	¿A quién le comunica?
Todo el proyecto	Noticias de avances del diseño del SGC	Asesores de calidad, gerente general.	Reuniones con funcionarios, carta al personal, publicación en la página web.	Periódicamente	A todo el personal de la empresa.
Todo el proyecto	Mensajes de compromiso de la dirección con el diseño del SGC, y de información sobre avances del mismo.	Asesores de calidad, Gerente general.	Publicación en la página web, carta al personal, carteleras.	Periódicamente	A todo el personal de la empresa.
Diagnostico	Informe del diagnostico	Asesores de calidad.	Reuniones, informes.	Al finalizar el informe del diagnostico.	A funcionarios con responsabilidad ejecutiva en los procesos
Diseño	Propuestas de elaboración o de modificación de documentos del SGC	Asesores de calidad	Reuniones con funcionarios, carta al personal, publicación en la página web.	Al finalizar el diseño del SGC.	A todo el personal de la empresa.

Fuente. Este estudio

3.3.3 Descripción de las herramientas de comunicación:

3.3.3.1 Carta al personal. Las cartas deben ser breves y legibles. Se utilizan para difundir información importante tales como resultados, cambios en la organización, etc. Su ventaja radica en la rapidez de su llegada y el impacto que provoca el

remitente. Por ello, se aconseja realizarlas de forma personalizada y no en forma múltiple con un destinatario común.

3.3.3.2 Carteleras. Este efectivo medio de comunicación se debe colocar en un lugar de tránsito seguro del personal. Puede contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido esté ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio periódico de su información. Es necesario, para evitar malos entendidos, consignar en cada mensaje los remitentes y su fecha.

3.3.3.3 Reuniones. Las reuniones son un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Lo importante es contar con espacios acordes y convocar a los participantes con la debida anticipación.

3.3.3.4 Pagina Web. En la página Web institucional se puede prever un área restringida sólo para los integrantes de la institución.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 VISIÓN

Proyectar ante la sociedad una empresa sólida que responda básicamente a las necesidades actuales y futuras de los usuarios, basada en cualidades como responsabilidad, honestidad y transparencia en su trabajo; de tal forma que se contribuya dentro de la cadena de distribución física internacional de una empresa con factores tiempo, costo y servicio.

4.2 MISIÓN

ADUANAR es una empresa dedicada a prestar el servicio de Agenciamiento Aduanero con asesoría en Comercio Exterior a las empresas Privadas y Públicas; trabajando con personal altamente calificado y sistemas de información eficientes y confiables. Siempre mirando que el servicio de Intermediación Aduanera es una herramienta importante que integra la logística de cada cliente, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente, bajo los criterios de justo a tiempo y calidad en el servicio.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

ADUANAR presta un servicio efectivo trabajando con sistemas de información confiables y seguros congruente a las necesidades de los usuarios y cumpliendo con la normatividad correspondiente, llevando a cabo las actividades mediante factores tiempo, costo y servicio buscando siempre un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

4.4.1 Objetivo general. Ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario, de manera que este pueda obtener un servicio confiable, ágil, eficaz y seguro con el fin de mantener e incrementar nuestros usuarios.

4.4.2 Objetivos específicos:

- ✓ Realizar las actividades de manera rápida para que así se pueda reducir el tiempo muerto de la mercancía.

- ✓ Cumplir con todo lo que la empresa ofrece, ya que de esta manera se va a fidelizar a los clientes.
- ✓ Utilizar de manera intensiva los recursos físicos, económicos, tecnológicos y talento humano con que cuentan para así ser más productivos.
- ✓ Desarrollar e implementar nuevos esquemas de trabajo que fomenten la aplicación de nuevas tecnologías y el fortalecimiento de nuevos conocimientos.
- ✓ Desarrollar una cultura de calidad que garantice la eficacia y eficiencia de nuestras labores diarias.

4.5 PRINCIPIOS

Profesionalismo: fortalecer y potenciar las habilidades técnicas y humanas para asumir con responsabilidad, compromiso y eficiencia las labores que nos son propias.

Compromiso: ir más allá del cumplimiento de una obligación o función, poniendo en juego las capacidades y destrezas académicas, profesionales, sociales y humanas.

Trabajo en equipo: contar con un grupo de colaboradores bien organizados, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas.

Objetividad: todo funcionario de ADUANAR LTDA debe actuar de manera neutra e imparcial en todo momento.

Calidad de servicio: se procura estar siempre en un mejoramiento continuo en el ejercicio de las funciones establecidas frente al derecho de los clientes la comunidad y demás grupos de interés.

Transparencia: El funcionario debe tener presente y actuar conforme al derecho de todos los ciudadanos de estar informados sobre la actividad del agenciamiento aduanero, brindando información comprensible y verificable.

Eficacia: El funcionario debe ejecutar la función de la mejor manera, en el menor tiempo y costos posibles.

Cortesía: En el trato de funcionarios y entre funcionarias y clientes, debe imperar la debida atención, el respeto y la educación.

4.6 VALORES

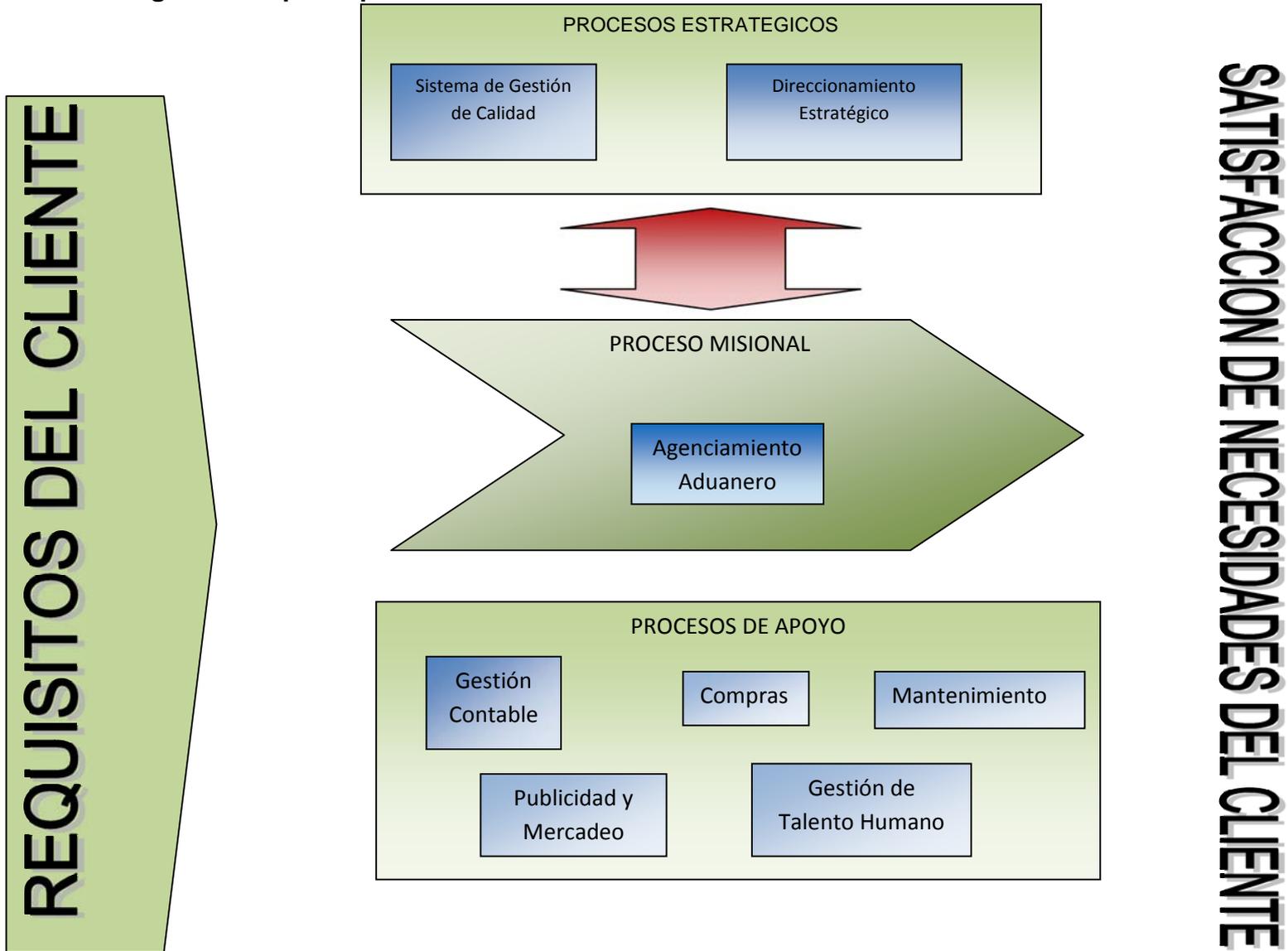
Respeto: por las personas ya sean empleados, asociados, clientes, proveedores o competidores, este es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo y de cualquier relación interpersonal.

Honestidad: en todos los actos ejecutados por la entidad, a su nombre o en relación con ella, se garantiza por el alto sentido de profesionalismo y el correcto proceder de las personas, como respuesta a la confianza que los clientes depositan en ella.

Compromiso: a través del manejo seguro y discreto de los asuntos, información y documentos propios de la empresa y de su quehacer, buscando permanentemente un control preventivo en cada actividad al interior de la organización.

Integridad: Actuar de manera digna e intachable en todo momento, reuniendo todos los valores virtudes morales a fin tomar las mejores decisiones.

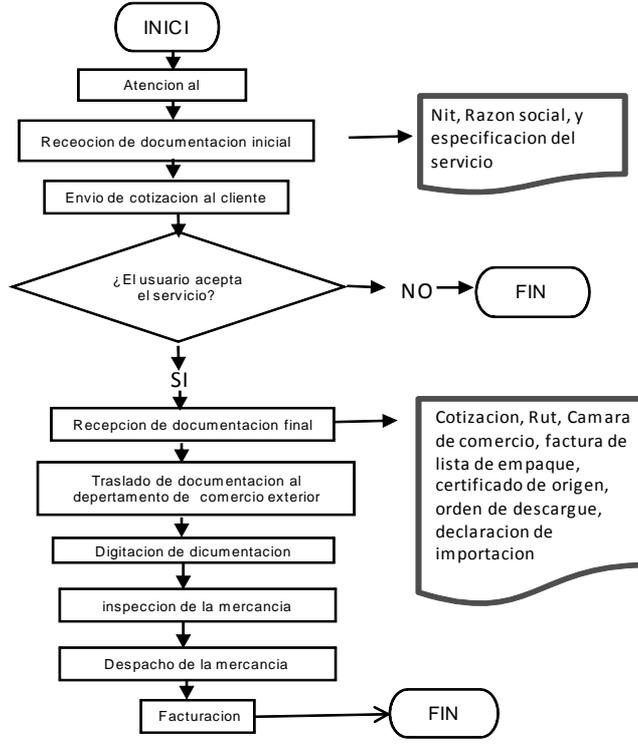
Figura 1. Mapa de procesos



5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

5.1 CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL

Cuadro 8. Caracterización Agenciamiento aduanero

 ADUANAR LTDA <small>Agencia de Aduanas NIT. 837.000.941 - 2</small>		ADUANAR LTDA CARACTERIZACION AGENCIAMIENTO ADUANERO	Código: AAD-CR-01 Versión: 01 Página 1	
OBJETIVO: Identificar y describir el servicio el servicio que ADUANAR LTDA ofrece al publico				
RESPONSABLE GENERAL: Coordinadora de comercio exterior				
PROVEEDOR Empresas de cadena logistica, almacenadoras, bodegas asociadas (importaciones), almafrontera (exportaciones), entes gubernamentales, coordinadora de comercio exterior.	ENTRADA Documentacion actualizada de la empresa y del servicio requerido, documentacion financiera.	 <pre> graph TD INICI([INICI]) --> A[Atencion al] A --> R[Receocion de documentacion inicial] R --> E[Envio de cotizacion al cliente] E --> D{¿El usuario acepta el servicio?} D -- NO --> FIN1([FIN]) D -- SI --> RF[Recepcion de documentacion final] RF --> T[Traslado de documentacion al departamento de comercio exterior] T --> D1[Digitacion de dicumentacion] D1 --> I[inspeccion de la mercancia] I --> D2[Despacho de la mercancia] D2 --> F[Facturacion] F --> FIN2([FIN]) </pre>	SALIDA Documentacion de acuerdo al servicio sugerido, factura de pago	CLIENTE Empresa contratista,contraloria,procuraduria, lista clinton, empresa transportadora.

RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS				DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE			
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN		Nt, razon social, Manual de calidad, Manual de procesos y procedimientos, cotizacion, rut, camara de comercio, factura, certificado de origen, orden de descargue, declaracion de importacion, factura de pago.			
Físicos: escritorios, vehiculos, bodegas		Entregar la documentación de manera eficaz, seguridad en la mercancia, confiabilidad en el servicio, monitoreo de la mercancia, buena atencion al cliente, diferentes opciones de pago.	Decreto 2883 del 2008, Reglamento general de aduanas.	Estar constituida legalmente, Codigo Sustantivo de trabajo, minuta de constitucion, DIAN, Reglamento interno de trabajo					
Técnicos: Software y Hardware									
Administrativos: recursos financieros,									
Recursos Humanos.									
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO									
auditorias por parte de la coordinadora de BASC, control de antecedentes de la empresa contratista, seguimiento financiero de los clientes.									
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO:									
4.1 requisitos generales, 4.2.3 control de los documentos, 4.2.4 control de los registros, 5.1 compromiso de la direccion, 5.5.1 Responsabilidad y autoridad, 6.1 provicion de recursos, 6.2 Recursos humano, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de trabajo.									
ELABORADO		REVISADO			APROBADO				
CARGO		CARGO			CARGO				
FECHA		FECHA			FECHA				



ADUANAR LTDA	Código: AAD-AU-PR-01
AGENCIAMIENTO ADUANERO	Versión 001
Atencion al usuario	Página 1

OBJETIVO: Desarrollar una atención de calidad con el usuario y una guía de actuación que contribuya al establecimiento de un estilo coherente, asertivo, confiable y compartido en toda la organización, que refleje el nivel de calidad en la prestación del servicio que se ofrece.

ALCANCE: Area de atencion al usuario

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Saludar y dar la bienvenida	Atencion al usuario		
2	Dar a conocer el portafolio de servicios	Atencion al usuario	Portafolio de servicios	
3	Solicitar documentacion para realizar cotizacion.	Atencion al usuario	Nit, razon social, cantidad y especificacion del servicio, lista de empaque, certificado de origen	
4	Esperar a que el cliente acepte el servicio ofrecido.			Si no acepta el servicio despedir amablemente al cliente.
5	Solicitar informacion de la empresa para verificacion de antecedentes		Camara de comercio, rut, balances del ultimo año, fotocopia de la cedula del reoresentante legal de la empresa.	
6	Verificar antecedentes en contraloria, procuraduria, lista clinton.	Atencion al usuario		Si tiene antecedentes despedir amablemente y justificar porque no se le puede prestar el servicio.
7	Aceptar amablemente la prestacion del servicio	Atencion al usuario		
8	Envio de documentacion al area de comercio exterior		lista de empaque, certificado de origen	
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	



NIT. 837.000.941 - 2

ADUANAR LTDA	Código: AAD-IM-PR-01
AGENCIAMIENTO ADUANERO	Versión 001
Importaciones	Página 1

OBJETIVO: Asegurar que el procedimiento de importaciones tenga unos lineamientos, para que este sea desarrollado de la mejor manera, teniendo en cuenta que es uno de los principales servicios que se presta en ADUANAR LTDA.

ALCANCE: Comercio exterior - importaciones

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Recepcion de documentacion para im portacion	Analista de im portaciones	factura, lista de empaque, certificado de origen.	
2	Solicitar anticipo de acuerdo al valor de la mercancia a im portar (valor del iva)	Analista de im portaciones	Solicitud de anticipo	
3	Ingreso de docum entacion al sistema de la mercancia a im portar (Muisca)	Analista de im portaciones		
4	Im prim ir dex provisional	Analista de im portaciones	Dex provisional	
5	Verificar informacion declarada en el dex provisional	Analista de im portaciones	Dex provisional	Si el Dex no cuenta con toda la informacion que se ingreso en el sistema, corregir la informacion.
6	Confirm ar informacion en el sistema (m uisca)	Analista de im portaciones		
7	Realizar orden de pre-inspeccion de la mercancia	Analista de im portaciones	Orden de pre-inspeccion	
8	Entregar orden de pre-inspeccion al auxiliar de inspeccion	Analista de im portaciones	Orden de pre-inspeccion	
9	Dar levante a la mercancia en el sistema	Analista de im portaciones, Coordinadora de Comercio exterior		Si obtuvo levante fisico comuniquese con auxiliar de inspeccion y espere resultados de la inspeccion, si obtuvo levante automatico continúe con el proceso.
10	Obtener dex definitivo	Analista de im portaciones	Dex definitivo	
11	Dar orden de despacho de la mercancia	Analista de im portaciones	Orden de despacho de la mercancia	
12	Enviar documentacion a contabilidad para el respectivo cobro	Analista de im portaciones	Factura	
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	



ADUANAR LTDA	Código: AAD-EX-PR-01
AGENCIAMIENTO ADUANERO	Versión 001
Exportaciones	Página 1

OBJETIVO: Asegurar que el procedimiento de exportaciones tenga unos lineamientos, para que este sea desarrollado de la mejor manera, teniendo en cuenta que es uno de los principales servicios que se presta en ADUANAR LTDA.

ALCANCE: Comercio Exterior - Exportaciones

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Recepcion de documentacion para exportacion	Analista de Exportaciones		
3	Ingresar al sistema la informacion de la mercancia a exportar (Muisca)	Analista de Exportaciones		
4	Imprimir Dex provisional	Analista de Exportaciones	Dex provisional	
5	Verificar informacion declarada en el dex provisional	Analista de Exportaciones	Dex provisional	Si no cuenta con toda la informacion que se ingreso en el sistema, corregir la informacion.
6	Confirmar informacion en el sistema (muisca)	Analista de Exportaciones		
7	Realizar orden de descargue de la mercancia (de ser necesario)	Analista de Exportaciones	Orden de descargue	Debe contener datos del vehiculo, cantidad de la mercancia, direccion de la bodega donde se va a realizar el descargue. Se realizaria un descargue si el dex definitivo no esta listo para presentar en la duana.
8	Obtener dex definitivo	Analista de Exportaciones	Dex definitivo	
9	Realizar orden de cargue de la mercancia (de ser necesario)	Analista de Exportaciones	Orden de cargue	
10	Dar orden de despacho de la mercancia	Analista de Exportaciones, Coordinadora de comercio exterior	Orden de despacho	
11	Enviar documentacion a contabilidad para el respectivo cobro	Analista de Exportaciones		
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	



ADUANAR LTDA	Código: AAD-IMC-PR-01
AGENCIAMIENTO ADUANERO	Versión 001
Inspeccion de la mercancia	Página 1

OBJETIVO: Establecer las acciones a seguir para la inspección y reconocimiento físico de mercancías que ingresan al país, asegurando que la mercancia de los clientes llegue en condiciones optimas y que de la misma manera esta no se vea afectada por actividades ilicitas

ALCANCE: Comercio Exterior

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Recibir orden de pre-inspeccion por parte del departamento de importaciones	Auxiliar de inspeccion	Orden de pre-inspeccion	debe contener cantidad y especificaciones de la mercancia, direccion de la bodega.
2	Verificar que la declaracion de importacion este bien diligenciada	Auxiliar de inspeccion		
3	Confirmar la llegada de la mercancía al depósito asignado	Auxiliar de inspeccion	declaracion de importacion	
4	inspeccionar que la mercancia llego en buen estado y las cantidades que se describen en la declaracion de importacion	Auxiliar de inspeccion	declaracion de importacion	
5	Si la mercancia obtuvo levante fisico comuniquese con el inspector de la Dian	Auxiliar de inspeccion		
6	Recoja al inspector de la Dian	Auxiliar de inspeccion		
7	Acompañelo a que realice la inspeccion de la mercancia	Auxiliar de inspeccion		
8	Reportar por escrito inconsistencias, si las hubiere.	Auxiliar de inspeccion	formato de inconsistencias	
9	Entregue la declaracion de importacion al departamento de importaciones	Auxiliar de inspeccion	declaracion de importacion	
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	



Agencia de Aduanas
NIT. 837.000.941-2

ADUANAR LTDA

AGENCIAMIENTO ADUANERO

facturacion

Código: AAD-FA-PR-01

Versión 001

Página 1

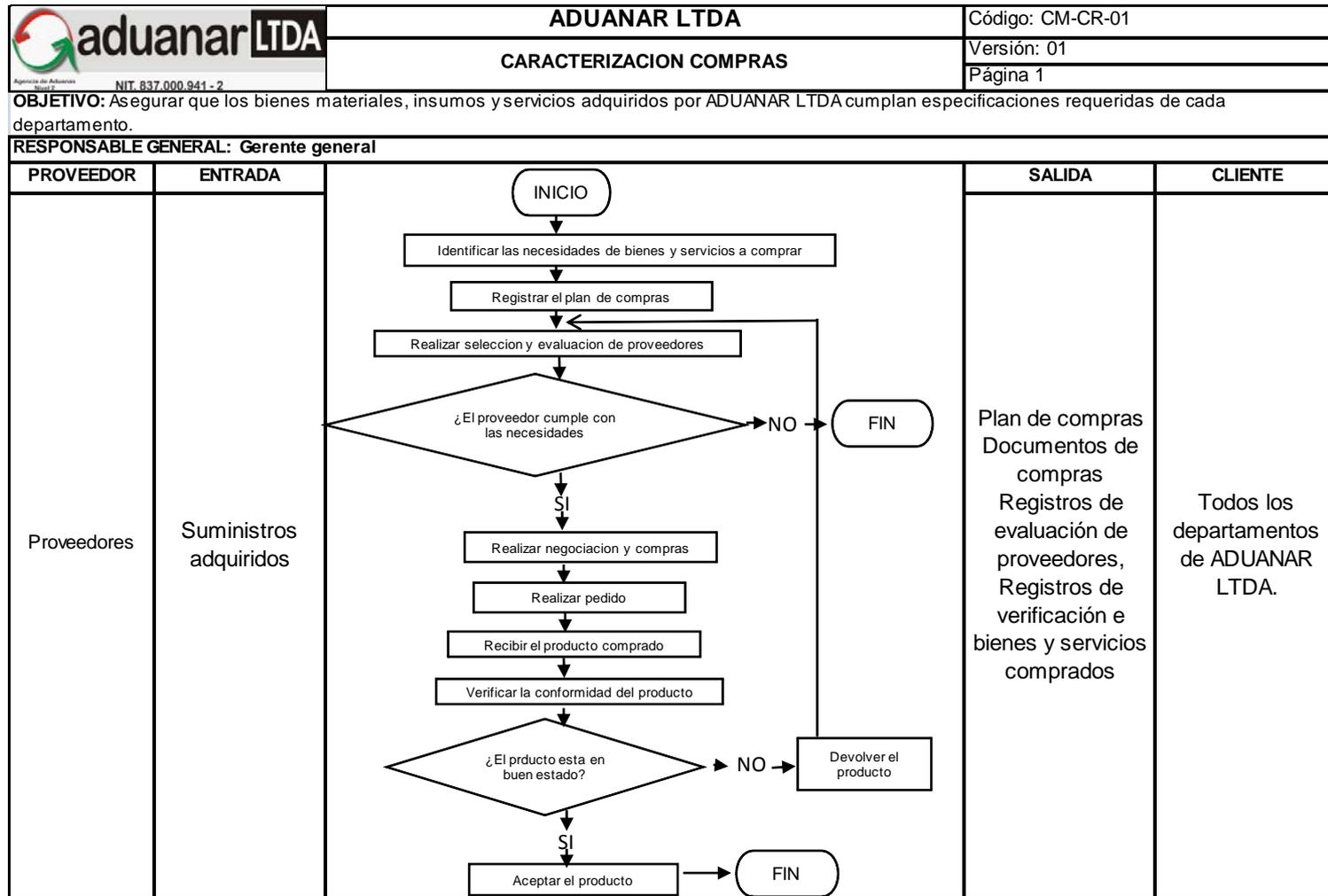
OBJETIVO: Registrar y generar facturas de acuerdo al servicio solicitado

ALCANCE: Area contable

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Recepcion de documentacion	Aux contable	Factura de venta de bodega,	
2	Obtener tarifas del servicio de acuerdo al valor de la mercancia	Aux contable		
3	Recepcion de documentacion del departamento de comercio exterior	Aux contable	Declaracion de importación, Formato de inconsistencias, Orden de pre-inspeccion, Dex provisional, Orden de descargue, Dex definitivo Orden de cargue, Solicitud de anticipo, Borrador de la declaración de importacion, Decalracion de importación definitivo.	Estos documentos deben sera anexados a la factura de cobro para enviarselos al cliente. La documentacion varia dependiendo si importacion o exportacion.
4	Digitar informacion en SIIGO	Aux contable		
5	Impresión de la factura de venta	Aux contable		
6	Envio de factura adjuntando la documentacion recibida de comercio exterior.	Aux contable		puede ser fisico, vía fax, o por correo electronico.
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	

5.2 CARACTERIZACION PROCESOS DE APOYO

Cuadro 9. Caracterización del proceso de Compras



RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS				DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE	
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN		Manual de calidad, Manual de funciones, Procedimiento para el control de registros, procedimiento para el control de documentos, Solicitud de Compra, Registro de evaluación de proveedores.	
Físicos: equipo de oficina		Llegada del producto en condiciones aptas para su uso inmediato, altos niveles de calidad, durabilidad.	Exigir factura de venta.	Facilidades de pago, descuentos, altos niveles de calidad.			
Técnicos: Software y Hardware							
Administrativos: recursos financieros,							
Recursos Humanos.							
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO							
Control de forma periódica de los diferentes registros y documentos ejecutados en el proceso de compras.							
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS							
AL PROCESO: 7.4 Compras, 7.4.1 Proceso de compras, 7.4.2 Información de las compras, 7.4.3 Verificación de los productos comprados.							
ELABORADO		REVISADO				APROBADO	
CARGO		CARGO				CARGO	
FECHA		FECHA				FECHA	



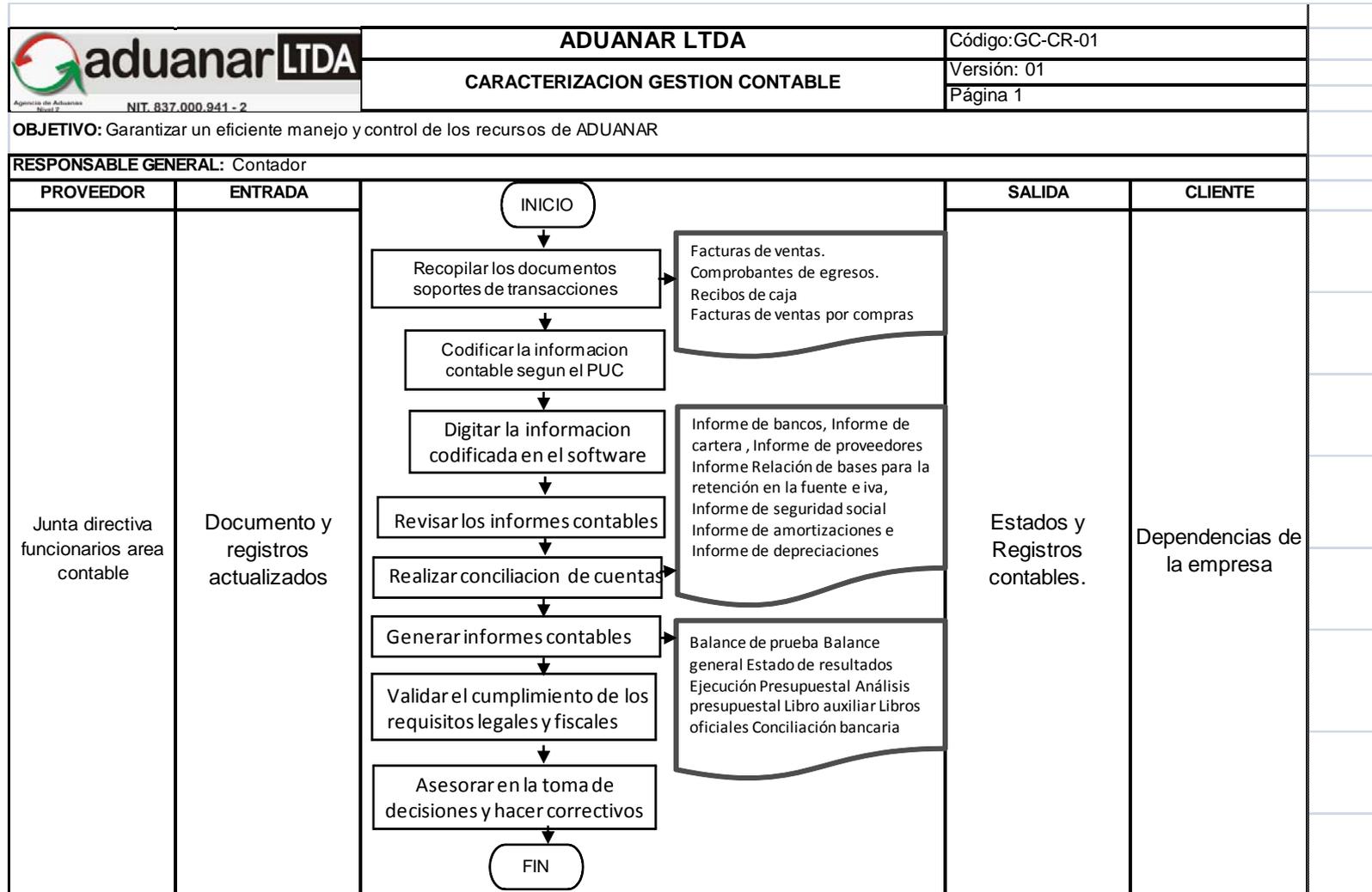
ADUANAR LTDA	Código: CM-ESP-PR-01
COMPRAS	Versión 001
Evaluación y selección de proveedores	Página 1

OBJETIVO: Establecer el método de selección, evaluación y mantención de proveedores basado en su capacidad de atender los requerimientos de compra

ALCANCE: Toda la empresa

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Busqueda de posibles proveedores de acuerdo a las necesidades	Gerente general		Se debe tener en cuenta las siguientes fuentes de informacion: radio, television, internet, entre otros.
2	Crear un listado de los posibles proveedores	Gerente general		
3	Solicitar informacion detallada de los posibles proveedores	Gerente general		
4	Evaluacion de proveedores	Gerente general	CM-SEP-PR-01	Esta evaluacion estara ligada a los criterios de seleccion de proveedores
5	Selección de proveedores	Gerente general		
6	Realizar seguimiento a los proveedores	Gerente general	Formato de seguimiento de los proveedores CM-EP-FR-01	Este seguimiento se debera llevar a cabo semestralmente
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	

Cuadro 10. Caracterización del proceso de Gestión Contable



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS				DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE	
Infraestructura Físicos: escritorios, vehiculos, bodegas Técnicos: Software y Hardware Economicos: Presupuesto Recursos Humanos: Director Ejecutivo, Jefe Administrativo Contador	CLIENTE Confiabilidad, Veracidad, Eficiencia, Eficacia Y Transparencia..	LEGALES Decreto 111 de 1996, Régimen Contable Colombiano, Plan Único de Cuentas	ORGANIZACIÓN Informacion clara y fidedigna	Facturas de ventas. Comprobantes de egresos. Recibos de caja Facturas de ventas por compras, Informe de bancos, Informe de cartera , Informe de proveedores Informe Relación de bases para la retención en la fuente e iva, Informe de seguridad social Informe de amortizaciones e Informe de depreciaciones, Balance de prueba Balance general Estado de resultados Ejecución Presupuestal Análisis presupuestal Libro auxiliar Libros oficiales Conciliación bancaria (cabe aclarar que la mayoría de estos documentos son generados por el software contable)		
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO						
Arqueo diario de caja Consignaciones y conciliaciones bancarias. Estados financieros.						
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO: Números 4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4 Control de los registros 6.1 Provision de los recursos 8.2.3 Seguimiento y medicion de los procesos.						
ELABORADO	REVISADO				APROBADO	
CARGO	CARGO				CARGO	
FECHA	FECHA				FECHA	



ADUANAR LTDA

GESTION CONTABLE

Pago de Nomina

Código: GC-PN-PR-01

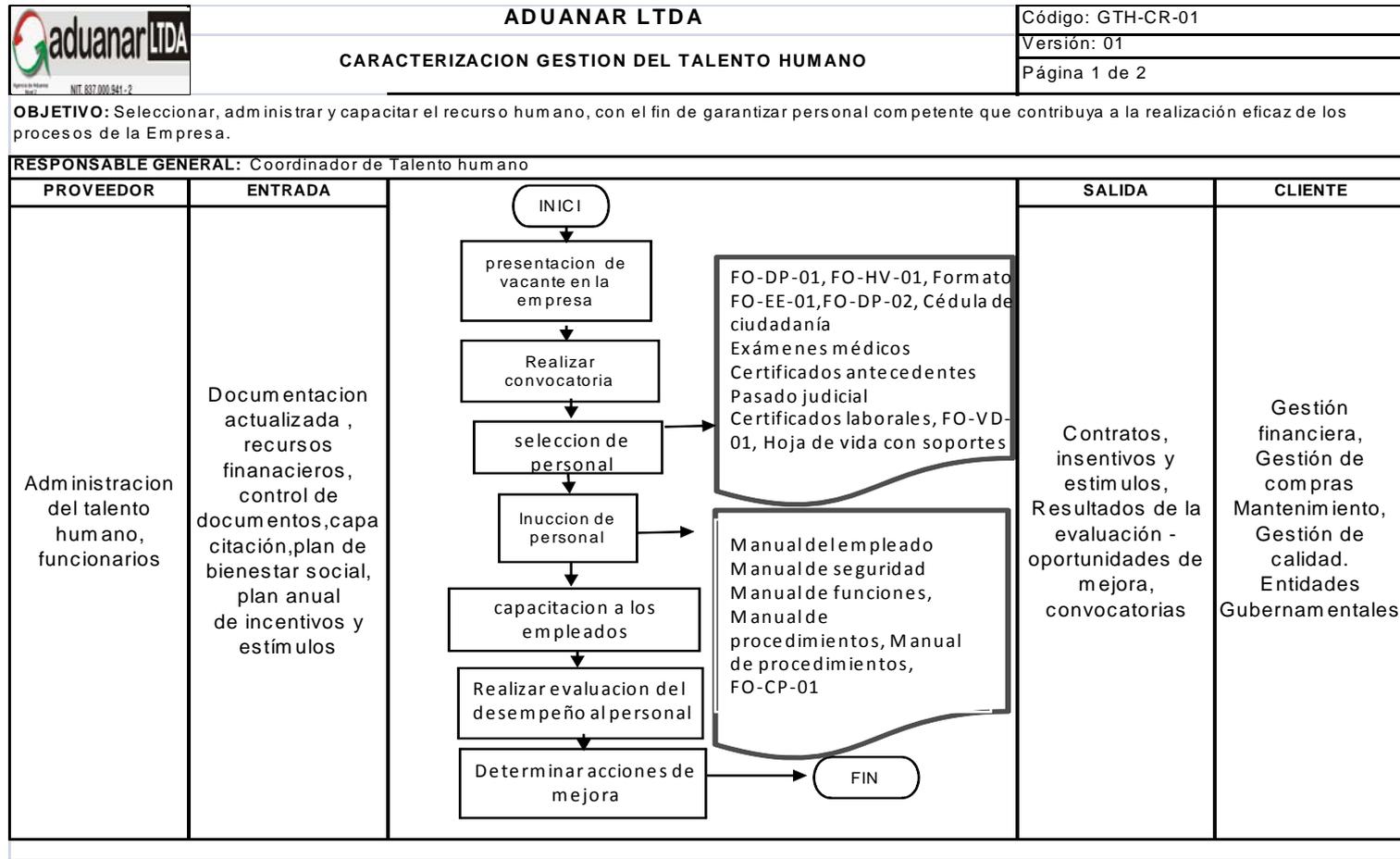
Versión 01

Página

OBJETIVO: establecer la metodología para la elaboración del pago de nómina, que acredita la contraprestación del servicio de los funcionarios de la institución
ALCANCE: Area de contabilidad y funcionarios

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	De acuerdo con los contratos laborales se identifican y capturan los datos necesarios de los empleados.	contador	contratos	
2	Cada funcionario deberá reportar al Jefe contable las novedades conexas a nómina que afecte al devengado.	Jefe contable	Nomina	Las novedades pueden ser créditos, incapacidades, vacaciones, liquidaciones definitivas, horas extras licencias, descuentos, embargos, permisos no remunerados, etc.
3	Teniendo en cuenta los resultados se procede a realizar el formato de planilla de pago.	Jefe contable	F-PP-01	
4	Elaborar la nota contable de la respectiva cuenta de nomina a afectar por el valor correspondiente.	contador	Nota contable	
5	Al terminar la liquidación de nomina se debe generar el comprobante automático de nomina mensual	contador	comprobante de nomina	
ELABORO		REVISADO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

Cuadro 11. Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano



RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS				DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE			
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN		datos personales selección de personal solicitud del cargo (FO-DP-01), evaluación de entrevista (FO-EE-01), hoja de vida con soportes, documentación personal del aspirante, manual de funciones, perfil del cargo, evaluación del desempeño, manual de procedimientos.			
Físicos: escritorios, vehiculos, bodegas		personal eficiente, amable , capaz de solucionar cualquier problema.	Cumplir con el código sustantivo del trabajo, Legislación actualizada	Manual de funciones y perfiles, procedimientos internos de la organización reglamento interno de trabajo, hojas de vida.					
Técnicos: Software y Hardware									
Administrativos: recursos financieros,									
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO									
Soportes completos de las hojas de vida de los aspirantes , evaluación de desempeño, auditorias internas.									
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO:									
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 6.2. Talento Humano, 6.2.1, Generalidades, 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación, 6.4. Ambiente de trabajo, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora,									
ELABORADO		REVISADO			APROBADO				
CARGO		CARGO			CARGO				
FECHA		FECHA			FECHA				



ADUANAR LTDA	Código: GTH-SPL-PR-01
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Versión 01
Selección de personal	Página 1

OBJETIVO: Encontrar a la persona adecuada para cubrir el puesto de trabajo requerido.

ALCANCE: Aplica para la alta dirección y el área de talento humano

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Reclutar candidatos	Departamento de Talento Humano		
2	Recepcionar hojas de vida		GTH-SPL-FR-01	
3	Facilitar a los candidatos el formato GTH-SPL-FR-01 para su diligenciamiento		GTH-SPL-FR-01	diligenciado directamente por los solicitantes al cargo.
4	Evaluar las solicitudes de empleo		GTH-SPL-FR-02	
5	Verificar datos consignados en el formato y confirmar referencias			
6	Realizar entrevista y examen a los candidatos preseleccionados		GTH-SPL-FR-03	
7	Después diligenciar formato			
8	Seleccionar los candidatos más adecuados			
9	Escoger el candidato más óptimo para ocupar el cargo vacante			
10	Facilitar el formato GTH-SPL-FR-04 para su diligenciamiento		GTH-SPL-FR-04	este formato debe actualizarse cada año de acuerdo a la fecha de diligenciamiento.
11	Solicitar documentación		Cédula de ciudadanía, Exámenes médicos, Certificados antecedentes Pasado judicial, Certificados laborales	
12	Confirmar antecedentes			
14	Archivar documentación en el archivo de talento humano		Hoja de vida con soportes	
ELABORO			REVISADO	APROBO
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	



ADUANAR LTDA	Código: GTH-IN-PR-01
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Versión 01
Induccion	Página

OBJETIVO: garantizar que el ingreso de nuevo personal responda a las disposiciones y a las reglamentaciones internas.
 ALCANCE: Alta dirección y Departamento de talento humano

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Explicar las normas y políticas establecidas en los documentos y manuales	Departamento de Talento humano	Manual del empleado Manual de seguridad	
2	Explicar las funciones del cargo		Manual de funciones	
3	Explicar los procedimientos documentados del cargo		Manual de procedimientos	
4	Explicar los formatos utilizados y los instructivos de llenado		Manual de procedimientos	
5	Definir el período de prueba			
6	Aplicar período de prueba			
7	Después de finalizado el período de prueba, evaluar al empleado			
8	Diligenciar el formato calificación periodo de prueba GTH-IN-FR-01		GTH-IN-FR-01	
9	Informar al empleado el resultado de la evaluación			
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	



ADUANAR LTDA		Código: GTHC-PR-01
GESTION DEL TALENTO HUMANO		Versión 01
Capacitación		Página

OBJETIVO: Crear ayuda y/o facilidades de capacitación al personal con el objetivo de favorecer su desarrollo y lograr un mejor desempeño de su cargo.
ALCANCE: Todo el personal de la empresa

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	La Alta Dirección determinarán que personas necesitan capacitación o que cursos, seminarios o capacitaciones.	Departamento de Talento humano		
2	Recursos Humanos llevará control de los entrenamientos a ejecutar y de los ejecutados.		GTH-ED-FR-01	
3	Recursos Humanos enviará una comunicación al empleado, informándole sobre el entrenamiento, el número de horas, entre otras.			
4	Recursos Humanos evaluará la participación de los empleados para informar a la Alta Dirección.		GTH-ED-FR-01	
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	



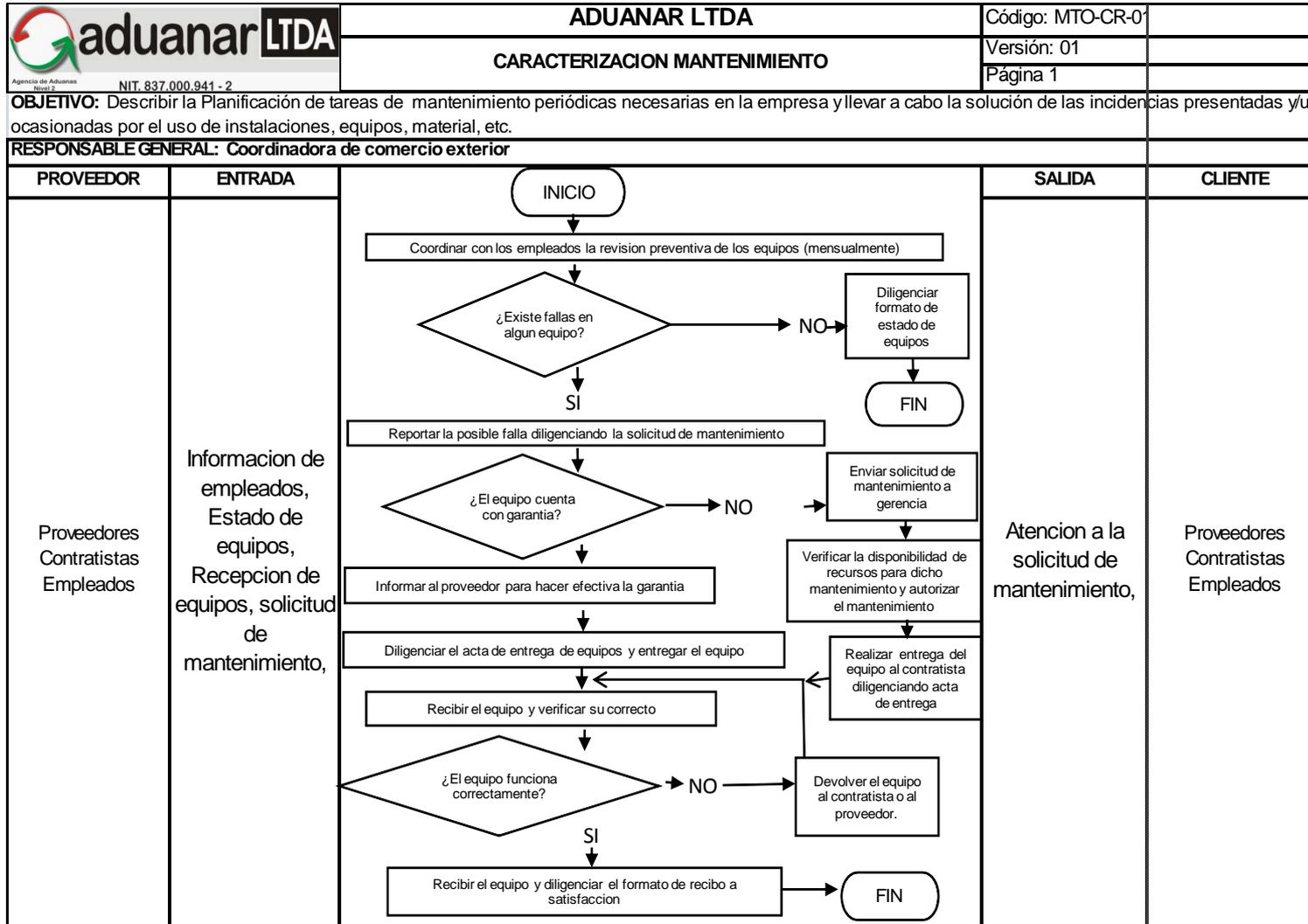
ADUANAR LTDA	Código: GTH-ED-PR-01
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Versión 01
Evaluación del desempeño	Página

OBJETIVO: Verificar que los empleados realicen sus actividades de la mejor manera.

ALCANCE: Personal de toda la empresa

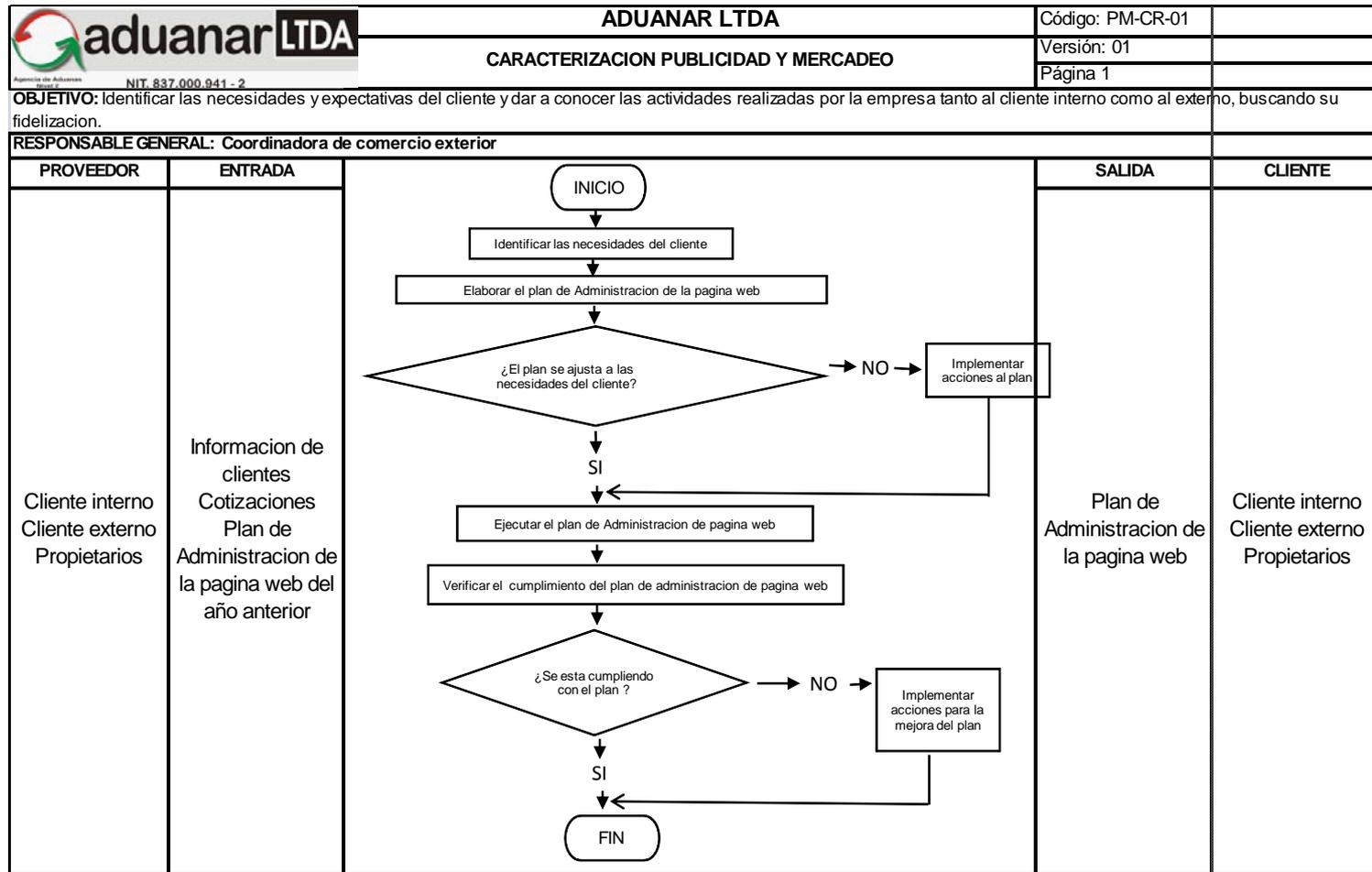
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Envío del formulario al personal.	Departamento de Talento humano	GTH-ED-FR-01	
2	Verificar el diligenciamiento y calificación de los formatos según el manual de desempeño.	Jefe de cada area	GTH-ED-FR-01, Manual de desempeño.	
3	Envío de formularios al departamento de talento humano.	Jefe de cada area, Departamento de talento humano.	GTH-ED-FR-01	
4	Revisar y calificar las evaluaciones.	Alta direccion, Jefe de cada area, Departamento de talento humano.	GTH-ED-FR-02	
5	Reunir a los trabajadores y entregar resultados		GTH-ED-FR-03	
6	Realizar acciones de mejora	Alta direccion, Jefe de cada area, Departamento de talento humano, personal.	GTH-ED-FR-04	
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	

Cuadro 12. Caracterización del proceso de Mantenimiento



RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE	
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Físicos: equipo de oficina Técnicos: Software y Hardware Administrativos: recursos financieros, Recursos Humanos.		Buen funcionamiento de todos los equipos necesarios para la prestación del servicio	No aplica	Velar por el funcionamiento adecuado de la infraestructura y de los equipos que se requieren para prestar un servicio de calidad.	Solicitud de mantenimiento, solicitud de garantía , acta de entrega de equipos, estado de equipos.	
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO						
Mantenimiento a la Infraestructura: # de actividades realizadas/Número de actividades programadas. Meta: 100% (mantenimiento en general y equipos informáticos Cumplimiento de proveedores: N° de proveedores que cumplen con los requisitos/total proveedores aprobados 100 Meta: mínimo el 95%						
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO:						
4.1 Requisitos generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 5.2 Enfoque al cliente 5.5.3 Comunicación interna 6.1 Provision de los recursos 6.3 Infraestructura 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8.2.1 Satisfaccion del cliente 7.5 Produccion y prestacion del servicio 8.2.3 Seguimiento y medicion de los procesos 8.4 Analisis						
ELABORADO		REVISADO			APROBADO	
CARGO		CARGO			CARGO	
FECHA		FECHA			FECHA	

Cuadro 13. Caracterización del proceso de Publicidad y Mercadeo



RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS				DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE	
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN			
Físicos: equipo de oficina Técnicos: Software y Hardware Administrativos: recursos financieros, Recursos Humanos.		Información precisa y oportuna.	No aplica	Cumplir con los procedimientos y normas establecidas, además de las disposiciones de los propietarios			
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO							
Cumplimiento del plan = Lo planeado/ lo ejecutado La meta debe ser 100% con una frecuencia de cada cuatro meses							
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO:							
4.1 Requisitos generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 5.5.3 Comunicación interna 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8.2.1 Satisfacción del cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora							
ELABORADO		REVISADO				APROBADO	
CARGO		CARGO				CARGO	
FECHA		FECHA				FECHA	



ADUANAR LTDA	Código: PM-APW-PR-01
PUBLICIDAD Y MERCADEO	Versión 001
Administración Pagina web	Página 1

OBJETIVO: Asegurar que las publicaciones en la pagina web contengan informacion oportuna e idonea.

ALCANCE: El procedimiento inicia con la elaboración de la publicación de información y termina con la publicación de información en la página web de ADUANAR LTDA.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Produccion de la publicacion	Comercio Exterior - Gerente general		
2	Visto bueno del jefe de departamento	Comercio Exterior - Gerente general		
3	Revision de ortografia, gramatica y redaccion	Comercio Exterior - Gerente general		
4	Diseño grafico de la noticia	Diseñador grafico		
5	Revision y visto bueno de Diseño	Comercio Exterior - Gerente general		
6	Aprobacion Final	Comercio Exterior - Gerente general		
7	Publicacion	Comercio Exterior - Gerente general		
8				
9				
ELABORO		REVISADO	APROBO	
CARGO		CARGO	CARGO	
FECHA		FECHA	FECHA	

5.3 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

Cuadro 14. Control de documentos

		ADUANAR LTDA		Código: SGC-CD-PR-01	
		SISTEMA GESTION DE CALIDAD		Versión 001	
		Control de documentos		Página	
OBJETIVO: Establecer las actividades necesarias en el control de documentos para asegurar la adecuación, disponibilidad, identificación y conservación de la información de ADUANAR.					
ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los documentos tanto internos como externos.					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Elaboración o recepción de los documentos	Director general y personal involucrado		En la elaboración de la documentación debe participar el personal involucrado, con el fin de obtener consenso y aplicabilidad en las disposiciones incluidas en dicha documentación.	
2	Revisar y comprobar si los documentos generados o recibidos son necesarios	Director general			
3	Se aprueba el documento	Director general		En el momento de aprobar el documento se lo debe revisar para solicitar cambios pertinentes.	
4	Una vez aprobado el documento debe ser incluido en la "Listado Maestro de Documentos"	Director general	Listado maestro de documentos internos y externos SGC-CD-FR-01		
5	El documento se distribuye a todas las personas implicadas en el proceso para su divulgación y cumplimiento.	Director general	Lista de Distribución de Documentos SGC-CD-FR-02	Se tiene una copia del documento que va a estar disponible a todo el personal a cual será archivada y actualizada	
6	Cuando el documento es obsoleto, se sella con el nombre de "Documento obsoleto"	Director general		En esta actividad es imprescindible aclarar que solo se guarda el original.	
ELABORO		REVISADO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

Cuadro 15. Control de registros

		ADUANAR LTDA		Código: SGC-CR-PR-01	
<small>Agencia de Aduanas Puerto Rico</small> NIT. 837.000.941-2		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión 01	
		Control de registros		Página	
OBJETIVO: Describir la metodología para llevar a cabo el control de los registros. ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los registros que se presentan en la empresa.					
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
1	Los registros se los elabora, identifica, aprueba teniendo en cuenta el procedimiento de control de documentos.	Responsable del proceso		Los registros son emitidos por la persona que realiza la actividad objeto de registro, quien responde por la legibilidad y preservación, así como por mantener su actualización.	
2	Los registros deben ser archivados en folders y deben de estar presentes en el "Listado maestro de registros"	Responsable del proceso	Listado maestro de registros SGC-CR-FR-01	Solo debe estar dentro de cada folder, lo registros del año cursante y del año anterior para evitar la obsolescencia de los mismos.	
3	Vigilar y/o auditar que los registros de calidad se generen y manejen conforme a la documentacion.	Lider de cada proceso	Listado maestro de registros SGC-CR-FR-01	El lider del proceso asegura que se generen y controlen los registros de calidad establecida conforme a la documentacion; para esto se apoya en el procedimiento Auditorias internas.	
4	Realizar ajustes a estructura documental con respecto a registros de calidad	Lider de cada proceso	Listado maestro de registros SGC-CR-FR-01	El lider del proceso solicita la publicacion de cambios y actualizaciones de registros de calidad en la estructura documental y en medios electronicos.	
ELABORO			REVISADO		APROBO
CARGO			CARGO		CARGO
FECHA			FECHA		FECHA

Cuadro 16. Auditorías internas

 ADUANAR LTDA		Código: SGC-AI-PR-01		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión 001		
Auditoría interna		Página 1		
NIT: 937.000.941-2 OBJETIVO: determinar los parámetros para asegurar la realización de las Auditorías Internas, con el fin de verificar que los procesos y procedimientos desarrollados estén de acuerdo con las disposiciones planificadas en el Sistema de Gestión de la Calidad. ALCANCE: aplica a todos los procesos y procedimientos que afecten el desarrollo del sistema de gestión de la calidad				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Planeación de auditorías: Se programan las auditorías teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos a auditar, la selección de los auditores integrales y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías.	Lider de gestión de calidad	Cronograma de auditorías SGC-AI-FR-01	Este programa se publica con 8 días hábiles de anticipación a las auditorías. Las auditorías se deben realizar dos veces al año a todos los procesos, el cual es aprobado por Gerencia
2	Elaborar el plan de auditorías	Auditor interno	Plan de auditorías SGC-AI-FR-02	Se debe revisar la documentación aplicable del proceso a auditar
3	Elaborar lista de chequeo	Auditor interno	Lista de chequeo SGC-AI-FR-03	Se elaboran las preguntas de acuerdo al ciclo PHVA de cada proceso a auditar
4	Realizar reunión de apertura: se concerta la metodología, la logística, se identifica a los auditados, el lugar y hora de inicio y culminación de la misma	Auditor interno	Plan de auditorías SGC-AI-FR-02	Se debe realizar mínimo dos días antes del inicio de la auditoría.
5	Ejecución de las auditorías: La recolección de evidencias se hace por medio de entrevistas, observación directa, revisión de registros entre otros.	Auditor interno	Lista de chequeo SGC-AI-FR-03	De acuerdo a la evidencia se declara el hallazgo como: conformidad, no conformidad, oportunidad de mejora.
6	Realizar reunión de cierre: En esta reunión se informa a los auditores sobre los resultados obtenidos en el proceso, indicando las fortalezas, oportunidades de mejora y el resumen de no conformidades.	Auditor interno	Plan de auditorías SGC-AI-FR-02	
7	Realizar informe de auditoría	Auditor interno		
8	Planificar acciones: El auditado planifica las no conformidades y las oportunidades de mejora teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Auditado	Formato de Acciones correctivas, preventivas y de mejora SGC-ACPM-FR-01	
9	Cierre de las acciones: Estas son cerradas cuando se verifique que son eficaces, eficientes y efectivas. Se debe verificar que el problema ha desaparecido solicitando evidencia, revisando indicadores o por medio de observación o entrevistas	Auditor interno	Formato de Acciones correctivas, preventivas y de mejora SGC-ACPM-FR-01	
ELABORO		REVISADO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

Cuadro 17. Control del servicio no conforme

		ADUANAR LTDA		Código: SGC-CSC-PR-01
		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión 01
		Control del servicio no conforme		Página
<p>OBJETIVO: Describir la manera para realizar el control del servicio no conforme e identificar el proceso que no cumple con los requisitos y necesidades de los usuarios.</p> <p>ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los procesos de la empresa ADUANAR.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Realizar un control y medicion de cada uno de los procesos de la empresa, teniendo en cuenta los requisitos del usuario. Analizando las sugerencias y reclamos de los mismos.	Jefe de cada area, Representante de la direccion	Buzon de sugerencias y reclamos	
2	Llevar a cabo un registro de las quejas y reclamos de los usuarios para asi identificar el servicio no conforme.	Jefe de cada area Representante de la direccion	Registro de sugerencias y reclamos	El servicio no conforme debe ser analizado y socializado al todos los empleados
3	Tomar acciones inmediatas y correctivas requeridas para eliminar la no conformidad	Jefe de cada area, Representante de la direccion	Registro de acciones correctivas	
4	Realizar un seguimiento del servio no conforme	Lider del proceso	Guia del servicio no conforme	Si el servicio no conforme es repetitivo, se realiza el procedimiento de acciones correctivas y preventivas de lo contrario el procedimiento llega a su fin.
ELABORO		REVISADO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

Cuadro 18. Acciones correctivas, preventivas y de mejora

 ADUANAR LTDA		Código: SGC-ACPM-PR-01		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión 001		
Acciones correctivas, preventivas y de mejora		Página 1		
OBJETIVO: Establecer documentalmente los lineamientos para la implantación de acciones correctivas y/o preventivas, para eliminar las causas de no conformidad presentadas en la Empresa.				
ALCANCE: aplica a todos los procesos y procedimientos que afecten el desarrollo del sistema de gestión de la calidad				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Identificar la no conformidad potencial/real con base en la información suministrada por el Sistema de Gestión de la Calidad:	Equipo de calidad Responsable de cada proceso	Hallazgos de Auditorías Internas de Calidad. - Revisión por la Dirección. - Peticiones, Quejas, Reclamos de los beneficiarios. - Análisis de indicadores.	
2	Describir la no conformidad encontrada, en el formato SGC-ACPM-01 Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora.	Responsable de cada proceso	SGC-ACPM-FR-01 Acciones Correctivas, Preventivas y de	
3	Determinar las causas que originan la no conformidad potencial/real, para lo cual se realiza "El análisis de causas".	Equipo de calidad Responsable de cada proceso	SGC-ACPM-FR-01 Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora.	
4	Establecer y comunicar el Plan de Acción de acuerdo al formato SGC-ACPM-01 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Equipo de calidad Responsable de cada proceso	SGC-ACPM-FR-011 Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora.	
5	Implementar el Plan de Acción.	Responsable de cada proceso	SGC-ACPM-FR-01 Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora.	
6	Verificar si las acciones tomadas son las adecuadas. Si se detecta que las acciones realizadas no son adecuadas, volver al numeral 3.	Responsable de cada proceso. Gerente general	SGC-ACPM-FR-02 Criterios de verificación de resultados	
7	Efectuar el cierre de la acción correctiva, preventiva o de mejora e informar a Gerencia	Responsable de cada proceso. Gerente general	SGC-ACPM-01 Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora.	
ELABORO		REVISADO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

Cuadro 19. Revisión por la dirección

 ADUANAR LTDA		Código: SGC-RD-PR-01		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión 001		
Revisión por la dirección		Página 1		
<p>OBJETIVO: Establecer los lineamientos para llevar a cabo las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad de la dirección general de ADUANAR LTDA, asegurando así la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema.</p> <p>ALCANCE: aplica a todo el personal que integra los procesos del sistema de Gestión de la Calidad en la dirección general.</p>				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Programar juntas de revisión por la dirección, difundir y formalizar el programa.	Representante de la dirección	Programa de revisión SGC-RD-FR-01	Este programa se debe difundir con 3 días hábiles de anticipación.
2	Revisar toda la información de entrada durante la junta de revisión por la dirección.	Representante de la dirección, el equipo de calidad.	Manual de calidad, procedimientos del SGC	
3	Tomar decisiones y documentar los resultados de la junta de revisión por la dirección.	Representante de la dirección, equipo de calidad	Resultados de la revisión por la dirección SGC-RD-FR-02	Se elaboran las preguntas de acuerdo al ciclo PHVA de cada proceso a auditar
4	Realizar cambios a la estructura documental y controlar versiones.	Jefes de área, equipo de calidad	Todos los documentos que tengan la necesidad de un cambio	Para realizar un cambio y controlar versiones en los documentos se debe tener en cuenta el procedimiento de control de documentos SGC-CD-PR-01.
5	Dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar el impacto en operaciones y documentación del SGC.	Representante de la dirección	Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora SGC-ACPM-FR-01.	
ELABORO		REVISADO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

6. PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS

 <p style="font-size: small;">NIT. 837.000.941-2</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD	Código: SGC-PA-01
	PROGRAMA DE AUDITORIAS DE CALIDAD	Página: 1 de 1
		Versión: 2
<p>Objetivo del Programa: Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en la empresa ADUANAR LTDA.</p>		
<p>Alcance del Programa: Proceso Misional (Agenciamiento Aduanero)</p>		
<p>Recursos: -Equipo de Auditores Internos -Papelería -Software y Hardware</p>		
<p>Documentos de referencia: -Manual de Calidad -Listados Maestros de Documentos Internos -Listados Maestros de Documentos Externos -Listados Maestros de Registros -Norma ISO 9001:2008</p>		
PROCESO	FECHAS Y HORA	RESPONSABLE
Agenciamiento Aduanero	01-mar-12	Equipo de Calidad
Agenciamiento Aduanero	03-mar-12	Equipo de Calidad
<p>Observaciones: El presente Programa de Auditorías Internas depende del compromiso que adquieran los empleados de la empresa hacia el sistema de calidad, de igual manera es primordial el cumplimiento de todas las actividades relacionadas con la misma.</p>		
	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Auditor	Gerente general
NOMBRE:	Gerardo Gonzales	Javier Patiño
FIRMA:		
FECHA:	03/03/2012	03/03/2012



PLAN DE AUDITORIAS

FECHA: _____ AUDITORIA N° _____

OBJETIVO: Elaborar auditoria al proceso de Agenciamiento Aduanero para verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001-2008			ALCANCE: Auditar el al proceso de Agenciamiento Aduanero.		
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001 -2008			AUDITORES: Líder: Iván Javier Flórez		
PROCESO/REQUISITO		Agenciamiento Aduanero	LUGAR-UBICACION		ADUANAR LTDA
Reunión de apertura		04-03-2012	8:00 am	Reunión de cierre	05-03-2012
					4:00 pm

ENTREVISTAS

FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
04-03-2012	8:00 am	Presentación del Auditor a la empresa.		Iván Javier Flórez
	8:30 am			
04-03-2012	8:30 am	Revisión de los procesos y procedimientos del Agenciamiento Aduanero.	Coordinadora de comercio exterior, Analista de importación, exportación e inspección	Iván Javier Flórez
	12:00 pm			
	12:00 pm	RECESO		
	1:00 pm			
04-03-2012	1:00 pm	Revisión de la documentación obligatoria y necesaria	Coordinadora de comercio exterior, Analista de importación, exportación	Iván Javier Flórez
	4:00 pm			
05-03-2012	8:00 am	Formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gerente general, Coordinadora de comercio exterior, Analista de importación, exportación e inspección	Iván Javier Flórez
	12:00 pm			
	12:00 pm			
	12:00 pm	RECESO		
	12:45 pm			
05-03-2012	12:45 pm	Realización, revisión y presentación de informe a Gerencia		Iván Javier Flórez
	3:30 pm			

OBSERVACIONES: Se requiere que la Empresa auditada presente toda la documentación necesaria para el proceso de auditoría y cumplan con el horario establecido.

RECIBIDO POR PARTE DEL AUDITADO _____

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

 <p style="font-size: small;">Agencia de Aduanas Nivel 2 NIT. 837.000.941 - 2</p>			<p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD-PLAN DE MEJORAMIENTO</p>				Código :SGC- PM-01	
							Versión 001	
							Página: 1 de	
							Fecha de emisión:	
#	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA - OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCION	FECHA APERTUR A DE LA ACCIÓN	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA DE CIERRE
1	Precario conocimiento y aplicación de los procesos y procedimientos existentes en la empresa	Jefe de talento humano Coordinadora de comercio exterior	1 de Marzo del 2012	Acción correctiva	Compromiso y aplicación adecuada de los procesos y procedimientos existentes en la empresa	Revisar los procedimientos y adaptarlos a las necesidades reales de los encargados de los procesos con su respectiva capacitación.	Jefe de talento humano Coordinadora de comercio exterior	30 de Marzo del 2012
2	Falta cultura y entrenamiento del Sistema de Gestión de Calidad	Equipo de calidad	02 de Abril del 2012	Acción correctiva	Desempeñar las actividades teniendo como pilar una cultura de calidad.	-Realizar constantemente planes de sensibilización del Sistema - Crear una filosofía corporativa basada en la calidad y difundirla.	Equipo de calidad	30 de Abril del 2012
3	No se lleva a cabo ningún proceso que identifique las necesidades y requisitos del cliente así como también llevar un control de los mismos.	Equipo de calidad	01 de Mayo del 2012	Acción correctiva	Llevar a cabo las actividades tomando como punto de referencia los requisitos del cliente.	-Implementar y ejecutar un buzón de sugerencias. -Crear un departamento de Atención al Usuario.	Gerente General	18 de Mayo del 2012

4	Los empleados llevan de manera empírica muchos de los procesos existentes en la empresa.	Equipo de calidad	01 de Marzo	Acción de mejora	Aseguramiento del buen desempeño de las funciones basadas en los manuales.	-Manual de procesos y procedimientos en cada cargo.	Jefe de cada área y equipo de calidad	25 de Mayo del 2012
5	No existe evidencia de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa.	Equipo de calidad	01 de Marzo del 2012	Acción correctiva	Llevar un orden y evidencia de cada registro generado en el desempeño de las funciones.	-Documentar cada actividad desempeñada por los trabajadores.	Jefe de cada área y equipo de calidad	25 de Mayo del 2012
6	Falta de indicadores de medición	Equipo de calidad	14 de Mayo del 2012	Acción correctiva	Tener un mejoramiento continuo en los resultados	Implementar indicadores de medición para cada proceso.	Jefe de cada área y equipo de calidad	25 de Mayo del 2012
7	Inexistencia de un Sistema de Gestión de la Calidad	Equipo de calidad	28 de Mayo del 2012	Acción correctiva	Llevar a cabo la certificación en Calidad según la norma ISO 9001:2008 en ADUANAR LTDA.	Estructurar un Manual de Calidad	Equipo de calidad y colaboradores.	03 de Diciembre del 2012

8. CONCLUSIONES

A pesar de que ADUANAR LTDA no se encuentra certificada en un Sistema de Gestión de Calidad, realiza sus actividades de Agenciamiento aduanero de una manera adecuada, sin embargo emite muchos de los aspectos primordiales para lograr un mejoramiento continuo en las funciones correspondientes.

ADUANAR LTDA se encuentra certificada en BASC, norma que exige tener un manual de procesos y procedimientos del Departamento de Comercio Exterior y de Talento Humano; por su parte, se encontró diversos procesos que se están llevando a cabo de manera empírica, lo cual genera un riesgo a la hora de ofrecer un servicio de alta calidad.

Para que exista una excelente estructuración e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 es primordial contar con el compromiso de la dirección y de los colaboradores.

9. RECOMENDACIONES

Ejecutar de manera frecuente planes de sensibilización que conlleven a que los empleados conozcan los beneficios que trae consigo el Sistema de Gestión de la Calidad y a su vez mantener una actualización de los procesos de dicho Sistema.

Realizar una actualización de los procesos existentes en la empresa, basándose en el Sistema de Gestión de la Calidad, enfocado a la norma ISO 9001:2008, así como también ejecutar las respectivas capacitaciones que faciliten la adaptación de los empleados a dichos procesos.

Fomentar una cultura de calidad, en la cual exista una Misión, Visión, Política, Objetivos, Valores y Principios enfocados a la calidad.

Crear el Departamento de Atención al usuario, el cual permitirá estar en un contacto directo con los clientes, tomando como estrategia principal la implementación de un buzón de sugerencias que ayudara a conocer las no conformidades del servicio.

Implementar indicadores de medición para cada proceso, lo cual generara una mejora continua en los resultados de las actividades desarrolladas.

Con el fin de poder acceder a una certificación en calidad, es necesario estructurar e implementar un manual de calidad que se encuentre acorde a las necesidades de la empres, tomando como punto de referencia la norma ISO 9001:2008.

BIBLIOGRAFÍA

Norma Técnica NTC ISO 9001:2008

Norma Técnica NTC ISO 9000:2005

ANEXOS

Anexo A. Comunicado del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y compromiso de empleados y dirección

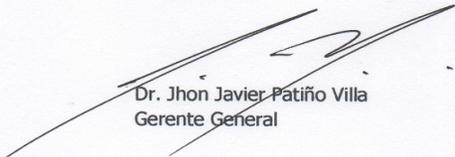
CIRCULAR INTERNA

Ipiiales, 10 de Octubre de 2011

DE: Dirección
PARA: Todo el personal
ASUNTO: Diseñar el sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008

Se informa a todo el personal que los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño, Diana Carolina Tierra Erazo y Luis Gabriel Misnaza Burbano, van a realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001: 2008, por lo cual es de suma importancia el compromiso de todos ustedes, prestando el tiempo y recursos disponibles para su ejecución.

Atentamente,



Dr. Jhon Javier Patiño Villa
Gerente General

Anexo B. Conformar el equipo de calidad

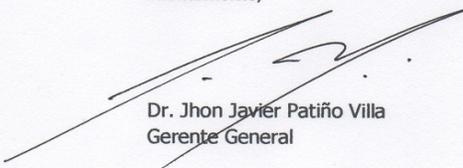
CIRCULAR INTERNA

Ipiiales, 14 de Octubre de 2011

DE: Dirección
PARA: Todo el personal
ASUNTO: Conformar el Equipo de Calidad

Para un mejor desarrollo del diseño del Sistema de Gestión de Calidad se ha visto en la necesidad de tener un equipo de Calidad, el cual va a estar conformado de la siguiente manera: como precursores del Diseño, Diana Carolina Tierra Erazo y Luis Gabriel Misnaza Burbano estudiantes de la Universidad de Nariño, Liliana Patricia Pazmiño Coordinadora de Comercio Exterior y Jhon Javier Patiño Villa Gerente General.

Atentamente,



Dr. Jhon Javier Patiño Villa
Gerente General

Anexo C. Lista de chequeo del Sistema de Gestión de Calidad

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES <i>(1 Mínimo, 5Máximo)</i>	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	x					ADUANAR LTDA no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008, la empresa se encuentra certificada en la norma BASC.	
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del	x					En ADUANAR LTDA no se han identificado muchos de los procesos existentes en la misma, y por su parte se los realiza de manera empírica lo cual genera que el trabajo no sea realizado de manera eficaz.	

	SGC.						
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	X				El direccionamiento estratégico no se encuentra enfocado hacia la calidad, la empresa no cuenta con un manual de calidad.	
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	X				En la empresa existe un manejo de los documentos y registros, ya que la norma de BASC lo exige, no existe un proceso como tal, sin embargo se realizan de manera empírica actividades que los empleados deben ejecutar para evitar la documentación obsoleta y tener un orden en la organización pero dejan a un lado el control de los mismos.	

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN							
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.				X	La Alta Dirección está dispuesta a llevar a cabo todo el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, ya que ha proporcionado la información, el tiempo y los recursos suficientes para su desarrollo, teniendo siempre como objetivo primordial el mejoramiento continuo de su organización y el eficiente y eficaz desempeño de sus trabajadores.	Acta de compromiso
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular	X				ADUANAR LTDA a descuidado a sus clientes, razón por la cual no se han identificado sus requisitos y necesidades, sumando a esto, que no cuenta con un departamento de Atención al Cliente.	
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios				X	Para poder realizar de manera eficaz las actividades de la empresa es de suma importancia identificar y garantizar que los requisitos legales y reglamentarios se cumplan.	
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.					ADUANAR LTDA no cuenta con una Política de Calidad.	
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son	X				No cumple	

	entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad							
	La política de calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X					No cumple	
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.							
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	X					En la empresa no se han identificado los objetivos de Calidad.	
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	X					No cumple	
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	X					No cumple	
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos	X					No cumple	

	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	X					No cumple	
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.							
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.				X		La alta dirección ha definido las responsabilidades y la autoridad dentro de la empresa, en la cual el trabajo en equipo es base fundamental para la consecución exitosa del servicio, por su parte, existe buena comunicación entre empleados y directivos sin embargo no se han establecido planes de comunicación.	
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC,	X						Tomando como referencia que la empresa no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad no ha visto la necesidad de escoger a un representante de la dirección.

	y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.						
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.			X			ADUANAR cuenta con un buen manejo de la comunicación, ya que es base para el desempeño eficaz de las actividades, sin embargo esta comunicación no está encaminado al sistema de Gestión de Calidad.
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización	X					No cumple
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X					En Aduanar no se realiza revisión por la dirección.
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	X					No cumple
	Las revisiones del SGC consideran según se	X					No cumple

requiera, la revisión y/o cambios de su

	politica y objetivos de calidad.							
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.						No cumple	
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	X					No cumple	
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.		X				Los directivos de la empresa han manifestado gran interés para la implementación del Sistema y se han comprometido en la búsqueda y gestión de los recursos necesarios para su ejecución.	Acta de compromiso
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la			X			En la empresa es primordial el trabajo en equipo por lo cual todos son los encargados de fomentar un trabajo que genere eficacia y eficiencia en el	

	organización.						desempeño.	
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas						La empresa ha escogido a personal calificado y a su vez se han preocupado por brindarles capacitaciones que no van enfocadas a la calidad.	Descripción y perfiles del cargo, Hojas de vida.
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.				X		La empresa cuenta con los equipos de oficina necesarios para llevar de manera eficaz sus actividades sin embargo no se orientan a la consecución de los objetivos y la operación de sus procesos.	
6.4 Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.				X		Las condiciones de trabajo son las apropiadas, sin embargo la empresa no ha identificado los requisitos del servicio.	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								

<p>7.1 Planificación de la realización del producto</p>	<p>La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:</p> <p>a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC</p> <p>b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto</p> <p>c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos</p> <p>d. La definición de los registros que se deben llevar.</p>					<p>ADUANAR LTDA se dedica principalmente al Agenciamiento Aduanero el cual cuenta con manuales de procesos y procedimientos, sin embargo van encaminados a la norma BASC ,mas no a la norma ISO 9001:2008.</p>	<p>Manuales de procesos y procedimientos.</p>
	<p>La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.</p>	<p>X</p>				<p>No cumple</p>	

7.2 Procesos relacionados con el cliente	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.	X					No cumple	
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.	X					No cumple	
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.	X					No cumple	

7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.	X					No cumple	
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.	X					No cumple	
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada	X					No cumple	
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.	X					No cumple	
	Los diseños son objeto de verificación, validación y	X					No cumple	

	revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado						
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.	X					No cumple
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.	X					No cumple
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.	X					En ADUANAR LTDA las compras se realizan de acuerdo a la necesidad que surja en el momento, por tal razón no se ha visto la necesidad de documentarlo.
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o	X					

	contratistas.						
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	X					No cumple
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación	X					No cumple
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.	X					La empresa no tiene en cuenta la verificación de los productos que ha adquirido.

	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.	X					No cumple	
7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.		X				La empresa cuenta con manuales de procesos y procedimientos para el departamento de comercio exterior, sin embargo los trabajadores no tienen en cuenta dichos manuales a la hora de realizar el Agenciamiento Aduanero.	
	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	X					No cumple	

	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	X				No cumple	
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X				No cumple	
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	X				No cumple	
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.	X				No cumple	
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.			X		ADUANAR lleva un orden de los documentos que el cliente emite a la empresa, de igual manera dichos documentos son tratados con la mayor confidencialidad ya que nadie ajeno a la empresa puede acceder a dicha información.	Documentación del cliente

	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.	X					No cumple	
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.	X					No cumple	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.	X					La empresa no cuenta con los equipos necesarios para el seguimiento y medición de los dispositivos.	
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la	X						No cumple

	información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.							
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.	X						No cumple
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	X						No cumple
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado	X						No cumple
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO	X						No cumple

	9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.						
8.2 Seguimiento y medición	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.	X					La empresa no ha identificado los requisitos del cliente.
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.	X					En la empresa las auditorías que se realizan son externas enfocadas a la norma BASC.
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su	X					No cumple

	estado, importancia y resultados previos.						
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.	X					En ADUANAR LTDA no existe ningún proceso donde se identifiquen las no conformidades del servicio y por lo tanto no se pueden realizar acciones correctivas y preventivas y de mejora.
	Se han establecido e implementado disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.	X					No cumple
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X					No cumple

	<p>Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera</p>	X					No cumple	
	<p>La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto</p>	X					No cumple	
8.3 Control del producto no conforme	<p>Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?</p>	X					No cumple	

	El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	X					No cumple	
8.4 Análisis de datos	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.	X					No cumple	
8.5 Mejora	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto,	X					No cumple	

proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la

	mejora en la eficacia del SGC.							
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	X					No cumple	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas	X					No cumple	

Anexo D. Manual de Calidad

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 1 de 27
		Fecha de emisión:

1. PRESENTACION DE LA EMPRESA

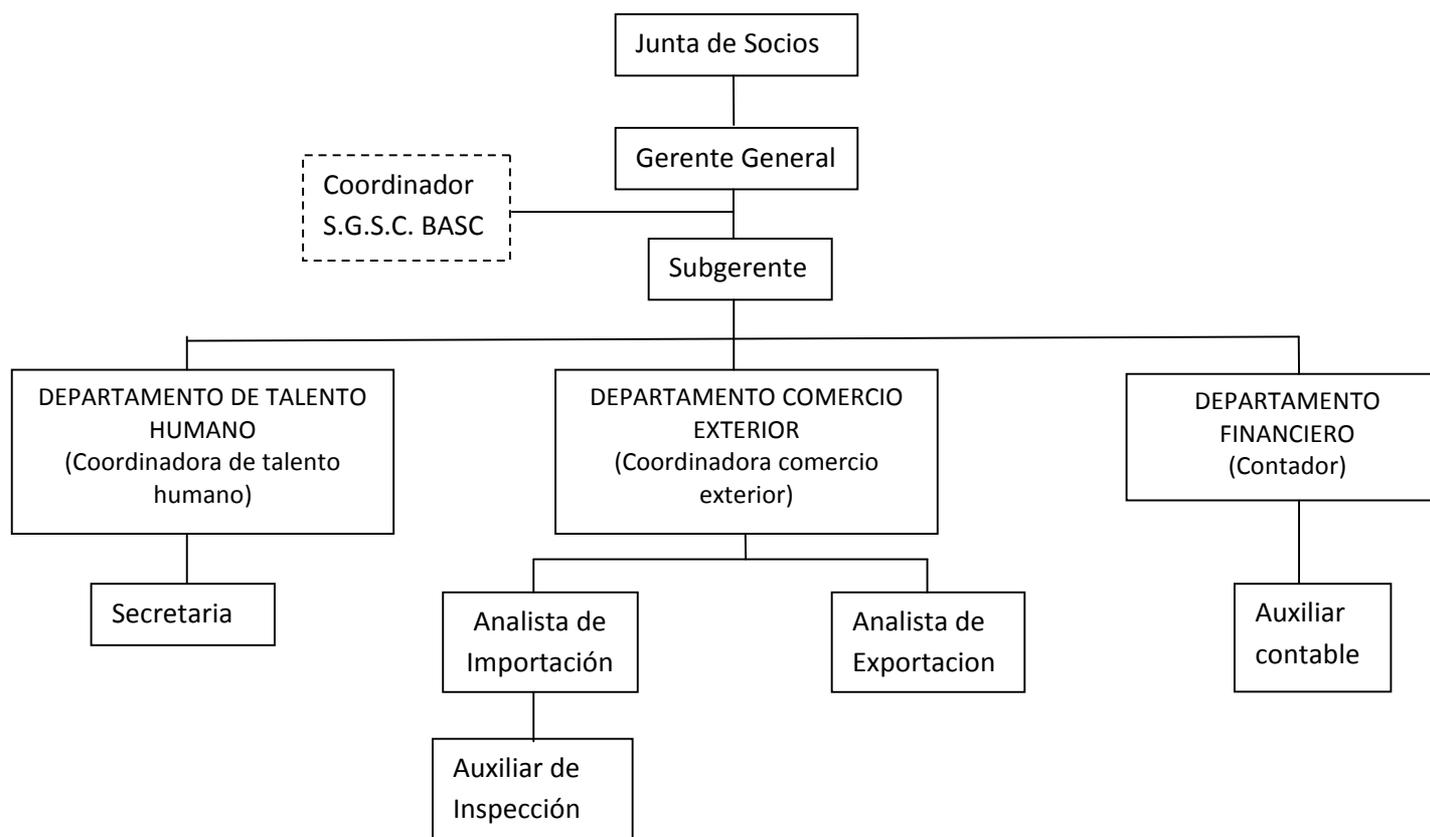
1.1. RESEÑA HISTORICA

ADUANAR LTDA, Es una Sociedad de Familia, constituida mediante Escritura Pública No. 1298 del 11 de junio de 2003, otorgada por la Notaria Primera del circuito de Ipiales, registrada ante la Cámara de Comercio de Ipiales, bajo matrícula No. 02432 del libro IX e identificada con Nit. 837.000.941-2 y otorgado el certificado de autorización para ejercer el Servicio de Agenciamiento Aduanero bajo la Resolución No. 13459 del 10 de Diciembre de 2009, con código asignado 455, la cual se autoriza para ejercer el servicio a nivel nacional, con cobertura en el momento en la ciudad de Ipiales y Buenaventura.

El objeto social de la empresa está dedicada principalmente a la actividad de Agenciamiento Aduanero, actuando en nombre y por encargo de terceros para asesorías de importación, exportación o tránsito aduanero.

Al finalizar el segundo milenio de nuestra era, gracias a la globalización y apertura económica, la sobrevivencia de las organizaciones se garantiza si permanentemente mejoran sus niveles de competitividad, con lo cual no solo podrán permanecer y aumentar su participación en el mercado nacional sino también incursionar en el mercado internacional.

1.2. ORGANIGRAMA



	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 3 de 27
		Fecha de emisión:

1.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Misión

ADUANAR es una empresa dedicada a prestar el servicio de Agenciamiento Aduanero con asesoría en Comercio Exterior a las empresas Privadas y Públicas; trabajando con personal altamente calificado y sistemas de información eficientes y confiables. Siempre mirando que el servicio de Intermediación Aduanera es una herramienta importante que integra la logística de cada cliente, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente, bajo los criterios de justo a tiempo y calidad en el servicio.

Visión

Proyectar ante la sociedad una empresa sólida que responda básicamente a las necesidades actuales y futuras de los usuarios, basada en cualidades como responsabilidad, honestidad y transparencia en su trabajo; de tal forma que se contribuya dentro de la cadena de distribución física internacional de una empresa con factores tiempo, costo y servicio.

Política de calidad

ADUANAR presta un servicio efectivo trabajando con sistemas de información confiables y seguros congruente a las necesidades de los usuarios y cumpliendo con la normatividad correspondiente, llevando a cabo las actividades mediante factores tiempo, costo y servicio buscando siempre un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 4 de 27
		Fecha de emisión:

Objetivos de calidad

Objetivo general

Ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario, de manera que este pueda obtener un servicio confiable, ágil, eficaz y seguro con el fin de mantener e incrementar nuestros usuarios.

Objetivos específicos

- ✓ Realizar las actividades de manera rápida para que así se pueda reducir el tiempo muerto de la mercancía.
- ✓ Cumplir con todo lo que la empresa ofrece, ya que de esta manera se va a fidelizar a los clientes.
- ✓ Utilizar de manera intensiva los recursos físicos, económicos, tecnológicos y talento humano con que cuentan para así ser más productivos.
- ✓ Desarrollar e implementar nuevos esquemas de trabajo que fomenten la aplicación de nuevas tecnologías y el fortalecimiento de nuevos conocimientos.
- ✓ Desarrollar una cultura de calidad que garantice la eficacia y eficiencia de nuestras labores diarias.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 5 de 27
		Fecha de emisión:

2. PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

2.1 ALCANCE

El presente manual tiene como campo de aplicación el proceso misional “Agenciamiento Aduanero” de ADUANAR LTDA, el cual comprende Importaciones y Exportaciones.

2.2 EXCLUSIONES

Por no corresponder al campo de aplicación, no se incluyen los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2008

2.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Teniendo en cuenta el campo de aplicación se excluye este requisito normativo, ya que el diseño y desarrollo no son parte de este Sistema de Gestión de Calidad y su exclusión no afecta a la organización cuando se trata de prestar un servicio con calidad.

2.4 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

ADUANAR LTDA no realiza un control sobre dispositivos de seguimiento y medición, pues no utiliza ningún tipo de equipo de medición que afecte los requisitos determinados durante la ejecución de una destinación aduanera.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 6 de 27
		Fecha de emisión:

3. PROCESO DE IMPLEMENTACION

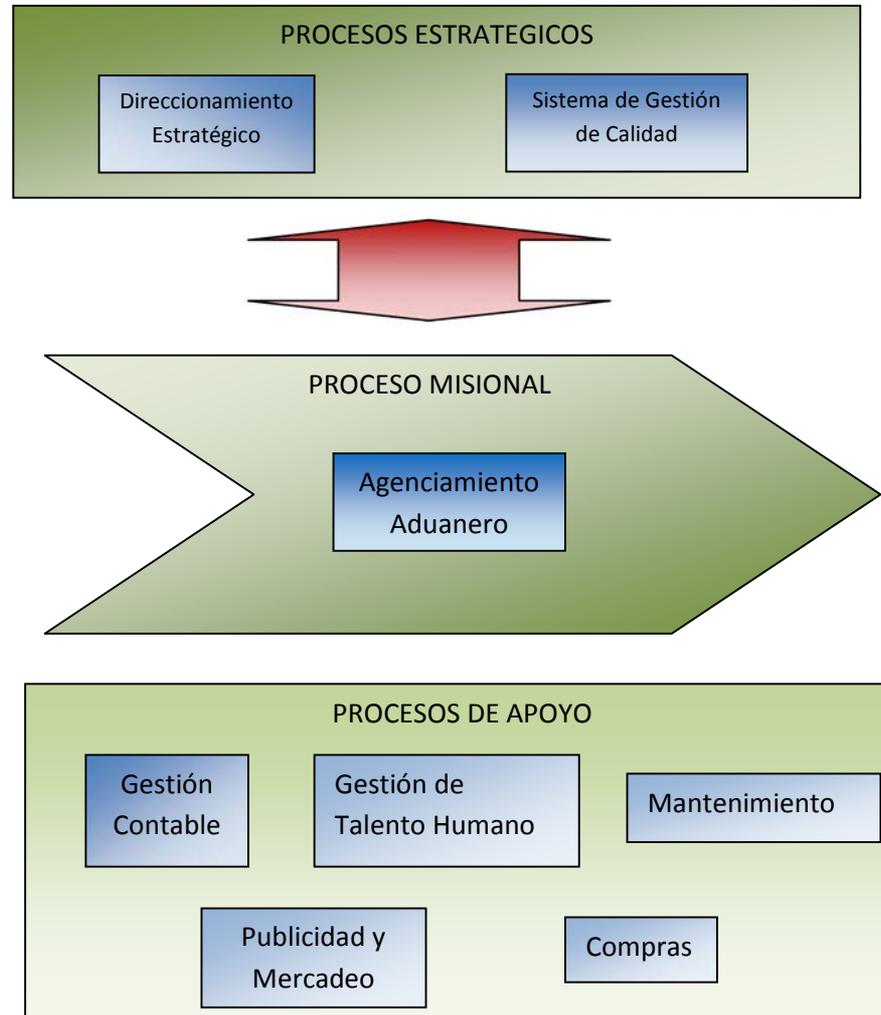
En el mes de octubre del año 2011 después de una conversación por parte de los estudiantes de la Universidad de Nariño con el gerente de ADUANAR LTDA, se vio la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad que proporcionara herramientas para que los procesos estén claramente definidos y permitieran una adecuada atención al cliente.

En busca de una buena estructuración del sistema se prosiguió a conformar el equipo de calidad, el cual se encargo en primer lugar de elaborar un plan de comunicación, herramienta básica para poder llevar a cabo un diagnóstico sobre la situación actual de ADUANAR LTDA, y a partir de este diagnostico poder determinar el alcance del sistema de gestión de calidad, e identificar los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

Con lo anterior se definió el diseño de un mapa de procesos con sus respectivas actividades y procedimientos, los cuales se documentaron de acuerdo con la norma ISO 9001:2008.

3.1 MAPA DE PROCESOS

REQUISITOS DEL CLIENTE



SATISFACCION DE NECESIDADES DEL CLIENTE

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 8 de 27
		Fecha de emisión:

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad para la adecuada prestación de los servicios, asegurando la satisfacción del cliente y un mejoramiento continuo en los procesos	Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	Equipo de calidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de elaboración y control de documentos 2. Mapa de Procesos 3. Caracterizaciones de Procesos.

Inicialmente se identificó el equipo de calidad, los cuales realizaron un plan de comunicación en el que se incluía todas las actividades a realizar durante la estructuración del sistema. Seguido de la elaboración de un diagnóstico de la Empresa frente a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, que dio a conocer la situación actual de ADUANAR LTDA, brindando la información necesaria para poder determinar el mapa de procesos, de esta manera se elaboraron los procedimientos que exige la norma (control de documentos, control de registros, auditoría interna, acciones correctivas, acciones preventivas, control del servicio no conforme), paso a seguir fue la elaboración de las caracterizaciones del proceso misional (Agenciamiento Aduanero) y de los procesos de apoyo (Mantenimiento, Gestión Contable, Gestión del Talento Humano, Compras, Sistemas Informáticos, Publicidad y Mercadeo), los cuales se encuentran con sus respectivos procedimientos y documentación necesaria, que una vez aprobados, se difunden, distribuyen, aplican y mejoran, cuando la organización así lo requiere

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 9 de 27
		Fecha de emisión:

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades:

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad	Aplica a todos los procesos del sistema de Gestión de calidad.	Responsable de la dirección y los responsables de los procesos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Calidad 2. Objetivos de Calidad 3. Manual de Calidad 4. Procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008 (control de documentos y registros, control del servicio no conforme, auditoria interna, acciones correctivas y preventivas. 5. Otros documentos requeridos por la organización para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos (Incluidos en el listado maestro) 6. Los registros requeridos por la norma ISO 9001 7. Otros registros requeridos por la organización para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos (Incluidos en el listado control de registros) 8. Documentos externo (Listado maestro)

Se establecieron y documentaron los procedimientos para la elaboración de documentos y control de documentos y registros, Auditorías Internas de Calidad, Acciones correctivas y preventivas, servicio no conforme y Retroalimentación con el cliente y seguimiento de los procesos, para asegurar el flujo de información que requiere el personal para el desarrollo de las actividades.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 10 de 27
		Fecha de emisión:

1.2.2 Manual de la calidad

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Elaborar y mantener un Manual de Calidad que describa de manera integral el Sistema de Gestión de la Calidad, el alcance, las exclusiones frente a la norma ISO 9001:2008, con su respectiva justificación, la interacción de los procesos y la referencia a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Aplica a los procesos relacionados con la prestación del servicio de Agenciamiento Aduanero	Representante de la Dirección	1. Manual de Calidad.

Este Manual de Calidad es el resultado de la documentación de los procesos y procedimientos identificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad e incluye la presentación de la Empresa, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, su descripción y la justificación a las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad, para que se convierta en una guía para el lector en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de la organización y motive procesos de mejora continua, a través del trabajo en equipo y de la creatividad de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte de este Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 11 de 27
		Fecha de emisión:

1.2.3 Control de los documentos

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Asegurar la disponibilidad y control de la información requerida y vigente por cada funcionario, para el normal desempeño de sus labores	Documentos internos y externos del Sistema de Gestión de la Calidad	Representante de la Dirección Todo el Personal de la organización	Procedimiento de control de documentos y registros.

Se elaboró un procedimiento que establece las directrices para controlar los documentos del Sistema de gestión de Calidad, en el cual se identificaron los tipos de documentos, se definieron las actividades a seguir. Posteriormente se realizó un inventario de los documentos existentes, con la ayuda del Listado Maestro de Documentos, que afectaran el servicio definido en el alcance de la certificación, los cuales serán actualizados según los requisitos de la norma, adicionalmente se elaboraron los documentos que hacían falta en la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 12 de 27
		Fecha de emisión:

4.2.4 Control de los registros

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Garantizar que los registros del Sistema de Gestión de la Calidad impresos y magnéticos cumplan con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008	Registros relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad internos y externos, impresos y magnéticos.	Representante de la dirección y personal que genere y/o archive cualquier registro del Sistema de Gestión de la Calidad	Procedimiento de control de registros.

Con el fin de asegurar que los registros del Sistema de Gestión de Calidad permanecen legibles, identificables y recuperables, la empresa ha generado el procedimiento de Control de Registros, el cual define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 13 de 27
		Fecha de emisión:

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

El Gerente general demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de las siguientes actividades:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, incluyendo los legales y reglamentarios.
- Estableciendo y haciendo seguimiento a la política y objetivos de Calidad.
- Realizando las Revisiones.
- Suministrando los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y los niveles de satisfacción del cliente.
- Conformando el Equipo de calidad, el cual cumple una labor de apoyo, acompañamiento y control del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Gerente General, a través del Comité de Calidad motivó el establecimiento del Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad), el cual fue resultado del análisis del entorno y del interior de la organización; haciendo énfasis en la satisfacción del cliente, es por eso que desde la Misión se resalta la importancia de este elemento en la organización. Adicionalmente los procedimientos de cada servicio (importación y exportación), identifican los requisitos del cliente (Anexo 5), los cuales son revisados para asegurar su entendimiento por parte de la Empresa, y con esto su cumplimiento.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 14 de 27
		Fecha de emisión:

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

“ADUANAR LTDA presta un servicio efectivo, trabajando con sistemas de información confiables y seguros, congruente a las necesidades de los usuarios y cumpliendo con la normatividad correspondiente, llevando a cabo las actividades mediante factores tiempo, costo y servicio, buscando siempre un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad”. La Política de Calidad se elaboro teniendo en cuenta las sugerencias de los empleados y del equipo de calidad la cual a su vez fue revisada para asegurar que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

5.4 PLANIFICACION

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Cumplir con los requisitos del numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2000, así como con los objetivos de Calidad y garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad durante y después de los cambios que este sufra en el tiempo.	Aplica a los procesos relacionados con la prestación del servicio de Agenciamiento Aduanero	Gerente general Equipo de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Mapa de Procesos • Caracterizaciones de Procesos • Procedimiento de control de documentos y registros • Acciones Correctivas y Preventivas

La planificación en ADUANAR LTDA se realiza, a través de varias actividades:

Identificando los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, relacionados con el servicio incluidos en el alcance, interrelacionándolos y analizándolos a través de las caracterizaciones de procesos, en las cuales se planifica de manera general como realizar y controlar cada proceso.

Identificando las necesidades organizacionales y de los clientes, con base en las cuales se establece el direccionamiento estratégico que incluye Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Asegurar que cada funcionario conozca, entienda y sea consciente de sus autoridades y responsabilidades, dentro de la organización	Todo el personal incluido en el alcance del sistema de Gestión de calidad	Gerente general Jefes de Área	<ul style="list-style-type: none"> Organigrama Descripción y perfil del cargo

En ADUANAR LTDA, se cuenta con el organigrama general de la empresa en el cual se pueden observar los niveles de autoridad entre los diferentes cargos, perfiles de los cargos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 16 de 27
		Fecha de emisión:

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección, en acuerdo con el Equipo de Calidad nombro como representante de la Dirección, al Gerente general, quien independientemente de las funciones que desempeña en su cargo, asume la responsabilidad de asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

En ADUANAR LTDA se cuenta con los siguientes espacios de comunicación: Reuniones Generales, comunicaciones internas, Internet y Cartelera; adicionalmente, está establecido en el procedimiento de control de documentos los mecanismos para realizar la difusión y distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 17 de 27
		Fecha de emisión:

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas	Aplica a los procesos relacionados con la prestación del servicio de Agenciamiento Aduanero	Gerente general y Comité de Calidad	Procedimiento de revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la Dirección incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos; la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 17 de 27
		Fecha de emisión:

6. GESTION DE RECURSOS

6.1 PROVISION DE RECURSOS

ADUANAR LTDA cuenta con los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, dispone de talento humano, recursos técnicos, económicos e infraestructura para la adecuada prestación de los servicios que aseguren la satisfacción del cliente.

6.2 RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Asegurar que el talento humano involucrado en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad es competente para el cargo que desempeña, respecto a Educación, Formación, Habilidades y Experiencia.	Aplica al personal involucrado en los procesos relacionados con el servicio de Agenciamiento Aduanero	Gerente general Jefes de área	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción y perfiles de cargo. • Hojas de vida • Evaluación del desempeño

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 18 de 27
		Fecha de emisión:

Para cada cargo identificado en el organigrama se definió la descripción y perfil del cargo, en este último se incluyeron requisitos respecto a Educación, Formación, Experiencia y Habilidades. Posteriormente se documentó la metodología para realizar la evaluación del desempeño, la cual incluye los criterios bajo los cuales la organización establece si el personal es competente o no para el cargo que desempeña.

6.3 INFRAESTRUCTURA

En ADUANAR LTDA se cuenta con la infraestructura adecuada, para el servicio que se presta, esto incluye instalaciones físicas, espacio de trabajo y de atención al usuario, equipos para los procesos, (Tanto hardware como software) y servicios de comunicación (central telefónica y Banda ancha). Se cuenta con personal de servicios generales cuya función es asegurar el permanente orden y aseo en los espacios de trabajo y atención al usuario; y para el mantenimiento a la infraestructura Tecnológica se cuenta con un proveedor, el cual ha sido evaluado y aprobado, por considerar este elemento muy importante (Afecta la calidad del servicio prestado), para el Sistema de Gestión de Calidad.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Empresa asegura la conformidad del servicio a través de la identificación y gestión de los factores físicos y humanos necesarios del entorno laboral mediante:

La constante innovación tecnológica, incorporando nueva tecnología y métodos de trabajo para el apoyo y ejecución de las tareas.

La comunicación permanente con los empleados para lograr el compromiso, orden, aseo y la seguridad del trabajador.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 19 de 27
		Fecha de emisión:

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la adecuada prestación del servicio.	Aplica los procesos relacionados con la prestación del servicio de Agenciamiento Aduanero.	Responsables de cada proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizaciones, procesos, procedimientos y formatos.

En ADUANAR LTDA se tienen plenamente identificados los procesos necesarios para la prestación del servicio, para llevar a cabo la planificación y realización de cada uno de estos procesos se cuenta con los recursos necesarios, procedimientos documentados, actividades de verificación para los procesos que lo requieren, y los registros específicos para cada actividad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 20 de 27
		Fecha de emisión:

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Asegurar que los requisitos del cliente se identifican y entienden claramente por la organización y revisar la capacidad que la organización tiene de cumplir dichos requisitos, antes de comprometerse con el cliente. Estos incluyen requisitos legales y reglamentarios	Aplica los procesos relacionados con la prestación del servicio de Agenciamiento Aduanero.	Responsables de cada proceso	Registro de reclamos y sugerencias

Los requisitos necesarios para la prestación del servicio son definidos por el cliente y por la Entidad, teniendo en cuenta: los especificados por el cliente, los no especificados por el cliente pero que la organización considera necesarios para asegurar la calidad de los servicios prestados y los legales y reglamentarios que son establecidos por organismos externos que regulan la prestación de estos servicios. (**Anexo 5**)

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 21 de 27
		Fecha de emisión:

7.3 DISEÑO

Este numeral es una exclusión.

7.4 COMPRAS

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados por la organización	Aplica a todas las compras realizadas en la organización dentro del sistema de gestión calidad	Gerente general Jefes de área	Solicitud de Compras. Evaluación y selección de proveedores. Orden de pedido.

Para realizar las compras de la Empresa se documentó un procedimiento que inicia con la solicitud de compra, por parte de cualquier empleado, está es revisada por el Gerente General, una vez se hayan realizado las cotizaciones y las comparaciones de caso (evaluación y selección de proveedores), para asegurar que los requisitos de compra están claramente establecidos y así transmitirlos al proveedor a través de una orden de pedido. El procedimiento termina con la recepción e inspección del pedido por parte del Gerente General y el trabajador que solicita el pedido mediante el registro de verificación de bienes y servicios adquiridos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 22 de 27
		Fecha de emisión:

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

En ADUANAR LTDA se ha llevado a cabo la caracterización del servicio de Agenciamiento aduanero, en el cual se identifican los procedimientos de importación y exportación, los cuales se encuentran documentados, logrando de esta manera un control en las actividades que se deben desarrollar para prestar un servicio con calidad.

7.5.2 Validación de los proceso de la producción y de la prestación de servicios

En el proceso misional de la empresa (Agenciamiento Aduanero), se encuentran documentados cada uno de los procedimientos, al igual que la realización de planes de calidad, donde se garantiza el control en la prestación del servicio antes, durante y después asegurando al máximo el logro del objetivo.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Para el servicio de Agenciamiento Aduanero la trazabilidad se da a través de la asignación de una carpeta por cada cliente la cual se la identifica por medio de un código, el cual tiene como soporte un software que guarda la información del cliente.

7.5.4 Propiedad del cliente

La propiedad del cliente son documentos que entrega a la Empresa para que esta pueda prestar sus servicios, por lo tanto ADUANAR LTDA se compromete a salvaguardar esta información en medio físico por medio de una carpeta a la cual se le asigna un código, entre los documentos más relevantes se encuentran (Nit, Rut, Cámara de comercio, fotocopia de la cedula de ciudadanía del representante legal)

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 23 de 27
		Fecha de emisión:

7.5.5 Preservación del producto

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.	Todas las áreas	Gerente general y jefes de área	Proceso de compras. Proceso de mantenimiento.

Para poder ofrecer un buen servicio y cumplir con sus requisitos (Anexo 6), los jefes de cada área son los encargados de verificar la existencia de los insumos que son necesarios para la prestación de dicho servicio, los cuales son suministrados por el gerente, tales como tinta para impresora, lápices, papel, etc.

Teniendo en cuenta que la base primordial para desarrollar las actividades son los software y hardware, es necesario solicitar un constante mantenimiento con el cual se garantiza un servicio de calidad.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Este numeral es una exclusión.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 24 de 27
		Fecha de emisión:

8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

ADUANAR LTDA, mediante los distintos documentos del sistema, recopila información que le permitan realizar un seguimiento de las actividades de mejora y en el caso que estas no se alcancen, posibiliten implementar acciones correctivas o preventivas para corregir las desviaciones.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 Satisfacción del cliente

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Conocer y mejorar los niveles de satisfacción del cliente	Aplica a los clientes del servicio de Agenciamiento aduanero	Gerente general. Jefes de área	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento De Acciones Correctivas y Preventivas. • Procedimiento del servicio no conforme.

El instrumento de medición de satisfacción del cliente, es el formato de registro de reclamos y sugerencias, a través de la cual se canalizan todas las inquietudes de los clientes y se les realiza un seguimiento para identificar las acciones de mejora.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 24 de 27
		Fecha de emisión:

8.2.2 Auditoría interna

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Implementar un Programa de Auditorías Internas que permitan el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad	Aplica los procesos relacionados con la prestación del servicio Agenciamiento aduanero	Audidores Internos de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Auditorias internas de Calidad. • Revisión Gerencial. • Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora

ADUANAR LTDA ha establecido un procedimiento, para la planificación e implementación de auditorias internas del Sistema de Gestión de Calidad, con el objeto de verificar que dicho sistema se encuentra conforme a la norma ISO 9001:2008.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

ADUANAR LTDA lleva a cabo acciones de seguimiento y medición de los procesos, con el propósito de tomar acciones que tiendan al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad. La medición y seguimiento se realiza a través de lo señalado en el procedimiento de auditorías internas de calidad, revisiones gerenciales, acciones correctivas y preventivas y matriz de indicadores.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 25 de 27
		Fecha de emisión:

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

En ADUANAR LTDA se ha realizado la caracterización del proceso misional (Agenciamiento aduanero), en el cual se ha establecido una metodología para realizar el seguimiento y medición del servicio, para esto cuenta con los procedimientos de importación y exportación, los cuales permiten monitorear y medir las características del producto para verificar que los requerimientos son cumplidos.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Identificar, registrar y dar un tratamiento adecuado al servicio no conforme, de tal forma que puedan implementar acciones correctivas para eliminar las causas que lo generaron	Aplica al proceso misional	Jefe de cada área. Representante de la dirección.	Procedimiento del control del servicio no conforme

En ADUANAR LTDA, se ha identificado un sistema que permite conocer las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias que el cliente tenga al respecto de un servicio recibido, además este sistema asegura que se tenga control de las medidas y soluciones que el cliente debe recibir.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 26 de 27
		Fecha de emisión:

8.4 ANALISIS DE DATOS

Para llevar a cabo un eficaz Sistema de Gestión de Calidad, el análisis de datos que se propone realizar en ADUANAR LTDA esta basado en la recolección de información de la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta el formato de Quejas reclamos y sugerencias, así como también de la matriz de indicadores de los procesos, revisión por la dirección y finalmente por el procedimiento de selección de proveedores.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

ADUANAR LTDA ha establecido una metodología para planificar y gestionar los procesos necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Esto se logra a través del análisis de los datos recopilados por intermedio de auditorías, análisis de satisfacción de clientes y revisiones de la gerencia. Del resultado de estos análisis se desprenden las acciones correctivas y preventivas que permiten eliminar la causa de las no conformidades o realizar mejoras al Sistema de Gestión de Calidad.

8.5.2 Acción correctiva

En ADUANAR LTDA se ha definido una metodología para el análisis de las causas que generan las no conformidades y la implementación de acciones correctivas para eliminar las mismas. Esta metodología está definida en el procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora y se lleva a cabo de acuerdo a las siguientes pautas:

- Se identifican las no conformidades, incluyendo los reclamos de clientes.
- Se definen los responsables de realizar el análisis de causa de la no conformidad.
- Determinadas las causas, se define un plan de acción tendiente a eliminarlas.
- Las acciones tomadas, son evaluadas para verificar la eliminación de la causa de la no conformidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código :SGC- MC-01
		Versión 001
		Página: 27 de 27
		Fecha de emisión:

- Todos los pasos anteriores son registrados según el procedimiento antes mencionado.

8.5.3 Acción preventiva

ADUANAR LTDA ha definido una metodología para el análisis de las causas que generan las no conformidades potenciales y la implementación de acciones preventivas para prevenir su ocurrencia. Esta metodología está definida en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora y se lleva a cabo de acuerdo a las siguientes pautas:

- Se identifican las no conformidades potenciales.
- Se definen los responsables de realizar el análisis de causa de la no conformidad potencial.
- Determinadas las causas, se define un plan de acción tendiente a eliminarlas.
- Las acciones tomadas, son evaluadas para verificar la eliminación de la causa de la no conformidad potencial.
- Todos los pasos anteriores son registrados según el procedimiento antes mencionado.

Anexo E. Requisitos del cliente

	AGENCIAMIENTO ADUANERO	COD:SGC-MC-FR-01
	REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	Versión :01
		Página: 1 de 2

REQUERIMIENTO	SUSTENTADO
Entrega de la documentación de manera oportuna	Es de vital importancia el cumplimiento de este requerimiento ya que de este depende en gran medida la reputación de la empresa, ya que ningún cliente quiere que su mercancía se vea afectada con tiempo improductivo.
Seguridad en la mercancía	Con el fin de evitar que la mercancía de los clientes tenga problemas legales y no se vea afectada con mercancía ilícita (contrabando, tráfico de estupefacientes), la empresa se ha re-certificado en BASC.
Confiabilidad en el servicio	Para la empresa es trascendental asegurar que la mercancía arribe al punto de llegada en el tiempo estipulado con anterioridad, así como también garantizar que la mercancía sin importar su tipo, llegue en las condiciones adecuadas.

Monitoreo de la mercancía	Esto con el fin de brindarle tranquilidad al cliente, ya que se le brinda la información exacta del punto de ubicación de la mercancía, sin importar el horario.
Buena atención al cliente	Para ADUANAR LTDA es de vital importancia conocer y entender tan bien a los clientes, para que el servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Anexo F. Requisitos del servicio

	AGENCIAMIENTO ADUANERO	COD: SGC-MC-FR-02
	REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	Versión :01
		Página: 1 de 1

REQUERIMIENTOS	SUSTENTADO
Contar con personal calificado y cualificado	Con el fin de asegurar que el servicio que se va a prestar sea efectuado de la manera más adecuada de acuerdo a las exigencias del cliente.
Recursos informáticos actualizados	Para la empresa es valioso garantizar que el sistema con el que cuenta este a la vanguardia, con el fin de que este no sufra inconvenientes que conlleven a la demora en la prestación del servicio.
Proveedores certificados	Cabe resaltar que los principales proveedores para ADUANAR LTDA son las empresas transportadoras y las bodegas; para la dirección es de vital importancia contar con proveedores que estén certificados como mínimo en la norma BASC, ya que así se asegura que todo el servicio que se va a prestar sea realizado con calidad.

**Anexo PROCESOS DE APOYO
Compras**

 <p>ADUANAR LTDA COMPRAS Criterios de evaluación y selección de proveedores</p>	ADUANAR LTDA	Código: CM-CESP-FR-01
	COMPRAS	Versión 001
	Criterios de evaluación y selección de proveedores	Página 1
OBJETIVO: Brindar la información adecuada que se debe exigir a la hora de seleccionar un proveedor		
ALCANCE: Gerencia general		
CRITERIOS	DESCRIPCION	PUNTAJE
1. Atención oportuna	Se refiere a la respuesta eficiente (Tiempo de atención en días hábiles) por parte del proveedor ante cualquier inquietud, cotización y/o solicitud realizada por la empresa, con respecto al producto que se quiera adquirir.	Menor a 1 día - 5 Puntos Entre 1 y 2 días - 4 Puntos Entre 3 y 5 días - 3 Puntos Entre 5 y 10 días - 2 Puntos Mayor de 10 días - 1 Puntos
2. Calidad	Este criterio está definido por el desempeño real de los mismos y su competencia para cumplir con los requisitos descritos en las especificaciones de la compra, incluyendo el tiempo efectivo de garantía de la adquisición realizada.	Satisface Totalmente la calidad - 5 Puntos Satisface Medianamente la calidad - 4 puntos Satisface Regularmente la calidad - 3 Puntos Presenta Baja calidad - 2 Puntos No Satisface la calidad - 1 Puntos
3. Plazo de Entrega	Este criterio se refiere al periodo de tiempo entre la notificación al proveedor de la aceptación de oferta o medio para la confirmación de la compra y la llegada del producto, insumo, material a las instalaciones de ADUANAR LTDA.	Entre 0 y 2 días - 5 Puntos Entre 3 y 4 días - 4 Puntos Entre 5 y 6 días - 3 Puntos Entre 7 y 8 días - 3 Puntos Sobre 9 días - 1 Puntos
4. Seriedad	Este criterio indica el nivel de cumplimiento de los plazos y acuerdos establecidos en la oferta y/o cotización.	Satisface Totalmente los plazos y acuerdos - 5 Puntos Satisface Medianamente los plazos y acuerdos - 4 Puntos Satisface Regularmente los plazos y acuerdos - 3 Puntos Bajo Desempeño en los plazos y acuerdos - 2 Puntos No Satisface los plazos y acuerdos - 1 Puntos
5. Precio	Este criterio se refiere al valor en pesos del producto adquirido comparado con los precios del mercado.	Bajo el promedio (Descuento sobre un 5%) - 5 Puntos Bajo el promedio (hasta un 5% Descuento) - 4 Puntos Precios iguales al mercado - 3 Puntos Precios sobre el promedio (hasta un 5% más) - 2 Puntos Precios sobre el promedio (sobre un 5% más) - 1 Puntos
ELABORO	REVISADO	APROBO
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA

OBJETIVO: brindar las herramientas necesarias para efectuar una adecuada evaluación y selección de proveedores, tomando aspectos que contribuyen a la prestación de un servicio con calidad.

CRITERIOS		PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3
1. Atención oportuna	15%			
2. Calidad	30%			
3. Plazo de Entrega	15%			
4. Seriedad	15%			
5. Precio	25%			
TOTAL PONDERADO	100%	0	0	0
ELABORO		REVISADO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

	ADUANAR LTDA	Código: CM-CDP-PR-01
	COMPRAS	Versión 001
	Calificación de evaluación y selección de proveedores	Página 1
Calificación de Desempeño (%)	Plan de Acción	Condición
Mayor o Igual a 3,5%	Se aconseja mantener como proveedor.	“CALIFICADO”.
Mayor o Igual a 3% y Menor de 3,5%	Se aconseja condicionar su permanencia en el Registro de proveedores, a la espera de las mejoras en su desempeño en un periodo no mayor a 6 meses (Debe presentar plan de mejora)	“CALIFICADO CON RESERVA”.
Menor de 3%	Se aconseja que no sea Considerado como proveedor, ya que no cumple con los requerimientos establecidos por la empresa para el bien o servicio a solicitar; lo anterior no excluye la posibilidad de poder utilizar sus servicios posteriormente. (Debe presentar plan de mejora, para reevaluación).	“DESCALIFICADO”.
ELABORO	REVISADO	APROBO
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA

Nombre del proveedor	Fecha	Tiempo de entrega	Calidad y especificaciones técnicas	Porcentaje de entrega	Calificacion
ELABORO		REVISADO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

TALENTO HUMANO

 Agencia de Aduanas Nivel 2 NIT. 837.000.941 - 2	DATOS PERSONALES	COD: GTH-SPL-FR-01
		Versión :01
		Página: 1 de 1

I. DATOS PERSONALES

Nombre: _____

Dirección: _____

Barrio: _____ Tel: _____ Celular: _____

Ciudad: _____ Edad: _____ Estado civil: _____

II. ESTUDIOS

Bachillerato: _____

Universitarios: _____

Otros: _____

III. EXPERIENCIA LABORAL

Cargo: _____ Duración: _____

Empresa: _____

Cargo: _____ Duración: _____

Empresa: _____

IV. REFERENCIAS

Laboral

Nombre: _____ Cargo: _____

Empresa: _____ Tel: _____

Comercial

Nombre: _____ Cargo: _____

Empresa: _____ Tel: _____

Personal

Nombre: _____ Parentesco: _____

Empresa: _____

Firma: _____ CC: _____

	DATOS PERSONALES SELECCIÓN DE PERSONAL EMPLEADO DE LA EMPRESA	COD: GTH-SPL-FR-04
		Versión :01
		Página: 1 de 2

INSTRUCTIVO DE LLENADO	
DATOS PERSONALES SELECCIÓN DE PERSONAL EMPLEADO DE LA EMPRESA	
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Fecha	Especificar fecha de diligenciamiento de formato
Nombre	Señalar el nombre del empleado
Dirección	Señalar la dirección de residencia
Teléfono	Señalar el teléfono de la residencia
Celular	Señalar su número de celular
Vivienda propia	Señalar si posee vivienda propia
Tiempo de residencia	Señalar el tiempo de residencia en la vivienda
Ciudad	Señalar la ciudad de residencia
Edad	Especificar su edad
Estado civil	Especificar su estado civil
Nombre del cónyuge	Señalar en nombre de su cónyuge en caso de ser casado
No. de hijos	Especificar el número de hijos que tienen
Profesión	Señalar la profesión del cónyuge
Trabaja	Especificar si trabaja o no el cónyuge
Empresa	Señalar la empresa donde trabaja el cónyuge
Dirección	Especificar la dirección de la empresa donde labora el cónyuge

Teléfono	Especificar el teléfono de la empresa donde labora el cónyuge
Cargo	Especificar el cargo del cónyuge
Ciudad	Especificar la ciudad donde labora el cónyuge
REFERENCIAS	
Nombre	Señalar el nombre de la persona referenciada
Parentesco	Señalar el parentesco con la persona referenciada
Dirección	Señalar la dirección donde reside la persona referenciada
Teléfono	Señalar el teléfono donde reside la persona referenciada
Empresa	Señalar la empresa referenciada
Nombre	Señalar el nombre de la persona de la referencia en la empresa
Dirección	Señalar la dirección de la empresa referenciada
Teléfono	Señalar el teléfono de la empresa referenciada
Huella	Registrar las huellas digitales de los 5 dedos de la mano derecha
Firma	Firmar el documento con identificación

	HOJA DE VERIFICACION DE REFERENCIAS DE TRABAJO	COD: GTH-SPL-FR-02
		Versión :01
		Página: 1 de 1

INSTRUCTIVO DE LLENADO	
HOJA DE VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS DE TRABAJO	
COD: GTH-SPL-FR-02	
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Nombre del postulante	Señalar el nombre del postulante
Cargo	Señalar el cargo al que postula
Fecha	Señalar la fecha en la que se realiza la verificación
Empresa	Señalar el nombre de la empresa
Teléfono	Señalar el número de teléfono
Contacto	Anotar el nombre de la persona que proporciono los datos
Excelente, bueno, regular, malo	Señalar el concepto dado por el contacto
Cual fue el motivo del retiro	Anotar el concepto dado por el contacto
Cargo	Anotar el cargo que ocupaba en la empresa
Observaciones	Anotar algún comentario adicional
Referencias verificadas por	Especificar el nombre de quien realizó la verificación
Cargo	Especificar el cargo de quien realizó la verificación

	<p style="text-align: center;">FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE ENTREVISTA</p>	COD: GTH-SPL-FR-03
		Versión :01
		Página: 1 de 2

NOMBRE: _____

CARGO AL QUE POSTULA: _____

FACTORES DE EVALUACIÓN

2. ANTECEDENTES PERSONALES (Estado civil, nacionalidad, estudios, antecedentes penales, enfermedades, pasatiempos, intereses, etc.)

OBSERVACIONES: _____

3. ANTECEDENTES FAMILIARES (Integrantes grupo familiar, ocupaciones integrantes, número de hermanos)

OBSERVACIONES: _____

4. SITUACIÓN ECONÓMICA (Presupuesto familiar, renta, propiedades, ingresos familiares)

OBSERVACIONES: _____

5. ANTECEDENTES LABORES (Cargos desempeñados, experiencia laboral, salarios, causa de baja, evaluación desempeño anterior, comportamiento)

OBSERVACIONES: _____

COMENTARIOS ADICIONALES: _____

VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS

NOMBRE	CARGO	FECHA
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

El candidato es apto para ocupar el cargo? SI ___ NO ___

	Nombre	Cargo	Firma
Persona que Califica:			

 <p>Agencia de Aduanas Nivel 2 NIT. 837.000.941 - 2</p>	CALIFICACION PERIODO DE PRUEBA	COD: GTH-IN-FR-01
		Versión :01
		Página: 1 de 1

NOMBRE: _____

FECHA DE INGRESO: _____ / _____ / _____ CARGO: _____

ÁREA DE TRABAJO: _____

Califique en el cuadro correspondiente de acuerdo a: 1. Inferior 2. Regular 3. Bueno 4. Superior

FACTOR	ASPECTOS A CONSIDERAR	CALIFICACIÓN
Calidad	Considere la capacidad de hacer trabajos según especificaciones y también de poder encontrar defectos.	
Cantidad	Considere la productividad total, la rapidez	
Interés en el Trabajo	Considere la identificación con el trabajo, la aplicación al trabajo, la puntualidad, el deseo de aprender más sobre su trabajo.	
Trabajo en Equipo	Considere las buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, la aceptación de las condiciones de trabajo, la disposición para ayudar a resolver problemas tanto de sus compañeros como de la organización, su forma de expresarse verbal o escrita.	
Ausentismo	Considere faltas al trabajo por incapacidad médica, otro tipo de permisos	
Capacidad de aprendizaje	Considere la habilidad para recordar y seguir instrucciones, agilidad mental, capacidad y velocidad de respuesta, capacidad para reconocer sus falencias y pedir ayuda.	
Disciplina	Considere el cumplimiento de normas, acatamiento a las políticas y lineamientos, respuesta al cambio.	

¿Trabaja sin necesidad de vigilancia? SI NO

¿Es su productividad normal, considerando que es un empleado nuevo? SI NO

¿Podría mejorar el desempeño del empleado? SI NO

¿Como? _____

¿Considera que el empleado debe continuar en la empresa? SI NO

CALIFICACIÓN FINAL: _____

	Nombre	Cargo	Firma
Persona que Califica:			
Verificación Recursos Humanos:			Fecha: _____ / _____ / _____

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	COD: GTH-ED-FR-01
		Versión :01
		Página: 1 de 1

Nombre del empleado:			
Cargo:		Fecha:	
Características	Parámetros		
	Bueno 5 - 4	Regular 3.9 - 3	Deficiente 2.9 - 1
1. Liderazgo			
2. Actitud para el trabajo			
3. Iniciativa			
4. Toma de decisiones			
5. Calidad coordinadora			
6. Conocimiento del cargo			
7. Innovación del cargo			
8. Honradez			
9. Disciplina			
TOTAL PROMEDIO			
OBSERVACIONES			
Calificó Nombre: _____ Cargo: _____			

MANTENIMIENTO

 <p>Agencia de Aduanas Nivel 2 NIT. 837.000.941 - 2</p>	ADUANAR LTDA		Código: MITO-SMITO-FR-01
	MANTENIMIENTO		Versión: 01
	Solicitud de mantenimiento		Página 1
Nombre del solicitante:	Departamento:	Fecha de solicitud:	
Descripción del equipo	Nº de serie	Observaciones	
ELABORO	REVISADO	APROBO	
CARGO	CARGO	CARGO	
FECHA	FECHA	FECHA	

 <small>Agencia de Aduanas Nivel 2</small> <small>NIT. 837.000.941 - 2</small>	ADUANAR LTDA		Código: MTO-EE-FR-01
	MANTENIMIENTO		Versión: 01
	Estado de equipos		Página 1
Nombre:		Departamento:	
Fecha	Descripcion del equipo	Nº de serie	Estado del equipo
ELABORO		REMSADO	APROBO
CARGO		CARGO	CARGO
FECHA		FECHA	FECHA

 aduanar LTDA <small>Agencia de Aduanas Nivel 2</small> NIT. 837.000.941 - 2	ADUANAR LTDA		Código: MTO-SG-FR-01
	MANTENIMIENTO		Versión: 01
	Solicitud de garantía		Página 1
Nombre del solicitante:		Departamento:	Fecha de solicitud:
NORMAL	URGENTE	EXTRA URGENTE	
Descripcion del equipo	N° de serie	Descripcion de la falla	
ELABORO	REVISADO	APROBO	
CARGO	CARGO	CARGO	
FECHA	FECHA	FECHA	

 <small>Agencia de Aduanas Nivel 2</small> <small>NIT. 837.000.941 - 2</small>	ADUANAR LTDA	Código: MTO-AEE-FR-01
	MANTENIMIENTO	Versión: 01
	Acta de entrega de equipos	Página 1

En la ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ del año _____, el señor _____ que desempeña el cargo de _____ del departamento _____, hace entrega al señor _____, en representación de la empresa _____ para que realice mantenimiento y/o reparación del equipo _____ con número de serie _____ que presenta fallas que serán descritas a continuación:

 Recibí conforme

 Entregue conforme

OBLIGATORIOS
Control de documentos

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	Código: SGC-CD-FR-01
		Versión 001
Proceso Sistema de Gestión de Calidad	Procedimiento Control de Documentos	Página: 1 de 1

Fecha de actualización: DD MM AAAA					
Proceso	Nombre del documento	Código	Fecha de aprobación	Versión Actual	Descripción de las modificaciones

NOMBRE CARGO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO

 <p>Agencia de Aduanas Nivel 2 NIT. 837.000.941 - 2</p>	<p>LISTA DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS</p>	Código: SGC-CD-FR-02
		<p>Versión 001</p>
<p>Proceso Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Procedimiento Control de Documentos</p>	<p>Página: 1 de 1</p>

No	Código	Nombre del documento	Fecha de distribución	Dependencia	Cargo	Nombre	Firma

NOMBRE CARGO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO

 <p>aduanar LTDA <small>Agencia de Aduanas Nivel 2</small> NIT. 837.000.941 - 2</p>	LISTA DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS EXTERNOS	Código: SGC-CD-FR-03
		Versión 001
Proceso Sistema de Gestión de Calidad	Procedimiento Control de Documentos	Página: 1 de 1

No	Código	Nombre del documento	Fecha de distribución	Dependencia	Cargo	Nombre	Firma

Elaborado		Revisado		Aprobado	
Nombre	_____	Nombre	_____	Nombre	_____
Cargo		Cargo		Cargo	
Fecha		Fecha		Fecha	

Auditorías internas

 aduanar LTDA <small>Agencia de Aduanas Nivel 2</small> NIT. 837.000.941 - 2	ADUANAR LTDA			Código: SGC-AI-FR-01		
	AUDITORIA INTERNA			Versión 001		
	Cronograma de auditorías			Página 1		
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento legal, las disposiciones planificadas y los requisitos del del Sistema de Gestion de Calidad según norma ISO 9001:2008 para garantizar que el sistema se encuentra implementado en forma eficaz, eficiente y efectiva						
ALCANCE: Todos los procesos que se llevan a cabo en ADUANAR LTDA.						
AUDITORIA N°	PROCESO	DOCUMENTOS EN REFERENCIA	AUDITOR (ES)	AUDITOR LÍDER	FECHA	HORA
ELABORO			REVISADO		APROBO	
CARGO			CARGO		CARGO	
FECHA			FECHA		FECHA	

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento legal de las acciones correctivas, preventivas y de mejora para garantizar que el sistema se encuentra implementado en forma eficaz, eficiente y efectiva

ALCANCE: Todos los procesos que se llevan a cabo en ADUANAR LTDA.

Proceso a auditar:			Auditoria N°
Nombre	Cargo	Fecha de apertura	Fecha de cierre
ELABORO	REVISADO	APROBO	
CARGO	CARGO	CARGO	
FECHA	FECHA	FECHA	

Auditoria N°:

Fecha de auditoria:

Proceso a Auditar

N°	Ciclo PHVA	Cuestionario	Evidencia examinada	T. C
	ELABORO	REVISADO	APROBO	
	CARGO	CARGO	CARGO	
	FECHA	FECHA	FECHA	

Servicio no conforme

 <p style="font-size: small;">Agencia de Aduanas Nivel 2 NIT. 837.000.941 - 2</p>	<h3 style="margin: 0;">REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS</h3>	COD: SGC-CSC-FR-01
		Versión :01
		Página: 1 de 1

Nombre de la empresa que Reclama o Sugiere	Origen de la empresa que Reclama o Sugiere	Medio del Reclamo o Sugerencia	Datos de Contacto	Sugerencia/Reclamo	Motivo de la Sugerencia o el reclamo	Fecha Recepción	Responsable de Responder	Fecha Respuesta	Observaciones (Soluciones o comentarios)



GUIA DE SERVICIO NO CONFORME

COD: SGC-CSC-FR-02

Versión :01

Página: 1 de 1

PROCESO			
FECHA DE REGISTRO	SERVICIO	NO CONFORMIDAD	No DE CASOS PARA ACCION CORRECTIVA
	SERVICIO 1		
	SERVICIO 2		
	SERVICIO 3		
	SERVICIO 4		
	SERVICIO 5		

Acciones correctivas, preventivas y de mejora

 aduanar LTDA <small>Agencia de Aduanas Nivel 2</small> NIT. 837.000.941 - 2	ADUANAR LTDA	Código: SGC-ACPM-FR-01				
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión 001				
	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Página 1				
FECHA: _____ PROCESO: _____ ACCION PREVENTIVA _____ ACCION CORRECTIVA _____ ACCION DE MEJORA _____						
DESCRIPCION:						
Generado por: _____		Acceptado por: _____				
CAUSA:						
Actividad	Quien	Cuando	Donde	Porque	Como	Seguimiento
Fecha de cierre de la accion:				Observaciones finales:		
ELABORO		REVISADO		APROBO		
CARGO		CARGO		CARGO		
FECHA		FECHA		FECHA		

 aduanar LTDA <small>Agencia de Aduanas Nivel 2</small> NIT. 837.000.941 - 2	ADUANAR LTDA			Código: SGC-ACPM-FR-02	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			Versión 001	
	Criterios de verificación de resultados			Página 1	
Resultados obtenidos	EFICAZ	EFICIENTE	EFFECTIVO	CONVENIENTE	ADECUADO
Las tareas propuestas se cumplieron y se alcanzaron los objetivos previstos					
Las tareas realizadas eliminaron las causas de la situación indeseable o a mejorar.					
Las tareas realizadas se cumplieron dentro del tiempo establecido.					
El cumplimiento de las tareas se realizó con la utilización de los					
Las tareas realizadas tuvieron impacto en los usuarios del proceso, se mejoró ó la situación indeseable fue eliminada completamente con la realización de todas las tareas propuestas, dentro del plazo establecido y con los recursos disponibles					
Las tareas realizadas y los resultados obtenidos contribuyen al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.					
Las tareas realizadas y los resultados obtenidos, garantizan el cumplimiento de los requisitos establecidos (legales, del usuario y de las normas de calidad).					
ELABORO	REVISADO		APROBO		
CARGO	CARGO		CARGO		
FECHA	FECHA		FECHA		

Revisión por la dirección

 <p style="font-size: small;">Agencia de Aduanas Nivel 2</p> <p style="font-size: small;">NIT. 837.000.941 - 2</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>	PROGRAMA DE REVISION	COD: SGC-RD-FR-01
	Revisión por la Dirección	Versión :01
		Página: 1 de 1

FECHA	TEMAS A TRATAR	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	RESPONSABLE

Elaborado		Revisado		Aprobado	
Nombre	_____	Nombre	_____	Nombre	_____
Cargo		Cargo		Cargo	
Fecha		Fecha		Fecha	

 <p>Agencia de Aduanas Nivel 2 NIT. 837.000.941 - 2</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>	RESULTADOS DE LA REVISION POR LA DIRECCION		COD: SGC-RD-FR-02		
	Revisión por la Dirección		Versión :01		
			Página: 1 de 1		
Tipo de Reunión	Extraordinaria <input type="checkbox"/>	Ordinaria <input type="checkbox"/>	Lugar		
Hora inicio:		Hora Término:			
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION					
No	CARGO	NOMBRE	DEPENDENCIA		
1					
2					
3					
AUSENTES					
No	CARGO	NOMBRE	JUSTIFICA	DEPENDENCIA	
1					
2					
3					
TOPICOS	Decisiones y/o acciones resultado de la revisión	Responsable	Fecha de realización	Observaciones	
a) Mejora de la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos					
b) Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente					
c) Necesidad de Recursos					
Elaborado		Revisado		Aprobado	
Nombre	_____	Nombre	_____	Nombre	_____
Cargo		Cargo		Cargo	
Fecha		Fecha		Fecha	