

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**PARA LA EMPRESA ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.**

**NYDIA ALEXANDRA QUIROZ PEREZ**

**CORPORACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICA DE BOLIVAR**

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.**

**2003**

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**PARA LA EMPRESA ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.**

**NYDIA ALEXANDRA QUIROZ PEREZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de  
ingeniero industrial**

**DIRECTOR DEL PROYECTO:**

**MISAEEL CRUZ**

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**CORPORACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICA DE BOLIVAR**

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**CARTAGENA D.T. Y C.**

**2003**

Cartagena, Abril de 2003

Señores:

Comité de Evaluación de Proyectos de Grado

Facultad de Ingeniería Industrial

Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar

Ciudad

Apreciados Señores

Por medio de la presente, presento a ustedes para su consideración y estudio el proyecto de grado titulado: **“Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.”**.

Como requisito para obtener el título de Ingeniero Industrial.

Atentamente,

Nydia Alexandra Quiroz Pérez

Cartagena, Abril de 2003

Señores:

Comité de Evaluación de Proyectos de Grado

Facultad de Ingeniería Industrial

Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar

Ciudad

Apreciados Señores

Por medio de la presente, presento a ustedes para su consideración y estudio el proyecto de grado titulado: **“Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.”**.

Atentamente,

Misael Cruz

Director

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por brindarme sabiduría día a día en el camino de la formación profesional.

A mis padres y hermana por su comprensión, paciencia, amor y por haberme impulsado y apoyado a lo largo de toda la carrera.

A la Junta Directiva de Asimcomex Ltda. S.I.A. por haberme permitido desarrollar este proyecto en su empresa.

## CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCION	
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	14
1.1. RESEÑA HISTORICA	14
1.2. OBJETIVOS DEL PROYECTO	17
1.2.1. Objetivo General	17
1.2.2. Objetivos Específicos	17
1.3. ORGANIGRAMA ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.	19
2. REQUISITOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION ADUANERA	20
2.1. REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE	20
2.1.1. Requisitos para el Proceso de Exportaciones	20
2.1.2. Requisitos para el Proceso de Importaciones	21
2.2. REQUISITOS NO ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE PERO NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO	21
2.2.1. Requisitos para el Proceso de Exportaciones	21
2.2.2. Requisitos para el Proceso de Importaciones	22
2.3. REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	22
2.4. LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN	26
2.4.1. Requisitos para el Proceso de Exportaciones	26
2.4.2. Requisitos para el Proceso de Importaciones	27

3.	PROCESOS, RECURSOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA LA REALIZACION DEL SERVICIO DE IMPORTACION / EXPORTACION	28
3.1.	PROCESO DE EXPORTACION	28
3.2.	PROCESO IMPORTACION	30
3.3.	RECURSOS E INFORMACION NECESARIOS PARA LA REALIZACION DEL SERVICIO	32
3.3.1.	Matriz Interrelación Personal – Procesos	32
3.3.2.	Matriz Interrelación Infraestructura – Procesos	33
4.	REALIZACION DEL DIAGNOSTICO INICIAL EN ASIMCOMEX	35
4.1.	DIAGNOSTICO INICIAL	36
4.1.1.	Sistema de Gestión de la Calidad	36
4.1.2.	Responsabilidad de la Dirección	37
4.1.3.	Gestión de los Recursos	38
4.1.4.	Realización del Producto	39
4.1.5.	Medición, Análisis y Mejora	41
4.2.	DIAGNOSTICO A TRAVES DE LAS HERRAMIENTAS ESTADISITICAS	44
4.2.1.	Diagrama de Pareto	44
4.2.2.	Diagrama de Causa y Efecto	46
4.3.	PLAN DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD	49
4.4.	DIAGNOSTICO FINAL	57

4.4.1. Sistema de Gestión de la Calidad	57
4.4.2. Responsabilidad de la Dirección	58
4.4.3. Gestión de los Recursos	59
4.4.4. Realización del Producto	60
4.4.5. Medición, Análisis y Mejora	62
5. MEJORAS EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD	65
6. INDICADORES DE GESTION	67
6.1. INDICADORES DEL PROYECTO Y SU ANALISIS	68
7. RELACION COSTO / BENEFICIO DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD	74
7.1. COSTOS	75
7.2. BENEFICIOS	77
7.2.1. Captación de nuevos clientes	77
7.2.2. Reelaboración de documentos	78
7.2.3. Pago de sanciones	79
7.3. ANALISIS DE LA RELACIÓN COSTO/BENEFICIO	79
8. CONCLUSIONES	81
9. RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	



## LISTA DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Matriz interrelación personal - procesos	32
Tabla 2. Matriz interrelación infraestructura – procesos	33
Tabla 3. Tabla de datos	44
Tabla 4. Tabla de datos Diagrama Pareto	45
Tabla 5. Cuadro plan de implementación del sistema de calidad	55
Tabla 6. Resultados de los indicadores de gestión	71
Tabla 7. Costos del proyecto	76
Tabla 8. Capacitaciones realizadas al personal	76

## LISTA DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Diagrama de flujo proceso de exportaciones	29
Figura 2. Diagrama de flujo proceso de importaciones	31
Figura 3. Análisis gráfico diagnóstico inicial	43
Figura 4. Diagrama Pareto por no –conformidades	45
Figura 5. Diagrama Causa – Efecto	48
Figura 6. Análisis gráfico diagnóstico final	64
Figura 7. Análisis estadística no-conformidades	72
Figura 8. Evaluación proveedores (servicios portuarios y transporte)	72
Figura 9. Evaluación proveedores (mantenimiento infraestructura)	73
Figura 10. Evaluación desempeño del personal	73

# **DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.**

Autor

Nydia Alexandra Quiroz Pérez

Objetivo

Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001 versión 2000 para la empresa ASIMCOMEX LTDA. S.I.A. de la ciudad de Cartagena con el fin de lograr la satisfacción del cliente y su permanencia en la compañía.

Metodología

El desarrollo del proyecto se llevó a cabo a través de una investigación descriptiva en la que se realizaron, como primera medida, entrevistas con la Alta Dirección y el personal de la compañía, con el fin de recolectar la información necesaria para proseguir con el desarrollo de los objetivos planteados. Luego se determinaron los requisitos especificados por el cliente, los requisitos legales y reglamentarios relativos al servicio y los requisitos determinados por la organización, de igual forma se identificaron los procesos de realización del servicio y los recursos e información necesarios. Se elaboró un diagnóstico inicial a la empresa a partir de los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001 y a través de las herramientas estadísticas, a partir de

este diagnóstico se elaboró un plan de implementación del sistema y se propusieron mejoras para dicha implementación. Se establecieron indicadores de gestión relacionados con los procesos, las quejas, el desempeño del personal y la satisfacción del cliente. Luego se estableció la relación costo / beneficio de la implementación del sistema de calidad por medio del análisis de la inversión hecha por la empresa con respecto a los beneficios esperados. Por último se elaboró la documentación del sistema de calidad de la organización, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

## Resultados

El diseño e implementación del sistema de calidad en Asimcomex se realizó de forma satisfactoria, dando como resultado la elaboración del Manual de Calidad, el cual contiene todo el funcionamiento del sistema al interior de la empresa. También se establecieron los procedimientos de control de registros, control de documentos internos, control de documentos externos, procedimiento de auditorías internas, procedimiento de control de quejas y reconocimientos, con sus respectivos formatos y documentos soporte. Se involucró al personal dentro del sistema logrando su participación en la elaboración de los planes de calidad, la recolección de quejas y registro de no-conformidades para su posterior análisis y toma de acciones de mejora.

Director

Misael Cruz

## INTRODUCCION

En un mundo globalizado y cada vez más competitivo, las empresas buscan nuevas formas para obtener una ventaja competitiva y la calidad es la manera de hacer que la empresa sea buena y que el cliente pueda identificarla por ella entre las demás que existen en el mercado.

Debido a que los clientes, cada día, son más expertos y exigentes, aumentando su poder de negociación para demandar mayor calidad en los productos y servicios solicitados, la norma ISO 9001:2000 es el mejor método que pueden establecer las empresas de todo tipo y de cualquier sector, para adquirir la Certificación y para lograr altos niveles competitivos.

Los sistemas de calidad han sido diseñados para ayudar a las empresas y organizaciones a prevenir eficazmente fallas en las cadenas de valor de sus procesos y problemas en los productos y servicios. Estos sistemas deben proteger los intereses de los clientes y transmitir una imagen de profesionalidad y de mejora continua, que permitan satisfacer las expectativas de los mercados y cumplir con el aumento constante de las exigencias de los compradores.

Los sistemas deben contemplar la capacitación de los empleados para impulsarles a hacer las cosas bien a la primera y para que se desarrollen

profesionalmente, lo que se reflejará también en ventajas y satisfacción personal.

La calidad se convierte así en un modo de vida y en una forma de trabajar que debe estar presente en todos los actos, teniendo muy en cuenta darle al cliente lo que está demandando y mejorando continuamente lo que se hace.

Siendo la labor de las empresas de intermediación aduanera, un paso vital para las empresas que las ocupan, ya sea porque su actividad económica se base en el comercio con otros países, o por que necesiten materias importadas para la fabricación de sus productos, sumado a la gran competencia que se presenta en la ciudad de Cartagena, hace necesario que se desarrollen y utilicen herramientas que generen ventajas competitivas que hagan atractivas las negociaciones con ASIMCOMEX LTDA. S.I.A. y por lo tanto, sea preferida por los clientes.

Debido a que la misión de las empresas de intermediación aduanera es la misma: Reducción de costos, agilidad, confiabilidad, sistematización y control en la prestación de servicios de apoyo al comercio exterior colombiano; las ventajas competitivas consisten precisamente en lograr la diferenciación de las demás empresas, consiguiendo optimizar el servicio prestado y por lo tanto la satisfacción de los clientes, para ello la alta dirección de Asimcomex ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 versión 2000, con el cual se contribuye a la organización interna de la empresa y a la coordinación de las actividades.

Para desarrollar el proyecto planteado en la empresa se tuvieron en cuenta los comentarios de los directivos respecto a la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que los llevara a mejorar los servicios que ofrecen, ya que los clientes que manejan son, en su mayoría, empresas del sector industrial de Mamonal, y estas empresas ya se encuentran certificadas, exigiendo de esta forma que sus proveedores de insumos y de servicios también los estén para que puedan cumplir satisfactoriamente con sus expectativas.

El sector de las Sociedades de Intermediación Aduanera día a día está creciendo en el aspecto competitivo, adquiriendo más empresas certificadas y conllevando a que cada vez sea más complicado mantener a los clientes ya existentes y adquirir nuevos.

La Alta Dirección de la organización busca con la implementación del sistema de calidad ser más competitivo, demostrándole a sus clientes por que seguir con ellos y no escoger otra sociedad de intermediación aduanera que les preste los servicios de acuerdo a sus exigencias.

## **1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **1.1. RESEÑA HISTORICA**

ASIMCOMEX LTDA. se constituye como sociedad el 30 de Abril de 1.991 en Cartagena, tras conversaciones y planes de los señores Francisco Alvarez Alvarez, Ismael Porto González y Janet Mora (quien sería representada en la sociedad por el Señor Ivan Rafael Rodríguez), los cuales decidieron llevar a la realidad sus ideas y de esta manera, iniciaron sus negociaciones de importación y exportación, en una oficina del Edificio Bombay, la cual si bien no disponía de la infraestructura y elementos necesarios para llevar a cabo las operaciones, fue el comienzo del acertado y exitoso camino recorrido por la empresa. La primera negociación realizada por ASIMCOMEX LTDA. fue una importación a la empresa Mobil de Colombia, más adelante, se lograron negociaciones con personas naturales y se adquiere al almacén Magali París como el primero de los grandes clientes.

El 8 de Mayo de 1.992, el Señor Iván Rafael Rodríguez A. Deja de formar parte de la sociedad y por lo tanto, continuaron al frente de la empresa los Señores Francisco Alvarez e Ismael Porto, con el apoyo de dos empleados, uno encargado de los trámites y la secretaria encargada de la atención al público.



Para brindar un mejor servicio, los directivos de la empresa deciden trasladarse a un local en el Centro Comercial Getsemaní ubicado en el Centro de la Ciudad, donde continuaron sus operaciones. Consiguen ser los asesores y directos responsables de las importaciones de la empresa multinacional Dow Química de Colombia S.A. y a su vez de Dow Elanco de Colombia S.A., lo cual sumado a las negociaciones con los clientes anteriormente adquiridos, obliga la consecución de un segundo local y más adelante de un tercero al igual que el aumento de personas empleadas.

El 6 de Mayo de 1.994, entra a formar parte de la sociedad el Señor Alcibiades Quiroz, ex - ejecutivo de la empresa Dow Química de Colombia S.A. al que le fue cedido el manejo de las exportaciones de dicha compañía, y por ende pasaron a ser responsabilidad directa de ASIMCOMEX LTDA., logrando de esta manera ser los intermediarios en todos los procesos de comercio exterior (importaciones y exportaciones) de dicha compañía, situación por la cual les fue otorgada una oficina en las instalaciones de Dow Química de Colombia S.A.

El 4 de Mayo de 1.995, fue solicitada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, la inscripción de ASIMCOMEX LTDA. en el registro de sociedades de intermediación aduanera, para lo cual, el 21 de Mayo de ese mismo año de acuerdo a escritura pública No. 766, se reforma la sociedad, aumentando el capital social de \$6'000.000 a \$100'000.000 y se modifica su razón social de ASIMCOMEX LTDA. a ASIMCOMEX LTDA. SOCIEDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA S.I.A.

En la actualidad ASIMCOMEX LTDA. S.I.A. está ubicada en el Barrio Manga Cr. 17ª # 24 – 51 Sector El Pastelillo, y presta servicios a grandes empresas entre las que se encuentran: Dow Química de Colombia S.A., Dow Agrociencias de Colombia S.A. Abonos Colombianos S.A., Somex S.A., Petroquímica Colombiana S.A., Polybol S.A., Lamitech S.A., Geon Polímeros Andinos S.A., Representaciones Petroleras Ltda., Compañía Transportadora S.A. y Magaly Montoya Paez entre otras.

## **1.2. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

**1.2.1. Objetivo General.** Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001 versión 2000 para la empresa ASIMCOMEX LTDA. S.I.A. de la ciudad de Cartagena con el fin de lograr la satisfacción del cliente y su permanencia en la compañía.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- Determinar los requisitos especificados por el cliente, los requisitos legales y reglamentarios relativos al servicio y los requisitos determinados por la organización con el fin de establecer el sistema de gestión de la calidad de la empresa.
- Determinar los procesos de realización del servicio y los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Elaborar un diagnóstico en ASIMCOMEX, por medio de los requisitos de la norma NTC ISO 9001, con el fin de conocer el estado actual de la empresa.
- Proponer mejoras en el proceso de implementación del sistema de calidad con respecto al desarrollo de los procesos de importación y exportación con el fin de asegurar su mejoramiento continuo y la aplicación de los requisitos exigidos por la norma.

- Elaborar y ejecutar un plan de implementación del sistema de calidad dentro de la empresa para asegurar su cumplimiento por parte de la alta dirección y el personal.
- Establecer indicadores de gestión por medio de cálculos matemáticos y posterior análisis de los resultados de la productividad de la empresa, el número de quejas del cliente y los reprocesos con el fin de garantizar la efectividad del sistema de calidad.
- Determinar la relación costo / beneficio de la implementación del sistema de calidad por medio del análisis de la inversión hecha por la empresa con respecto a los beneficios futuros que se obtendrán para verificar su eficacia.
- Elaborar la documentación del sistema de calidad de la organización, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 con el fin de asegurar que los procedimientos sean establecidos, implementados y mantenidos.

### 1.3. ORGANIGRAMA ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.



## **2. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION ADUANERA**

Para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad es indispensable determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas, como la organización y el estado.

Los requisitos para el desarrollo de los servicios de importación y exportación que presta Asimcomex pueden ser especificados por los clientes o por la organización anticipándose a los requisitos del cliente o por disposiciones reglamentarias.

El cumplimiento de estos requisitos lleva al mejoramiento continuo a través de una apropiada prestación del servicio, y al adoptar este enfoque se genera, en la organización, confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus servicios.

### **2.1. REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE**

2.1.1. Requisitos para el proceso de exportaciones. Duración de trámites de exportación de pedidos: teniendo la mercancía disponible en el puerto y la documentación aprobada por la aduana, embarcar la mercancía de acuerdo con la reserva de carga pactada con el naviero.

Entrega de reportes solicitados:

Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 15 días después de la exportación marítima o aérea.

Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 30 días después de la exportación terrestre.

2.1.2. Requisitos para el proceso de importaciones. Duración de trámites de nacionalización de pedidos:

3 días para materia prima nacionalizadas, contados a partir del día que los documentos estén completos.

7 días para equipos y repuestos nacionalizados, contados a partir del día que los documentos estén completos.

Entrega de reportes solicitados: entrega al cliente finalizado el trámite de nacionalización la factura con documentos soporte (costos).

## **2.2. REQUISITOS NO ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE PERO NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO**

2.2.1. Requisitos para el proceso de exportaciones. Envío de poderes de parte de los clientes para poder realizar trámites en su nombre.

Envío oportuno de los fondos para el pago de operadores portuarios, bodegajes, consolidación de carga, fletes internacionales, fletes locales, reempaques y otros.

2.2.2. Requisitos para el proceso de importaciones. Envío de poderes de parte de los clientes para poder realizar trámites en su nombre.

Instrucciones comunicadas por el cliente a la empresa para el despacho de la mercancía después de nacionalizada.

### **2.3. REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

El Decreto 2685 de 1999 establece la Legislación Aduanera, la cual es utilizada para la eficiente prestación del servicio de Intermediación Aduanera.

Las Sociedades de Intermediación Aduanera en ejercicio de su actividad, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de importación / exportación, en la forma, oportunidad y medios señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales;
- b) Responder por la veracidad y exactitud de los datos consignados en las declaraciones de importación / exportación y demás documentos transmitidos electrónicamente al sistema informático aduanero o suscritos en desarrollo de la actividad de Intermediación Aduanera, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 del presente Decreto;



- c) Liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar, de acuerdo con lo previsto en este Decreto;
- d) Tener al momento de presentar las declaraciones de importación / exportación todos los documentos soporte requeridos para amparar las mercancías cuya nacionalización o despacho se solicita;
- e) Conservar a disposición de la autoridad aduanera copia de las declaraciones de importación / exportación, de los recibos oficiales de pago en bancos y de los documentos soporte, durante el término previsto en el artículo 121 del presente Decreto; (Literal modificado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)
- f) Utilizar el código de registro de la sociedad para adelantar trámites y refrendar documentos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales;
- g) Contar con los equipos e infraestructura de computación, informática y comunicaciones y garantizar la actualización tecnológica requerida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para la presentación y transmisión electrónica de las declaraciones relativas a los regímenes aduaneros y los documentos e información que dicha entidad determine;
- h) Asistir a la práctica de las diligencias previamente ordenadas y comunicadas por la autoridad aduanera;

- i) Permitir, facilitar y colaborar con la práctica de las diligencias ordenadas por la autoridad aduanera;
- j) Expedir el carné a todos sus representantes y auxiliares acreditados para actuar ante las autoridades aduaneras, de acuerdo con las características y estándares técnicos definidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y utilizarlo solo para el ejercicio de la actividad para la cual se encuentran autorizados;
- k) Actuar de manera eficaz y oportuna en el trámite de las operaciones de importación / exportación ante la autoridad aduanera;
- l) Informar a la autoridad aduanera sobre los excesos de mercancías encontrados con ocasión del reconocimiento físico de las mismas, respecto de las relacionadas en la factura y demás documentos soporte, o mercancías distintas de las allí consignadas, o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel;
- m) Mantener permanentemente informada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales sobre sus representantes y auxiliares acreditados para actuar ante las autoridades aduaneras e informar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que se produzca el hecho, vía fax o correo electrónico y por correo certificado a la dependencia competente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sobre su vinculación, desvinculación o retiro;

- n) Destruir los carnés que identifican a los representantes o auxiliares de la Sociedad de Intermediación Aduanera ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, cuando hayan sido desvinculados de la misma o una vez quede en firme el acto administrativo que haya impuesto sanción de cancelación de la autorización como Sociedad de Intermediación Aduanera, o cuando no se obtenga la renovación de la autorización;
  
- o) Ejercer las actividades de intermediación en jurisdicciones aduaneras donde la sociedad tenga autorización para actuar y cuente con representantes y auxiliares acreditados para tales efectos.
  
- p) Iniciar actividades sólo después de aprobada la garantía requerida por las disposiciones legales.
  
- q) Suministrar la copia o fotocopia de los documentos soporte que conserve en su archivo, a solicitud del importador / exportador que lo requiera; (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)
  
- r) Entregar a los importadores / exportadores los documentos soporte correspondientes a los trámites en los cuales hayan actuado como declarantes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la ejecutoria del acto administrativo que imponga la sanción de cancelación de su autorización como Sociedad de Intermediación Aduanera, o cuando se disuelva la sociedad, en los términos previstos en el Código de Comercio; (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)

- s) Abstenerse de ejercer la actividad de intermediación aduanera cuando existan indicios suficientes de que su actuación podría conllevar el desconocimiento de cualquier norma aduanera, tributaria o cambiaria y, (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)
  
- t) Verificar la existencia y/o representación legal y domicilio del importador o exportador en cuyo nombre y por encargo actúa ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (Literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)

## **2.4. LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN**

2.4.1. Requisitos para el proceso de exportaciones. Condiciones de pago acordadas con el cliente, de contado ó a 30 días a partir de la fecha de facturación.

Envío a tiempo, de parte del cliente, de los documentos correspondientes a las exportaciones que se van a realizar para seguir con el trámite.

Envío de la mercancía al puerto antes de 48 horas de la llegada de la motonave al puerto para efectos de cargue.

2.4.2. Requisitos para el proceso de importaciones. Condiciones de pago acordadas con el cliente, de contado ó a 30 días a partir de la fecha de facturación.

Envío a tiempo, de parte del cliente, de los documentos correspondientes a las importaciones que se van a realizar para seguir con el trámite.

Envío oportuno de los fondos para el pago de derechos de aduana, operadores portuarios, bodegajes, desconsolidación de carga, fletes internacionales, fletes locales, reempaques y otros.

### 3. PROCESOS, RECURSOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE IMPORTACION / EXPORTACION

#### 3.1. PROCESO DE EXPORTACION

**Exportación:** es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, a demás de las operaciones expresamente consagradas como tales en el Decreto 2685/99, la salida de mercancías de una Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, en los términos previstos en el Decreto.

La Alta Dirección ha definido el siguiente diagrama del Proceso de Exportación, teniendo en cuenta cada una de las etapas de desarrollo del servicio, los procesos del sistema de calidad que aportan información para el desarrollo del mismo y las retroalimentaciones correspondientes.

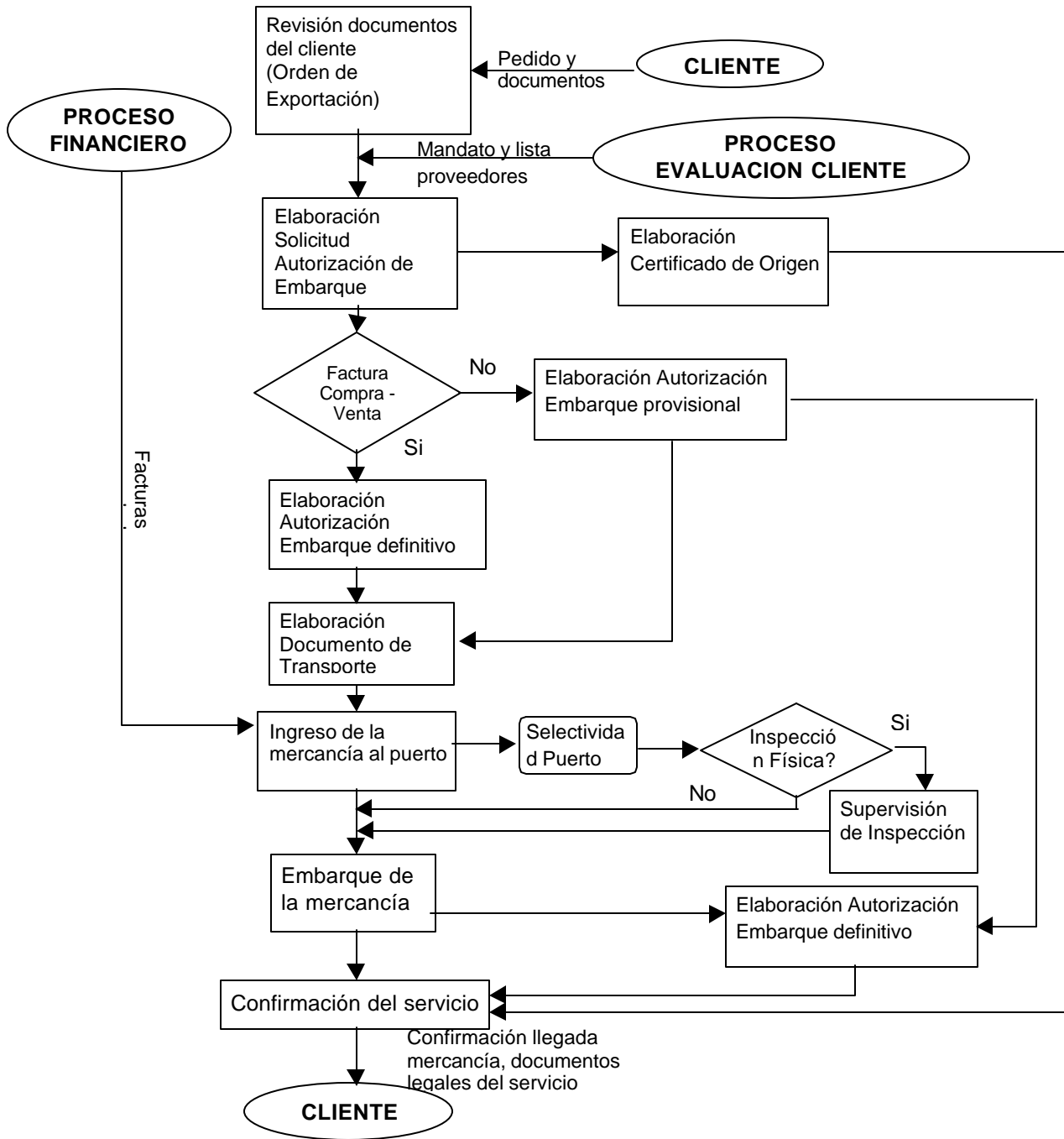


Figura 1. Diagrama de flujo proceso de exportaciones

### 3.2. PROCESO DE IMPORTACIÓN

**Importación:** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en el Decreto 2685/99.

La Alta Dirección ha definido el siguiente diagrama del Proceso de Importación, teniendo en cuenta cada una de las etapas de desarrollo del servicio, los procesos del sistema de calidad que aportan información para el desarrollo del mismo y las retroalimentaciones correspondientes.



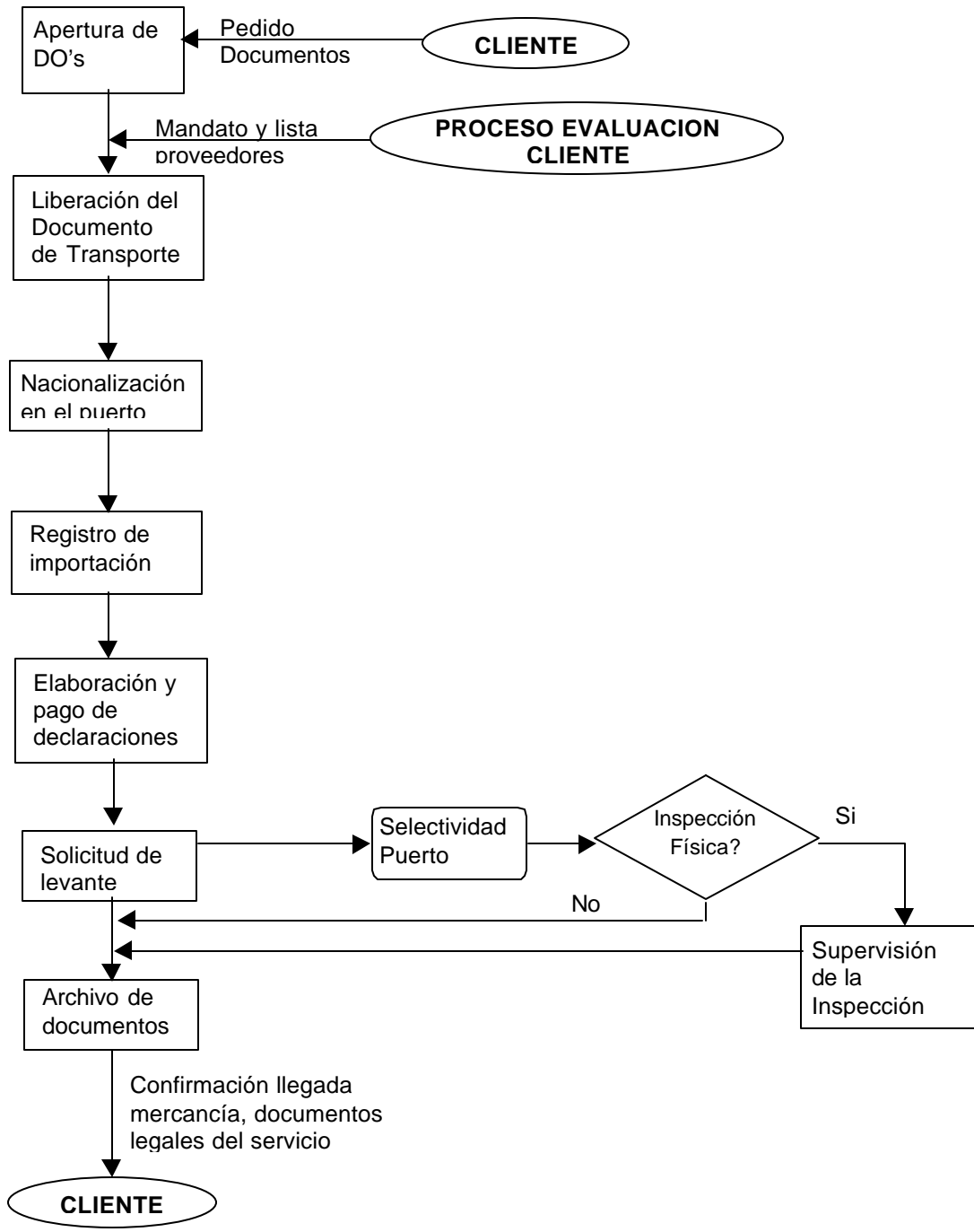


Figura 2. Diagrama de flujo proceso de importaciones

### 3.3. RECURSOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Alta Dirección ha identificado y proporcionado los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

3.3.1. Matriz Interrelación Personal – Procesos. La matriz que se presenta a continuación muestra que cargos intervienen en cada proceso identificado dentro del sistema de calidad.

CARGO	PROCESOS							
	GESTION DE LA DIRECCION	MEDICION ANALISIS Y MEJORA	MANTENIMIENTO	RECURSO HUMANO	EVALUACION CLIENTE	PROCESO FINANCIERO	IMPORTACIONES	EXPORTACIONES
Gerente General	P	R	R	R	R	R	P	P
Director de Comercio Exterior y Logística	R	P	P	P	P	P	P	R
Jefe de Importaciones	P	P	P	P	P	P	R	P
Coordinador Calidad	P	P					P	P
Coordinador General	P	P	P			P	P	P
Asesor de Sistemas		P	P				P	P
Coordinador Financiero		P		P		P	P	P
Digitador		P					P	
Coordinador Exportaciones		P						P
Secretaria Gerencia		P	P			P	P	P
Auxiliar Financiero		P				P	P	P
Asistente Importaciones		P					P	
Asistente Exportaciones		P						P
Auxiliar Importaciones		P					P	
Auxiliar Exportaciones		P						P
Mensajero		P					P	P
Auxiliar Servicios Varios		P	P					

R: Responsable del proceso

P: Participa del proceso

Tabla 1. Matriz interrelación personal – procesos

3.3.2. Matriz Interrelación Infraestructura – Procesos. La matriz que se presenta a continuación muestra la infraestructura definida por la organización para llevar a cabo los procesos del sistema de calidad.

INFRAESTRUCTURA	PROCESOS							
	GESTION DE LA DIRECCION	MEDICION ANALISIS Y MEJORA	MANTENIMIENTO	RECURSO HUMANO	EVALUCACION CLIENTE	PROCESO FINANCIERO	IMPORTACIONES	EXPORTACIONES
Programa Cuentanet		X		X		X	X	X
Programa SYGA		X		X		X		X
Programa SIDUNEA		X		X		X	X	
Programa Microsoft Outlook	X	X		X	X	X	X	X
Computadores	X	X	X			X	X	X
Mdaemon	X	X		X	X	X	X	X
Página Web	X	X		X	X	X	X	X
Teléfonos Celulares	X	X	X	X	X	X	X	X
Teléfonos Fijos	X	X	X	X	X	X	X	X
Infraestructura Locativa	X	X	X	X	X	X	X	X

Tabla 2. Matriz interrelación infraestructura – procesos.

La matriz de interrelación infraestructura – procesos, presentada anteriormente, contiene los software adquiridos por la empresa para la prestación del servicio. El programa Cuentanet es un software adquirido para manejar los procesos de Importación, Exportación y Financiero. A través de él se elaboran los documentos legales relacionados con las importaciones y exportaciones, la facturación y todo lo referente a la parte contable de una empresa.

El programa SYGA es un software suministrado por la DIAN para elaborar las Autorizaciones de Embarque generadas en el proceso de exportaciones vía internet.

Programa SIDUNEA es un software suministrado por la DIAN para registrar las ordenes de importación en la base de datos de la DIAN y proseguir con el trámite de nacionalización.

#### **4. REALIZACION DEL DIAGNOSTICO INICIAL EN ASIMCOMEX LTDA.**

##### **S.I.A.**

Es necesario realizar un diagnóstico inicial a Asimcomex Ltda. para conocer el nivel en que se encuentra la organización de acuerdo con los requisitos que plantea la norma ISO 9001 para los sistemas de gestión de calidad.

La realización de dicho diagnóstico se llevó a cabo, durante la primera semana de Diciembre de 2002, a través de la formulación de preguntas a los directivos de la organización de acuerdo a los requisitos que especifica la norma que debe cumplir una organización, dicho diagnóstico cada ítem se califica de acuerdo a un rango que va de 1 a 5 de la siguiente forma:

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

Dentro del diagnóstico también se dan recomendaciones a la organización, en cada ítem o pregunta, para la toma de decisiones.

#### 4.1 DIAGNOSTICO INICIAL (10 de Diciembre de 2002)

4.1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1.1.1. Requisitos generales						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización tiene establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad?	X					Establecer, documentar e implementar el sistema de gestión de calidad para la empresa.
4.1.1.2 Requisitos de la documentación						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La empresa tiene definida una política de calidad y sus objetivos de calidad?	X					Definir y establecer la política de calidad y los objetivos de calidad acordes a los servicios que presta la empresa.
b. ¿La empresa tiene establecido un manual de calidad?	X					Definir, documentar y establecer el Manual de Calidad para la organización
c. ¿Existe un control para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?			X			Se tiene un control del almacenamiento, protección y disposición de los registros, pero este control no está documentado.

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

<b>4.1.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>						
<b>4.1.2.1 Compromiso de la dirección</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad?	X					La Gerencia se debe comprometer en la implementación del sistema de gestión de calidad llevando a cabo las revisiones del sistema y disponiendo de los recursos necesarios.
<b>4.1.2.2 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La alta dirección tiene definidas y comunicadas las responsabilidades y autoridades dentro de la organización?			X			Documentar las responsabilidades y autoridades dentro de la organización para cada proceso.
<b>4.1.2.3. Revisión por la dirección</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La alta dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de calidad de la organización?	X					La alta dirección debe realizar revisiones del sistema de gestión de calidad cada mes o en reuniones ya programadas

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

<b>4.1.3. GESTION DE LOS RECURSOS</b>						
<b>4.1.3.1. Provisión de recursos</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización ha determinado los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente?	X					La organización tiene definidos los recursos necesarios para desarrollar los procesos pero no están definidos para un sistema de gestión de calidad. Se debe definir, documentar y aplicar.
<b>4.1.3.2. Recursos Humanos</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?			X			Documentar como se obtiene evidencia que el personal es competente en base a educación, formación, habilidades y experiencia.
<b>4.1.3.3. Infraestructura</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X	La organización tiene definido y documentado que tipo de infraestructura proporciona para lograr la conformidad con los requisitos del servicio en cada uno de sus procesos.
<b>4.1.3.4. Ambiente de trabajo</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?			X			La organización tiene definido un ambiente de trabajo apto para cumplir con los requisitos del servicio en cada uno de sus procesos.

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado

4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado



<b>4.1.4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>						
<b>4.1.4.1. Planificación de la realización del producto</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización tiene planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del servicio?					X	La organización tiene definidos y documentados los procesos solo para un cliente. Debe adaptar estos procesos para todos los clientes de forma general
<b>4.1.4.2. Procesos relacionados con el cliente</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿Se encuentran definidos los requisitos especificados y no especificados por el cliente?			X			La alta dirección debe documentar los requisitos especificados y no especificados por el cliente.
b. ¿Se encuentran definidos los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?			X			La alta dirección debe documentar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
<b>4.1.4.3. Compras</b>						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?			X			La organización se asegura que el servicio contratado cumple con los requisitos de compra especificados, pero no se tiene documentado este procedimiento.
b. ¿La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad?			X			La organización debe documentar el procedimiento de evaluación y selección de proveedores. Realizar la evaluación y selección por medio de un formato que describa los criterios de evaluación.

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

4.1.4.4. Producción y prestación del servicio						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?			X			La organización lleva un control de la realización del servicio de su principal cliente ya que este se lo exige. Llevar un control de la realización del servicio para los demás clientes y documentarlo.

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

4.1.5. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA						
4.1.5.1. Generalidades						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización tiene planificados e implementados los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora?			X			Documentar en un plan de mediciones los métodos y aplicación de técnicas relacionadas con los indicadores.
4.1.5.2. Seguimiento y medición						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?		X				Documentar e implementar el proceso para el seguimiento del cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente. Semestralmente elaborar una encuesta al cliente para evaluar la satisfacción y nuevas expectativas.
b. ¿La organización lleva a cabo auditorias internas?	X					Definir, documentar y aplicar el procedimiento para llevar a cabo auditorias internas del sistema de gestión de calidad.
c. ¿La organización lleva a cabo una medición y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?			X			Mensualmente en un comité de calidad conformado por los responsables de los procesos y coordinado por el representante de la Dirección evaluar los resultados de los índices de los procesos establecidos en el plan de medición y presentados en un informe.

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado

4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

4.1.5.3. Análisis de datos						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema?	X					Definir en un plan de medición los datos, analizarlos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y que permitan evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.
4.1.5.4. Mejora						
	1	2	3	4	5	Recomendaciones
a. ¿La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?	X					Los responsables de cada proceso deben elaborar las propuestas de mejora relacionadas con: uso de nuevas tecnologías, cambios en los métodos de operación o control que contribuyan desarrollar las metas de los objetivos de sus procesos y necesidad de recursos adicionales para apoyar la operación y control del proceso.

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

Luego de concluir con el diagnóstico se puede analizar que de los 23 ítems evaluados se obtienen los siguientes porcentajes:

- Para 1 (No definido, no documentado, no aplicado) se diagnosticaron 9 ítems con un porcentaje del 39.13%.
- Para 2 (Definido, no documentado, no aplicado) se diagnosticaron 1 ítems con un porcentaje del 4.34%.
- Para 3 (Definido, no documentado, aplicado) se diagnosticó 11 ítem con un porcentaje del 47.82%.
- Para 4 (Definido, documentado, no aplicado) se diagnosticó 0 ítems con un porcentaje del 0%.
- Para 5 (Definido, documentado, aplicado) se diagnosticaron 2 ítems con un porcentaje del 8.69%.

Calificación	Preguntas
1	9
2	1
3	11
4	0
5	2
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

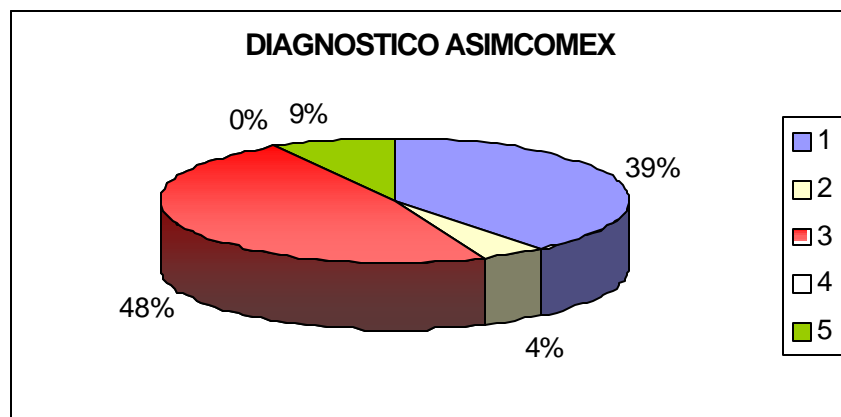


Figura 3. Análisis gráfico diagnóstico inicial

## 4.2. DIAGNOSTICO DE ASIMCOMEX LTDA S.I.A. A TRAVES DE LAS HERRAMIENTAS ESTADISTICAS

4.2.1. Diagrama de Pareto. Es una herramienta que sirve para *prioritizar* los problemas en un programa de mejoramiento de la calidad y es muy útil para obtener la cooperación y orientar los esfuerzos de todas las personas involucradas 7en una situación dada pues indica claramente cual es el mayor problema.

El Diagrama de Pareto es una gráfica de barras que muestra la frecuencia con que ocurren varias categorías, ordenadas de tal forma que la más frecuente aparece primero.

Para realizar el análisis en Asimcomex a través del Diagrama de Pareto se evaluarán las no – conformidades presentadas en el segundo periodo del año 2002.

Recopilación y organización de los datos:

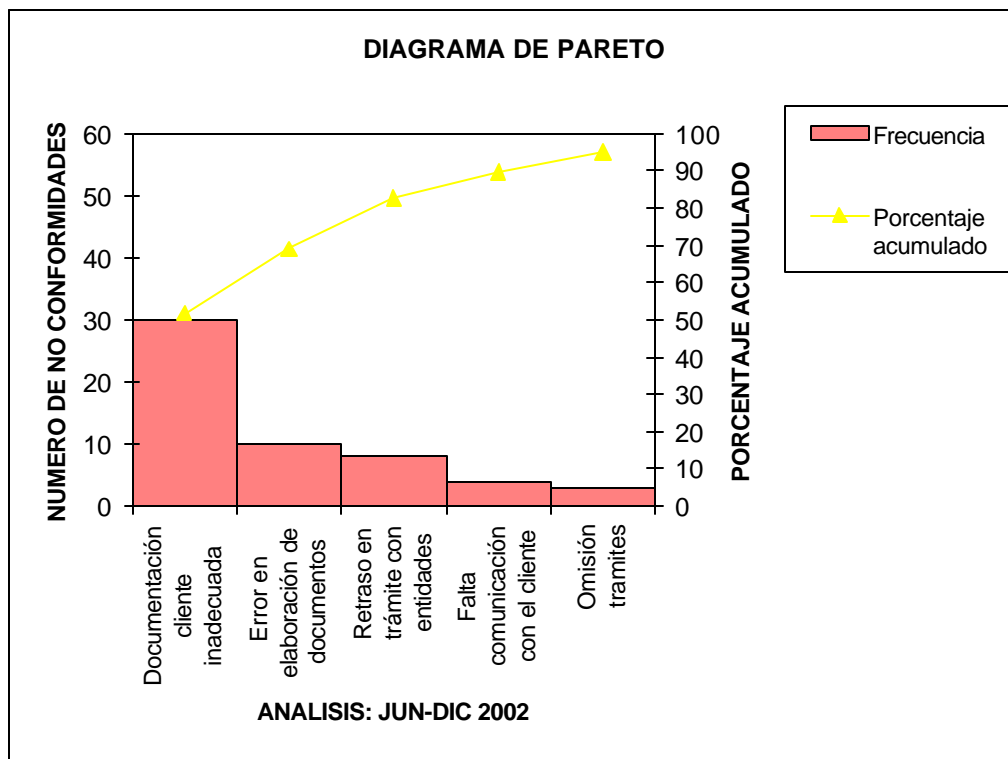
<b>No – Conformidades</b>	<b>Frecuencia</b>
Documentación del cliente inadecuada	30
Retraso trámite con terceros	8
Falta comunicación con el cliente	4
Omisión en trámites	3
Error en la elaboración de los documentos	10
Incumplimiento de proveedores	3

Tabla 3. Tabla de datos

Calculo de porcentajes:

No – Conformidades	Frecuencia	Total Acumulado	Composición porcentual	Porcentaje acumulado
Documentación cliente inadecuada	30	30	51.72	51.72
Error en elaboración de documentos	10	55	17.24	68.96
Retraso en trámite con terceros	8	38	13.79	82.75
Falta comunicación con el cliente	4	42	6.89	89.64
Omisión en trámites	3	45	5.17	94.81
Incumplimiento de proveedores	3	58	5.17	100
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	–	<b>100</b>	–

Tabla 4. Tabla de datos para el diagrama de Pareto



#### Figura 4. Diagrama de Pareto por no – conformidades

El Diagrama de Pareto que se muestra en la figura indica que las no – conformidades más frecuentes son la documentación del cliente inadecuada, seguida por errores en la elaboración de documentos, estas no – conformidades causan retrasos y errores en la entrega oportuna del servicio.

Para mejorar estas no – conformidades la alta dirección, primero, lleva a cabo una reunión con las personas encargadas de suministrar los documentos para realizar el trámite, y les comenta los inconvenientes que causa la documentación con información errada y los retrasos que genera esperar las correcciones.

Segundo, para los errores en la elaboración de la documentación se establece un estricto control para la revisión de los borradores por parte de la Coordinadora General, con apoyo de los auxiliares quienes elaboran los documentos.

Al analizar detenidamente la segunda no-conformidad: Error en la elaboración de la documentación, se encuentra que aunque no es la que presenta mayor frecuencia dentro de la información recolectada, si causa mayores problemas de tipo económico para la empresa, es decir la frecuente incurrancia en errores de los documentos legales genera sanciones económicas ante la DIAN, por lo tanto la empresa espera que con los controles establecidos por el sistema de calidad este problema disminuya a cero porciento en el pago de sanciones.



4.2.2. Diagrama de Causa y Efecto. Es un diagrama que muestra todos los factores que afectan un proceso o situación e identifica las causas posibles del problema.

Desmenuza las causas hasta llegar a sus componentes más pequeños y muestra como interaccionan estas causas.

El Diagrama de Causa y Efecto o Espina de Pescado ayuda en la búsqueda activa de causas. Cuando se descubren características poco frecuentes de calidad, el diagrama orienta hacia la búsqueda de las causas responsables. Al investigar estas causas y analizar las relaciones todas las personas involucradas con el diagrama ganan conocimientos y comparten su experiencia.

Para el diagnóstico de Asimcomex se realizó un diagrama Causa – Efecto de la siguiente característica: Demoras en la entrega de documentos de exportación. Esta característica fue identificada realizando un análisis al proceso de exportaciones, para el año 2002, por el Director de Comercio Exterior y Logística.

Al identificar este problema y las causas que más impacto generan en el incumplimiento de este requisito para con el cliente, la alta dirección determinó establecer un control más estricto; el responsable del envío de la documentación verificará a diario en la base de datos de exportaciones en que etapa del proceso se encuentra la orden y si esta ya ha sido cerrada proceder inmediatamente con la recopilación de los documentos y su posterior envío.



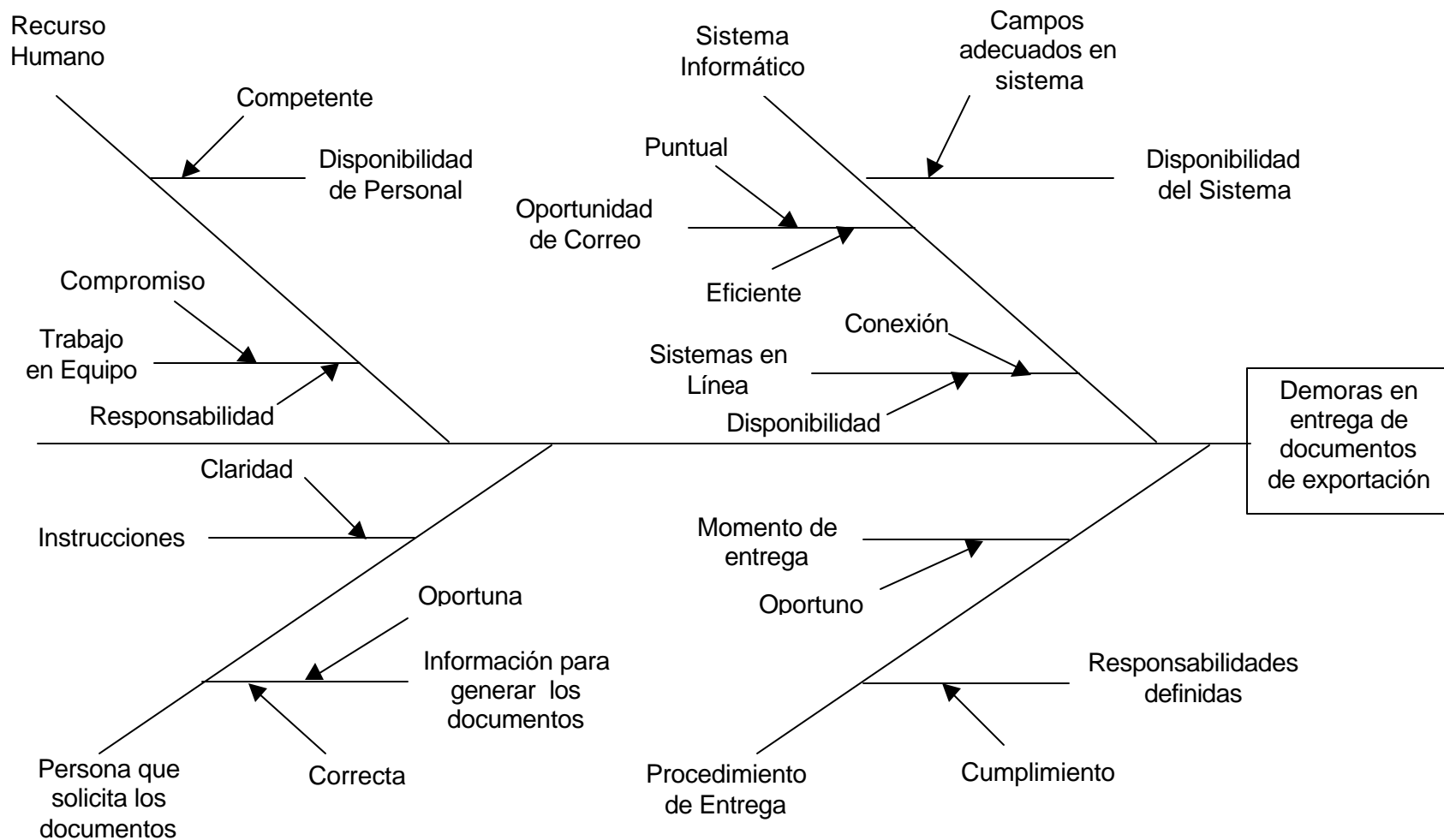


Figura 5. Diagrama Causa – Efecto de las demoras en entrega de documentos de exportación

### **4.3. PLAN DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD**

Luego de realizar el diagnóstico inicial de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 y el diagnóstico a través de las herramientas estadísticas se propone un plan de implementación del sistema de calidad para cada requisito y para cada proceso establecido dentro del sistema de calidad, como se indica a continuación:

4.3.1. Requisitos Generales. La organización ha venido trabajando bajo lineamientos de calidad para poder cumplirle al cliente con sus exigencias, pero estos lineamientos no son los que determina la Norma ISO 9001, por lo tanto la alta dirección debe establecer, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad acorde a los procesos de importación y exportación que maneja. Ver anexo A.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Abril 5 de 2003

4.3.2. Requisitos de la Documentación

4.3.2.1. Generalidades. La organización debe definir la política de calidad y los objetivos de calidad acordes a los servicios que presta la empresa. Por medio de estos se evalúa la eficacia y eficiencia de la organización. Ver anexo A, MC 3.2.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Octubre 30 de 2002

4.3.2.2. Manual de la Calidad. Debido a que no se maneja un sistema de gestión de la calidad estandarizado según la ISO 9001, la organización no tiene establecido un manual de calidad por lo tanto para dar cumplimiento con este requisito de la norma la empresa debe definir, documentar y establecer el Manual de Calidad. Ver anexo A.

Responsable: Alta Dirección, Coordinador de Calidad

Programado para: Abril 5 de 2003

4.3.2.3. Control de los documentos. La organización tiene establecido un control del almacenamiento, protección y disposición de los registros de los servicios de importación y exportación, según lo exige el decreto 2685 / 99, pero este control no está documentado bajo un procedimiento como lo requiere la norma.

La organización debe documentar el procedimiento para control de los documentos. Ver anexo B, Códigos 100-03-001, 100-03-011, 100-03-013.

Responsable: Coordinador de Calidad

Programado para: Octubre 29 de 2003

4.3.3. Responsabilidad de la Dirección

4.3.3.1. Compromiso de la Dirección. La Gerencia se debe comprometer en la implementación del sistema de gestión de calidad llevando a cabo las revisiones del sistema y disponiendo de los recursos necesarios. Ver anexo A, MC 1.1

Responsable: Alta Dirección

Programado para: durante toda la implementación del sistema de gestión de la calidad.

4.3.3.2. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. La alta dirección tiene establecidas pero no documentadas las responsabilidades y autoridades para cada proceso dentro de la organización. Ver anexo A, MC 2.2.

Responsable: Alta Dirección

Programada para: Octubre 30 de 2002

4.3.3.3. Revisión por la Dirección. La organización siempre ha evaluado las oportunidades de mejora pero no bajo un sistema planificado, documentado y del cual se guarden registros, por lo tanto la alta dirección debe realizar revisiones a intervalos planificados del sistema de gestión de calidad cada mes o en reuniones ya programadas. Ver anexo A, MC 5.1.1.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: durante la implementación del sistema de gestión de la calidad.

4.3.4. Gestión de los Recursos

4.3.4.1. Provisión de Recursos. La organización tiene definidos los recursos necesarios para desarrollar los procesos pero no están definidos para un sistema de gestión de calidad. Se debe definir, documentar y aplicar. Ver anexo A, MC 5.2.1.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Noviembre 30 de 2002.

4.3.4.2. Recursos Humanos. Documentar como se obtiene evidencia que el personal es competente en base a educación, formación, habilidades y experiencia. Ver anexo A, MC 5.2.2.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Diciembre 12 de 2002.

4.3.4.3. Infraestructura. La organización tiene definido y documentado que tipo de infraestructura proporciona para lograr la conformidad con los requisitos del servicio en cada uno de sus procesos. Ver anexo B, Código 100-06-019.

Responsable: Alta Dirección

4.3.4.4. Ambiente de Trabajo. La organización tiene definido un ambiente de trabajo apto para cumplir con los requisitos del servicio en cada uno de sus procesos. Este requisito no está documentado por lo tanto se debe proceder con esta actividad. Ver anexo A, MC 5.2.1.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Noviembre 30 de 2002.

#### 4.3.5. Realización del Producto

4.3.5.1. Planificación de la Realización del Producto. La organización tiene definidos y documentados los procesos solo para un cliente. Debe adaptar estos procesos para todos los clientes de forma general. Ver anexo A, MC 5.3.3 y 5.3.4.

Responsable: Alta Dirección.

Programado para: Febrero 14 de 2003.

4.3.5.2. Procesos Relacionados con el Cliente. Documentar los requisitos especificados por el cliente, los requisitos legales y reglamentarios. Ver anexo B, Código 800-01-001, 700-01-002.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Febrero 14 de 2003.

4.3.5.3. Compras. Documentar el procedimiento de selección y evaluación de los proveedores. Este procedimiento se lleva a cabo a través de un formato que describe los criterios de evaluación. Ver anexo B, 500-07-002.

Responsable: Gerente General

Programado para: Marzo 11 de 2003.

4.3.5.4. Producción y prestación del servicio. Documentar el control que se lleva de la realización del servicio para todos los clientes.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Marzo 28 de 2003.

4.3.6. Medición, Análisis y Mejora.

4.3.6.1. Generalidades. Documentar los métodos de aplicación de técnicas relacionadas con los indicadores. La medición, análisis y mejora se lleva a cabo a través de un plan de mediciones. Ver anexo A, MC 5.1.2.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Abril 5 de 2003.



4.3.6.2. Seguimiento y medición. Documentar e implementar el procedimiento de seguimiento del cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente. Se medirá la satisfacción del cliente a través de una encuesta de satisfacción. Ver anexo B, Código 200-07-005.

Documentar e implementar el procedimiento de auditorías internas del sistema de gestión de calidad. Ver anexo B, Código 200-03-004.

Evaluar los resultados de los índices establecidos en los procesos, en reunión de comité de calidad.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Marzo 13 de 2003.

4.3.6.3. Análisis de datos. Evaluar, según lo indicado en el plan de medición, donde pueden realizarse las mejoras continuas de la eficacia del sistema. Ver anexo B, Código 200-09-002.

Responsable: Alta Dirección

Programado para: Marzo 13 de 2003.

4.3.6.4. Mejora. Elaborar propuestas de mejora que contribuyan a desarrollar los objetivos de los procesos y la necesidad de recursos adicionales para apoyar la operación y control del proceso.

Responsable: Responsable de cada proceso.

Programado para: Marzo 13 de 2003.







#### 4.4. DIAGNOSTICO FINAL (11 de Abril de 2003)

4.4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
4.4.1.1. Requisitos generales					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización tiene establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad?					X
4.4.1.2 Requisitos de la documentación					
	1	2	3	4	5
d. ¿La empresa tiene definida una política de calidad y sus objetivos de calidad?					X
e. ¿La empresa tiene establecido un manual de calidad?					X
f. ¿Existe un control para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?					X

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

<b>4.4.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>4.4.2.1 Compromiso de la dirección</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad?					X
<b>4.4.2.2 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La alta dirección tiene definidas y comunicadas las responsabilidades y autoridades dentro de la organización?					X
<b>4.4.2.3. Revisión por la dirección</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La alta dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de calidad de la organización?					X

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

<b>4.4.3. GESTION DE LOS RECURSOS</b>					
<b>4.4.3.1. Provisión de recursos</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización ha determinado los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente?					X
<b>4.4.3.2. Recursos Humanos</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?				X	
<b>4.4.3.3. Infraestructura</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
<b>4.4.3.4. Ambiente de trabajo</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X

1. No definido, no documentado, no aplicado

2. Definido, no documentado y no aplicado

3. Definido, no documentado y aplicado

4. Definido, documentado y no aplicado

5. Definido, documentado y aplicado

<b>4.4.4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>					
<b>4.4.4.1. Planificación de la realización del producto</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización tiene planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del servicio?					X
<b>4.4.4.2. Procesos relacionados con el cliente</b>					
	1	2	3	4	5
c. ¿Se encuentran definidos los requisitos especificados y no especificados por el cliente?					X
d. ¿Se encuentran definidos los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?					X
<b>4.4.4.3. Compras</b>					
	1	2	3	4	5
c. ¿La organización se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?					X
d. ¿La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad?					X

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado



<b>4.4.4.4. Producción y prestación del servicio</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?					X

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

<b>4.4.5. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>					
<b>4.4.5.1. Generalidades</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización tiene planificados e implementados los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora?					X
<b>4.4.5.2. Seguimiento y medición</b>					
	1	2	3	4	5
d. ¿La organización realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?					X
e. ¿La organización lleva a cabo auditorias internas?					X
f. ¿La organización lleva a cabo una medición y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?					X

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

<b>4.4.5.3. Análisis de datos</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema?				X	
<b>4.4.5.4. Mejora</b>					
	1	2	3	4	5
b. ¿La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?					X

1. No definido, no documentado, no aplicado
2. Definido, no documentado y no aplicado
3. Definido, no documentado y aplicado
4. Definido, documentado y no aplicado
5. Definido, documentado y aplicado

Luego de realizar el diagnóstico final a la organización, se puede observar que se esta cumpliendo satisfactoriamente con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001.

El 91.3% de los requisitos se encuentra en el rango máximo que es 5 y tan solo un 8.6% se ha definido, documentado pero todavía no está aplicado, queda el compromiso de la organización de aplicar aquellos requisitos faltantes y demostrar posteriormente la implementación.

El resultado es satisfactorio tanto para la empresa como para los investigadores.

Calificación	Preguntas
1	0
2	0
3	0
4	2
5	21
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

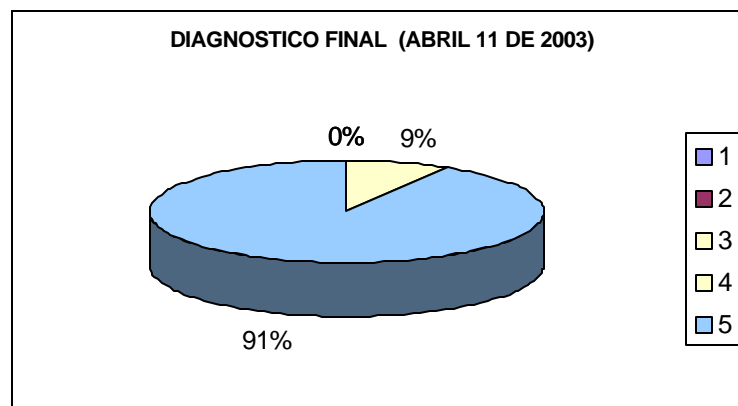


Figura 6. Análisis gráfico diagnóstico final

## **5. MEJORAS EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD**

La iniciativa de la Alta Dirección de implementar un sistema de calidad conlleva a la organización a adquirir un compromiso y una responsabilidad para lograr que el sistema funcione como está referenciado en la norma.

Los clientes son los que exigen la calidad en sus productos o servicios y la organización debe dejar que ellos participen en el sistema que se está implementando ya que ellos pueden sugerir acciones de mejora.

Las mejoras propuestas para el proceso de implementación del sistema de calidad son la elaboración del Manual de Calidad, este manual contiene todos los procesos descritos al interior de la empresa como necesarios para la buena prestación de los servicios.

La elaboración de los procedimientos de control de documentos, auditorías internas, control de quejas y acciones de mejora, en los cuales se referencian todas las pautas necesarias, como responsables, métodos de control, registros, para asegurar el control y posterior análisis de los hallazgos.

Aplicar encuestas de satisfacción a los clientes, para medir el grado de satisfacción hacia los servicios que se les ofrece, analizar los resultados y tomar acciones sobre los puntos más bajos en calificación.

Evaluar el desempeño del personal con el fin de comprometerlo en un 100% con el sistema de calidad, en la propuesta de mejoras, el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y una participación activa en todos los procesos de la empresa.

Para el mejor y más eficiente desarrollo de los procesos de importación / exportación se propone hacer mejor uso del Software Cuenta Net, el cual contiene diferentes herramientas que pueden ser utilizadas para conocer el estado de cada uno de los pedidos de los clientes.

A través de una base de datos en Excel que toma los datos de cada pedido activo ingresados en el software cuentonet, se puede generar un reporte diario del estado de los pedidos de cada cliente y enviárselo vía e-mail.

## 6. INDICADORES DE GESTION

Los indicadores de gestión se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

Conocido también como direccionamiento estratégico, es importante que la empresa desarrolle e implemente indicadores de gestión. Ya que es absolutamente necesario hacerlo porque lo que no se mide, no se mejora. Si los directivos quieren hacer crecer su empresa, ganar mercado, aplastar a la competencia, pero no implementan indicadores de gestión, no podrán saber si lo que hacen es lo correcto, si su producto es tan aceptado en el mercado como creen y si cuentan con el respaldo de su cliente externo e interno.

Para hacerlo es importante que se tengan en cuenta algunos aspectos claves de la empresa:

- El cliente externo es decir, el mercado objetivo y quienes compran los productos.
- Clima organizacional.
- Objetivos financieros de la compañía y su presupuesto.
- Planeación estratégica.

## 6.1. INDICADORES DEL PROYECTO Y SU ANALISIS

En Asimcomex Ltda. S.I.A. se han establecido Indicadores de Gestión que permiten evaluar el comportamiento o desempeño de la organización y verificar que se hallan tomado las acciones correctivas o preventivas correspondientes.

Los indicadores establecidos se presentan a continuación y se analiza qué estrategias se van a emprender para mejorar los resultados de dichos indicadores.

Trámites oportunos relacionados con el servicio de importaciones y que cumplan con los requisitos establecidos por los clientes.

Servicio de Importación		
Indicador	Standard	Responsable
(No. de Ordenes de Importación nacionalizadas dentro de los 3 días aprobados para materias primas / Mes) * 100	97%	Jefe de Importaciones
(No. de Ordenes de Importación nacionalizadas dentro de los 7 días aprobados para repuestos / Mes) * 100	95%	Jefe de Importaciones

Fuente de obtención de datos: Informe análisis de tiempos del software Cuentanet.

ESTRATEGIA: Cada Orden de Compra lleva un control a través de una base de datos, la cual indica en que proceso se encuentra esta. El coordinador



chequea que los documentos originales estén dentro de la carpeta para poder continuar con el trámite.

Asegurar que todos los trámites relacionados con las exportaciones sean oportunos y cumplan con los requisitos establecidos por los clientes.

Servicio de Exportación		
Indicador	Standard	Responsable
(No. de Ordenes de Exportación despachado cumplidamente de acuerdo a la reserva de carga / mes) * 100	97%	Director de Comercio Exterior y Logística

Fuente de obtención de datos: Informe análisis de tiempos del software Cuentanet.

ESTRATEGIA: trabajar en equipo y con excelente comunicación para lograr que todas las etapas del proceso se cumplan a cabalidad.

Reportar a todas las partes que intervienen en el proceso las actividades diarias.

Evaluar el desempeño de los procesos, servicios y SGC que permitan que a través del proceso de Gestión de la Dirección se definan y planifique los cambios para la mejora continua.

Quejas y Reclamos		
Indicador	Standard	Responsable
(No. Quejas por cliente / Mes) * 100	15%	Gerente General

Fuente de obtención de datos: Base de datos en Excel, Control de Quejas.

ESTRATEGIA: Definir en un Plan de mediciones los métodos y aplicación de técnicas relacionadas con los indicadores.

Asegurar que el personal sea competente y pueda cumplir con los requisitos exigidos por los clientes.

Competencia del personal		
Indicador	Standard	Responsable
% Desempeño del personal	4.0	Gerente General

Fuente de obtención de datos: Evaluación de desempeño, realizada semestralmente.

ESTRATEGIA: Analizar los resultados de la evaluación de desempeño realizada semestralmente e implementar acciones de mejora en aquellos criterios de la evaluación que presente menor puntuación.

INDICADOR	INDICE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	RESULTADO	META
Recibo de quejas	% de quejas recibidas en el mes	5	0	2	4	3	1	2		Se analiza una disminución de quejas para el año 2003. 15/16: Quejas justificadas (93.75%) 1/16: Queja no justificada (6.25%)	0%
Desempeño de proveedores (Operadores Portuarios, Transportadores, etc.)	% desempeño de proveedores	-	-	-	-	-	-	-	14	9/14: Todo en siempre (64.28%) 5/14: 1 Frecuentemente (35,7%) Las evaluaciones son satisfactorias, se cumple con la meta	> 97%
Desempeño de proveedores (Mantenimiento)	% desempeño de proveedores	-	-	-	-	-	-	-	11	9/11: Todo en siempre (81.81%) 1/11: 1 Frecuentemente (9.09%) 1/11: 3 Frecuentemente (9.09%) Solo un proveedor tiene mas de 2 frecuentemente, por lo tanto se le envía un comunicado. Las demás evaluaciones son satisfactorias.	> 95%
Desempeño del personal	% desempeño del personal	-	-	-	-	-	-	-	16	La meta es de 4.5 y de las evaluaciones realizadas solo 3 obtuvieron una calificación mayor a 4.5, es decir, solo el 17.64% se acerca a la meta propuesta. 12 obtuvieron una calificación mayor a 4.0. 1 obtuvo una calificación menor a 4.0	4,5
Ordenes nacionalizadas (Importación)	No. de Ordenes de Importación nacionalizadas dentro de los 3 o 7 días aprobados según corresponda / mes	-	-	-	160	163	171	149	136	Algunas de las ordenes se pasan de los días programados, debido a que el cliente envía instrucciones de no retirar o nacionalizar hasta cierta fecha. Pero en general se cumple con la meta.	> 97%
Ordenes despachadas (Exportación)	No. de Ordenes de Exportación despachadas según reserva	-	-	-	82	73	80	95	78	Todas las ordenes de exportación fueron despachadas cumplidamente de acuerdo a lo programado. Se cumple con la meta propuesta.	> 97%

Tabla 6. Resultados de los indicadores de gestión

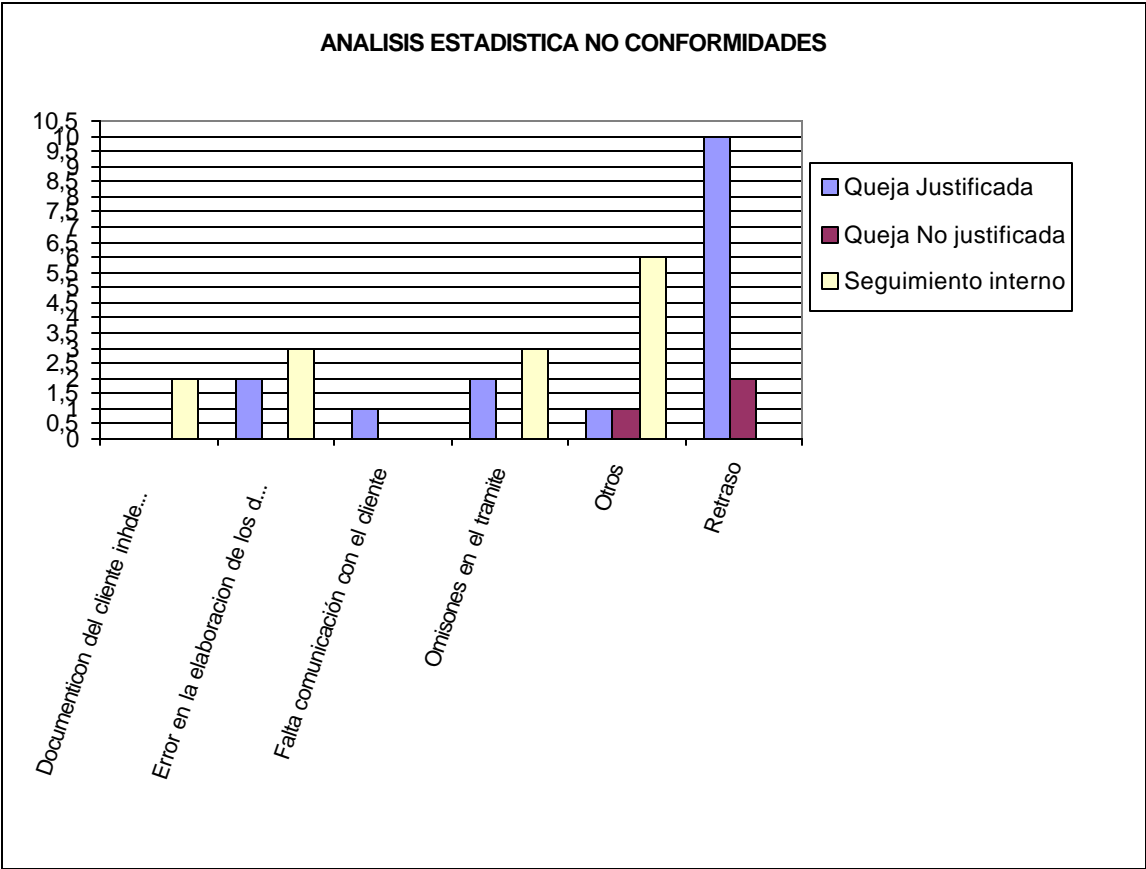


Figura 7. Análisis estadística No-Conformidades

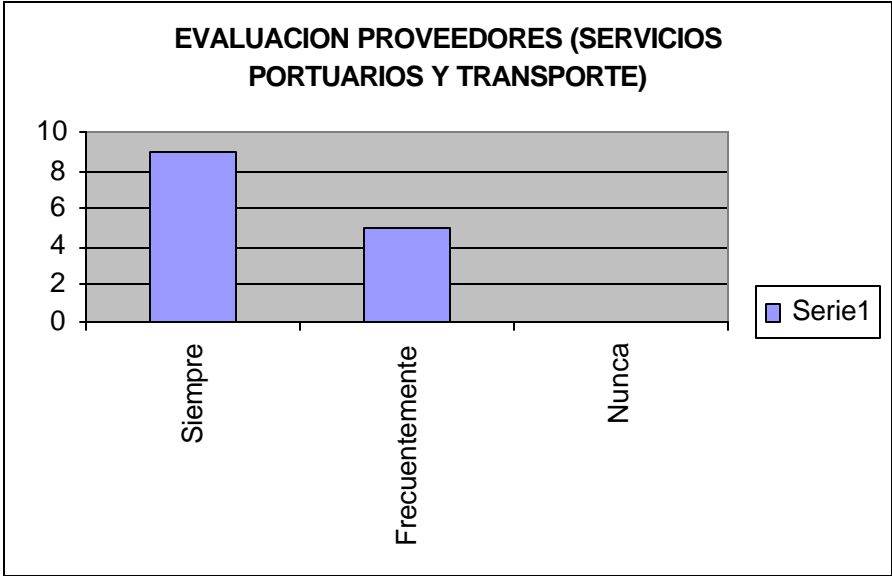


Figura 8. Evaluación proveedores (servicios portuarios y transporte)

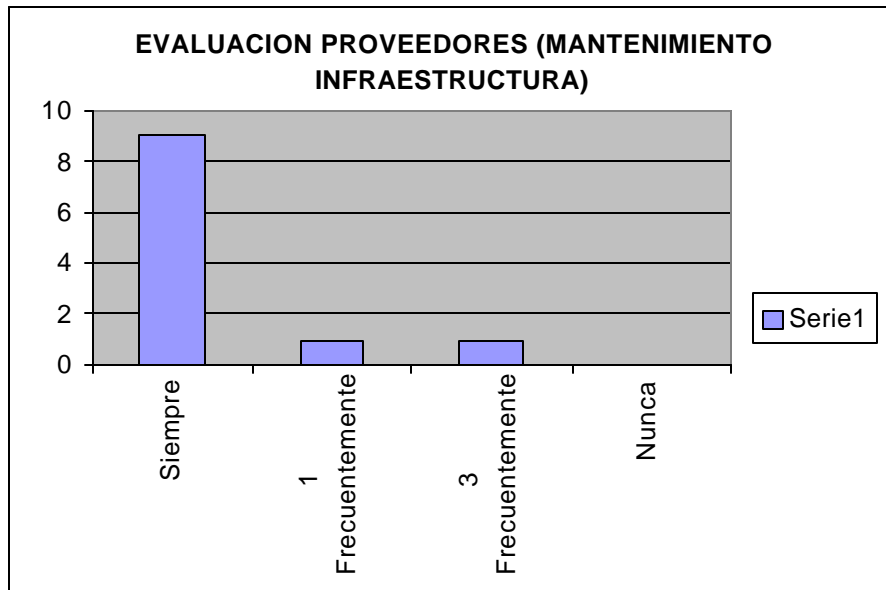


Figura 9. Evaluación proveedores (mantenimiento infraestructura)

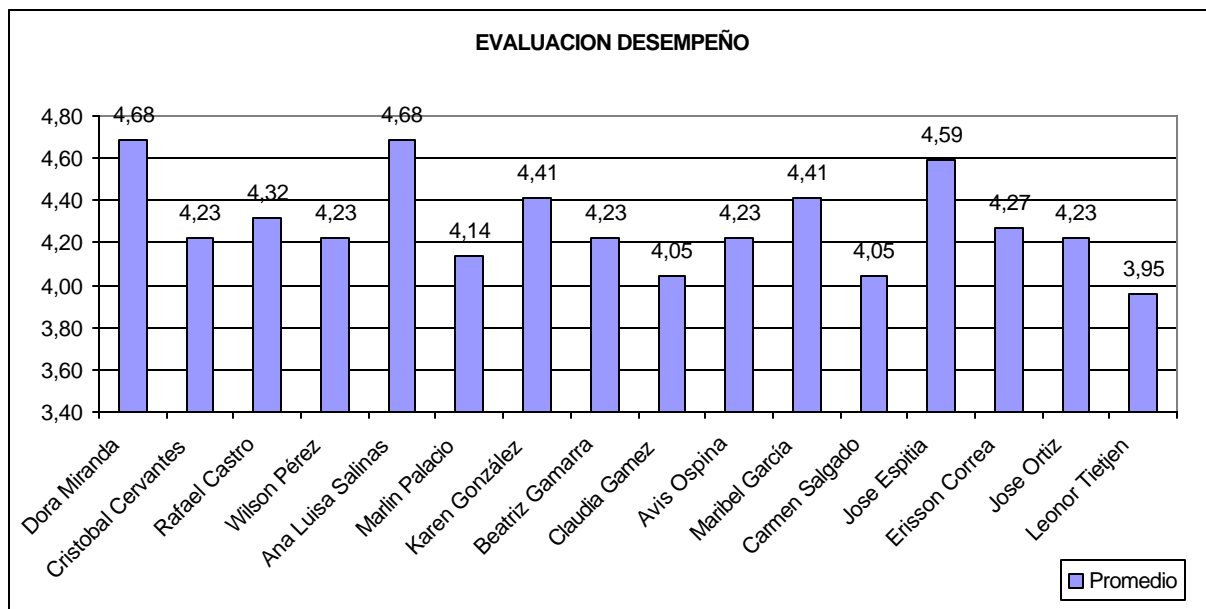


Figura 10. Evaluación desempeño del personal

## **7. RELACION COSTO / BENEFICIO DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD**

La Alta Dirección de la empresa interesada en implementar un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2000, realiza un análisis de la relación costo / beneficio para identificar si la inversión que se va a hacer traerá los beneficios esperados para la organización.

Para analizar la relación de costo/beneficio se debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

Para Obtener el costo.

1.-Identificar primeramente el costo de la inversión más importante de acuerdo a su monto.

2.-Identificar los costos complementarios consecuencia del punto 1.

Para Obtener el beneficio.

Es necesario que los beneficios que genere el proyecto sean traducidos al mismo tipo de unidad que se manejan en los costos para que estos puedan ser comparados y por lo tanto se facilite la toma de decisiones.

La relación Costo / Beneficio está definida de la siguiente forma:

$B/C = \text{Beneficio} / \text{Costo}$

Si  $B/C > 1$ , el proyecto presenta ventajas.

Si  $B/C = 1$ , el proyecto no presenta ventajas ni desventajas.

Si  $B/C < 1$ , el proyecto presenta desventajas

## **7.1. COSTOS DEL PROYECTO**

La organización ha pactado trabajar con el SENA dentro del Convenio Andrés Bello, cubriendo la empresa el 50% y el SENA el otro 50% del costo de la implementación del sistema de calidad. Este convenio pretende incentivar a todas las empresas a que implementen sistemas relacionados con la calidad que les proporcionen un control total sobre sus procesos y un mejoramiento continuo reflejado en la satisfacción tanto de los clientes como de la misma organización.

Asimcomex ha contratado con la empresa DQC de Barranquilla, los servicios de capacitación; es decir, charlas con talleres, para el entrenamiento del personal en la norma y los requisitos que se deben satisfacer.

Las asesorías están a cargo de una persona que se desplaza hasta la empresa periódicamente para brindar apoyo en la implementación del sistema de gestión de la calidad.

El presupuesto que se ha estimado para el proceso de capacitación, asesorías y certificación en el período de un año es el siguiente:

<b>INVERSION</b>	
<b>ETAPA</b>	<b>VALOR</b>
Capacitación	\$5.100.000
Asesoría para Implementación	\$5.100.000
Coordinador Calidad dentro de la empresa	\$2.500.000
Alquiler Video Beam	\$1.050.000
Alquiler sala de conferencias para capacitaciones	\$350.000
Almuerzos para personal capacitado	\$500.000
Certificación	\$800.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$15.400.000</b>

Tabla 7. Costos del proyecto

El record de las capacitaciones realizadas por DQC para el personal de la empresa, se presenta a continuación:

<b>FECHA</b>	<b>HORAS</b>	<b>No. DE ASISTENTES</b>	<b>ACTIVIDADES O TEMAS TRATADOS</b>
10/08/02	8	18	Sensibilización (Calidad ISO 9000)
24/08/02	8	12	Interpretación I de la Norma ISO 9000
31/08/02	8	14	Interpretación II de la Norma ISO 9000
14/09/02	8	15	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad
19/10/02	8	7	Planeación Estratégica
7/12/02	8	15	Gestión de Procesos
15/02/03	8	12	Planeación Sistema de Calidad
1/03/03	8	13	Auditorias

Tabla 8. Capacitaciones realizadas al personal



## 7.2. BENEFICIOS

Los beneficios que esperan obtener los socios de la empresa se radican principalmente en incrementar la satisfacción de los clientes actuales con respecto a los servicios prestados, los cuales en su mayoría están certificados con la Norma ISO 9000 exigiendo a sus proveedores suministrar servicios de calidad, y captar nuevos clientes que contribuyan al crecimiento de la organización.

Al interior de la empresa, se espera tener un control total de los procesos logrando disminuir la reelaboración de documentos de los servicios de importación y exportación y el pago de sanciones ante la DIAN por errores en los procesos.

7.2.1. Captación de nuevos clientes. Se refleja en el aumento de los ingresos; con la implementación del sistema de calidad la Alta Dirección estima que los ingresos se incrementen en un 6%, este porcentaje se estima en base a la captación de nuevos clientes de los últimos 5 años en la empresa.

Ingreso bruto año 2002 = \$800.000.000

Ingreso bruto esperado año 2003 = \$848.000.000

Beneficio = Ingreso esperado – Ingreso Real

Beneficio = 848.000.000 – 800.000.000

Beneficio = 48.000.000

7.2.2. Reelaboración de documentos. La Alta Dirección estima que la reelaboración de documentos de los procesos de importación y exportación disminuya en un 97%.

En el año 2002 se reelaboraron 30 formatos entre declaraciones de importación con un costo de \$11.000 cada formato, y declaraciones de valor con un costo de \$11.000 cada formato.

$$30 \text{ formatos} * \$22.000 = \$660.000$$

$$\text{Beneficio} = \$660.000 * 97\% = \$640.200$$

Se reelaboraron 15 registros de importación con un costo de \$30.000 cada formato.

$$15 \text{ formatos} * \$30.000 = \$450.000$$

$$\text{Beneficio} = \$450.000 * 97\% = \$436.500$$

Se reelaboraron 50 declaraciones de exportación con un costo de \$10.000, cada formato.

$$50 \text{ formatos} * \$10.000 = \$500.000$$

$$\text{Beneficio} = \$500.000 * 97\% = \$485.000$$

7.2.3. Pago de sanciones. La Alta Dirección estima que las sanciones por errores en los procesos de importación y exportación disminuyan en un 100%, llevando los controles necesarios en cada una de las etapas de los procesos para prevenir las no – conformidades que ocasionan estas sanciones.

Pago de sanciones en el año 2002 = \$5.000.000

Pago de sanciones esperado en el año 2003 = \$0

Beneficio = \$5.000.000

### **7.3. ANALISIS RELACIÓN COSTO BENEFICIO**

Luego de identificar los costos del proyecto y los beneficios esperados, se procede a hallar la relación costo/beneficio, como se indica a continuación:

Beneficio Total = \$48.000.000 + \$ 640.200 + \$436.500 + \$485.000 + \$5.000.000

Beneficio Total = \$54.561.700

Costo Total = \$15.400.000

B/C = \$54.561.700 / \$15.400.000 = 3.542

La relación costo/beneficio dio como resultado un valor mayor que 1, lo cual indica que la implementación del sistema de calidad trae ventajas considerables para la empresa. Los beneficios son aproximadamente 3.542 veces mayores que la inversión del proyecto. Se debe tener en cuenta que pueden existir muchos más beneficios que se pueden obtener, pero los presentados anteriormente son los que se pueden cuantificar para establecer la relación y obtener un valor real.

## **8. CONCLUSIONES**

Satisfactoriamente se culminó la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Asimcomex Ltda. S.I.A., siendo 100% eficiente en el desarrollo de los objetivos propuestos, contando con la aprobación de la Alta Dirección luego de la revisión del sistema.

Era de gran importancia para la organización tener un sistema de calidad que le permitiera controlar los procesos de realización del servicio de importación y exportación, así como también, los recursos e información necesarios para la prestación de los mismos. A partir de la implementación del sistema, hoy día la organización tiene control sobre todas las etapas de los procesos de importación y exportación, verificando a través de los planes de calidad que lo allí estipulado se esté cumpliendo por todos y cada uno de los directamente relacionados en el proceso.

Existe un mejor ambiente de trabajo debido a las responsabilidades y autoridades designadas por la gerencia para la liberación de las ordenes de exportación o importación en cada etapa de los procesos, es decir, cada participante del proceso puede ubicar rápidamente la orden sobre la que se está trabajando y verificar que no presenta inconformidades.

La Alta Dirección está segura que con el sistema implementado se lograrán captar nuevos clientes que contribuyan al crecimiento de la organización, ya que una de las metas es expandirse a otras ciudades y cubrir un mercado más amplio.

## **9. RECOMENDACIONES**

El comité de calidad debe velar por el cumplimiento de los objetivos trazados en cada uno de los procesos establecidos en el sistema de calidad, a través de reuniones periódicas en las que se revise los indicadores de gestión, las acciones de mejora y demás requisitos establecidos en cada proceso.

Realizar análisis constantes de las no-conformidades registradas para darles pronta solución e implementar acciones de mejora correctivas y preventivas.

Capacitar constantemente al personal de la compañía en temas de calidad, productividad y servicio al cliente para incrementar su participación dentro del sistema de calidad y en temas relacionados con las importaciones y exportaciones con el fin de identificar posibles mejoras en los procesos al interior de la empresa.

Elaborar un boletín trimestral para que el personal de la empresa se entere de las estadísticas llevadas sobre las no-conformidades y quejas, de las acciones de mejora tomadas y otros temas relacionados con el mantenimiento del sistema.

Trabajar en la preparación del sistema por medio de reuniones permanentes con los responsables de procesos para verificar su funcionamiento y debido manejo, para las auditorias externas con miras a lograr la certificación.

Según lo comunicado por la Alta Dirección, a cerca del traslado de varios de los funcionarios de Asimcomex Mamonal (Proceso de Exportaciones para un cliente en especial) para Asimcomex Manga, elaborar un plan de actividades que incluya los recursos necesarios para la ubicación del personal en las oficinas y la reorganización de funciones al interior del departamento de exportaciones.

Asimcomex maneja el color verde para las carpetas DO de ambos procesos, se recomienda asignar un color diferente al verde para las carpetas DO del proceso de exportaciones, con el fin de identificarlas más fácilmente y evitar confusiones en el manejo de las órdenes de ambos procesos.



## **BIBLIOGRAFIA**

**INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN,**

Norma ISO 9001, versión 2000.

**LÓPEZ DE LA VIÑA, Manuel.** Requisitos de un Sistema de la Calidad.

**VOEHL Frank, JACKSON Peter, ASHTON David.** ISO 9000 Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas.

**LEGISLACION ADUANERA,** Decreto 2685 de 1999.

[www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)

[www.calidad.org](http://www.calidad.org).

[www.asimcomex.com](http://www.asimcomex.com)

**ANEXO**



## MANUAL DE CALIDAD

Versión 1

### CONTENIDO

Numero: MC-0

Capitulo	Descripción	Pag.
<b>1</b>	<b>GESTIÓN DEL MANUAL</b>	<b>1</b>
1.1	Objeto y Control	1
1.2	Definiciones	3
<b>2</b>	<b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.</b>	<b>7</b>
2.1	Presentación de la Empresa	7
2.2	Estructura organizacional	8
2.3	Comité de Calidad	10
2.4	Clientes	12
2.5	Servicios	15
<b>3</b>	<b>ELEMENTOS ESTRATEGICOS</b>	<b>20</b>
3.1	Misión y visión	20
3.2	Política de calidad	22
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>	<b>23</b>
4.1	Alcance y exclusiones	23
4.2	Requisitos Generales	24
4.3	Requisitos de la documentación	27
<b>5</b>	<b>DESCRIPCION DE LOS PROCESOS</b>	<b>28</b>
<b>5.1</b>	<b>Procesos Directivos</b>	<b>28</b>
5.1.1	Gestión de la dirección	28
5.1.2	Medición, análisis y mejora	39
<b>5.2</b>	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>46</b>
5.2.1	Mantenimiento infraestructura	46
5.2.2	Recurso Humano	49
<b>5.3</b>	<b>Procesos de Realización del Servicio</b>	<b>52</b>
5.3.1	Evaluación Cliente	52
5.3.2	Proceso Financiero	58
5.3.3	Exportaciones	61
5.3.4	Importaciones	66

 <b>ASIMCOMEX LTDA.</b> <b>S.I.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD OBJETO Y CONTROL</b>	Versión 1  Número: MC-1.1.
--	---	----------------------------------

## 1. OBJETO

Este manual describe el sistema de gestión de la calidad establecido por **ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.**, conforme a los requisitos de la norma NTC ISO 9001/2000.

Incluye el alcance del sistema, la descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad y la referencia de los documentos del sistema.


## 2. CONTROL

El presente Manual está a disposición de todos los empleados de la organización con acceso solo a lectura a través de una carpeta publica titulada "SISTEMA DE CALIDAD", creada en la red del sistema de información.

Los cambios son autorizados y aprobados por el comité de calidad y el coordinador de calidad es responsable del control de los mismos..

El Manual esta estructurado por secciones, cada una de las cuales se puede actualizar y aprobar de manera independiente. Cada vez que se autoricen cambios de una o más secciones, se actualiza la versión de la tabla de contenido, definida en la sección 0 de este manual.

En cada uno de los lugares que se tenga una oficina de la empresa se coloca una copia actualizada del manual de calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>OBJETO Y CONTROL</b>	Numero: MC-1.1

Se mantiene en la oficina de la gerencia una copia impresa de dicho manual.

No se conservan copias de las versiones obsoletas, y los cambios se registran en listado maestro de cambios. Anexo C-1

### **3. DECLARACION DE COMPROMISO**

La Gerencia a través de sus socios se compromete a implementar el sistema de gestión de calidad en la empresa y a proporcionar los recursos necesarios para la eficaz implementación del mismo. Se compromete, también, a involucrarse completamente con el sistema para su rápido desarrollo, implementación y posterior mantenimiento, dando ejemplo al resto del personal de la empresa para concientizarlos de la importancia de participar y colaborar con el sistema.



## MANUAL DE CALIDAD

Versión 1

### DEFINICIONES

Numero: MC-1.2

#### 1. TERMINOS RELACIONADOS CON LA INTERMEDIACIÓN ADUANERA

A continuación se presentan los principales términos relacionados con la intermediación aduanera, tomados de ALAS - Arancel y Legislación Aduanera Sistematizados, Decreto 2685 del 28/12/99.

**Contenedor:** Es un recipiente consistente en una gran caja con puertas o paneles laterales desmontables, normalmente provistos de dispositivos (ganchos, anillos, soportes, ruedas) para facilitar la manipulación y estiba a bordo de un medio de transporte, utilizado para el transporte de mercancías sin cambio de embalaje desde el punto de partida hasta el punto de llegada, cuya capacidad no sea inferior a un metro cúbico.

**Declarante:** Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.

**Depósito:** Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como Zona Primaria Aduanera.



## MANUAL DE CALIDAD

Versión 1

### DEFINICIONES

Numero: MC-1.2

**Documento de Transporte:** Es un término genérico que comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre o ferroviario que el transportador respectivo o el agente de carga internacional, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario en el lugar de destino y puede ser objeto de endoso.

**Exportación:** Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, además de las operaciones expresamente consagradas como tales en este Decreto, la salida de mercancías a una Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, en los términos previstos en el presente Decreto.

**Importación:** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este Decreto.

**Levante:** Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar.

**Manifiesto de Carga:** Es el documento que contiene toda la relación de los bultos que comprenden la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del





## MANUAL DE CALIDAD

Versión 1

### DEFINICIONES

Numero: MC-1.2


medio de transporte y que van a ser cargados y descargados en un puerto o aeropuerto, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes y que el representante del transportador debe entregar debidamente suscrito a la autoridad aduanera.

**Medio de Transporte:** Es cualquier nave, aeronave, vagón de ferrocarril o vehículo de transporte por carretera, incluidos los remolques y semirremolques cuando están incorporados a un tractor o a otro vehículo automóvil, que movilizan mercancías.

**Mercancía:** Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.


**Mercancía Nacionalizada:** Es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidos por las normas aduaneras.

**Régimen Aduanero:** Es el tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control y vigilancia de la autoridad aduanera, mediante el cual se les asigna un destino aduanero específico de acuerdo con las normas vigentes. Los regímenes aduaneros son importación, exportación y tránsito.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>DEFINICIONES</b>	Numero: MC-1.2

**Sociedades de Intermediación Aduanera:** Son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio de la Intermediación Aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.


También se consideran Sociedades de Intermediación Aduanera, los Almacenes Generales de Depósito sometidos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, cuando ejerzan la actividad de Intermediación Aduanera, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, que hubieren obtenido la autorización para el ejercicio de dicha actividad por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>PRESENTACION DE LA EMPRESA</b>	Numero: MC-2.1

**ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.**, fue fundada en 1991 como asesores en Comercio Exterior y Agentes de Aduana, hoy Sociedad de Intermediación Aduanera, con infraestructura propia para realizar todos los servicios a la carga en beneficio del Exportador - Importador.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, mediante resolución No. 4133 del 31 de Julio de 1995, otorgó el certificado de autorización a la empresa ASIMCOMEX LTDA. SOCIEDAD DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA S.I.A., asignando el Código DIAN No. 0151 de acuerdo a lo previsto en el Decreto 2532 de 1994.

**ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.**, tiene ubicada su sede en Cartagena, Barrio Manga Cra 17-A No. 24-51 Sector El Pastelillo- Teléfonos No. PBX 6605866 y el Fax 6604580 Celular Base 7225069 y E – Mail: [sia@asimcomex.com](mailto:sia@asimcomex.com), página Web: [www.asimcomex.com](http://www.asimcomex.com).


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	Numero: MC-2.2

La alta dirección de la empresa se encuentra conformada por sus Socios Francisco Álvarez A, Alcibiades Quiroz e Ismael Porto, quienes se denominan al interior de la empresa como Gerente General, Director de comercio Exterior y Logística y Jefe de Importaciones respectivamente.

Para efectos de la dirección y control del sistema de Gestión de la Calidad que se lleva a cabo siguiendo el proceso de Gestión de la Dirección (ver sección 5.5.1) interactúan a través de un comité de calidad (ver sección 2.3).


Cada uno de estos miembros de la alta dirección es líder de uno o más de los procesos del sistema de Calidad que se identifican en el mapa de los procesos (ver sección 4.2), y tienen las siguientes responsabilidades:

- Definir los objetivos del proceso que contribuyan al logro de los objetivos de calidad.
- Identificación de los recursos necesarios para alcanzar dichos resultados
- Definición de indicadores y metas relacionadas con los objetivos.
- La definición de los métodos de operación y control del proceso.
- Definición de la documentación que apoya la operación y control del proceso.
- Asignación de las responsabilidades específicas de las personas que participan del proceso
- Comunicación a los demás miembros que participan de proceso, de las disposiciones establecidas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	Numero: MC-2.2

- Apoyar permanentemente a los funcionarios que participan en el proceso.
- Monitoreo permanente de los resultados del proceso.
- Orientar las acciones correctivas y preventivas.

La responsabilidad especificada por las actividades del proceso se encuentran definidas y comunicadas a los demás miembro que participan en el proceso mediante los documentos que los soportan. A través de la matriz interrelación Personal – Procesos, se identifican los funcionarios que participan en cada proceso. Cada uno de estos funcionarios reporta al líder del proceso los resultados relacionados con las actividades asignadas.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>COMITÉ DE CALIDAD</b>	Numero: MC-2.3

**ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.**, con el fin de asegurar que el SGC se establezca, implemente y mantenga, conformó el Comité de Calidad el cual tiene las siguientes funciones:

- Efectuar la planeación del SGC.
- Efectuar seguimiento a los indicadores de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad
- Efectuar el seguimiento a las tareas asignadas durante la etapa de implementación.
- Efectuar el seguimiento a las acciones correctivas o preventivas y a las quejas y reclamos de los clientes.
- Aprobar los recursos.


Este comité esta conformado por el Gerente General, Director de comercio Exterior y Logística, Jefe de Importaciones y Coordinador de Calidad, y cualquier otro funcionario que estos consideren según temas a tratar.

El comité es Coordinado por el Director de Comercio Exterior y Logística en calidad de representante de la Dirección en el sistema, quien fija la agenda de los temas a tratar incluyendo el seguimiento a tareas y planes de acción.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>COMITÉ DE CALIDAD</b>	Numero: MC-2.3

El comité se reúne mínimo una vez al mes y se deja constancia de dicha reunión el acta de Comité de Calidad, la cual es diligenciada por el Coordinador de Calidad.

Anexo C-2

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>CLIENTES</b>	Numero: MC-2.4

Los clientes a los cuales **ASIMCOMEX** le ofrece sus servicios actualmente, se encuentran en la ciudad. La prestación del servicio va dirigido a todos los sectores en general, tratando de satisfacer de esta forma todas las necesidades referentes al área de Comercio Exterior.

Como referencia podemos citar entre nuestros principales clientes los siguientes:

☞ Dow Química de Colombia S.A. - Dow Agrosiences de Colombia S.A.

☞ Abonos Colombianos S.A.

☞ Somex S.A.

☞ Alfatécnica


☞ Petroquímica Colombiana S.A.

☞ Polybol S.A.

☞ Lamitech S.A.

☞ Geon Polímeros Andinos S.A.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>CLIENTES</b>	Numero: MC-2.4

- ☞ Representaciones Petroleras Ltda.
  
- ☞ Inversiones Abarcol S.A.
  
- ☞ Caribbean Shipping.
  
- ☞ Agencia Oceánica Ltda.
  
- ☞ Compañía Transportadora S.A.
  
- ☞ Almacenes Araujo - Antonio Araujo & Cía. S.A.
  
- ☞ Magaly Montoya Paez
  
- ☞ Tríplex y Maderas Ltda.
  
- ☞ Imexport Ltda.
  
- ☞ Salsamentaria Sabore y CIA Ltda.
  
- ☞ Control Plus Ltda.




## MANUAL DE CALIDAD

Versión 1

### CLIENTES

Numero: MC-2.4

- ☞ Internacional Hotel y Restaurante Suply Ltda.
  
- ☞ Corecta Ltda. CIA. Reconstructora de motores.
  
- ☞ Delio Aristizabal
  
- ☞ Distribuidora Química Holanda.
  
- ☞ Genaro Mejía Arias.
  
- ☞ Superplast
  
- ☞ Astemar
  
- ☞ Comercio Exterior Lideres


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>SERVICIOS</b>	Numero: MC-2.5

**ASIMCOMEX LTDA S.I.A.** presta sus servicios de intermediación aduanera en las áreas de Importación y Exportación, al igual que asesorías en general para cualquier inquietud que se tenga en cuanto a Comercio Exterior.

A continuación se detallan los servicios para cada área.

Para **Importaciones**, se está en capacidad de desarrollar las siguientes gestiones y trámites en forma personal y directa durante el tiempo que sea necesario hasta obtener el levante y retiro de las mercancías:


- ☞ Recibo de mercancías llegadas por puerto de Cartagena o Barranquilla por vía Marítima, Aérea o Terrestre, lleguen a muelles públicos o a zonas aduaneras.
- ☞ Supervisión del traslado de sus mercancías a un lugar habilitado por la Aduana o la Zona Franca Comercial.
- ☞ Control previo sobre el arribo de sus mercancías, cargue, descargue y certificación de la misma.
- ☞ Informe sobre el estado físico de sus mercancías.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>SERVICIOS</b>	Numero: MC-2.5

- ☞ Coordinar las labores de reempaque y reparación de la carga en caso necesario.
- ☞ Elaboración, presentación y aprobación ante el Mincomex Regional Cartagena de sus registros, licencias.
- ☞ Elaboración de sus planes Vallejo para materias primas o repuestos y equipos.
- ☞ Manejo de saldos de sus licencias / registros de Importación.
- ☞ Elaboración, liquidación, presentación y sustentación de sus declaraciones de aduana y declaraciones de valor, ante la DIAN, clasificándolas de acuerdo con su modalidad, gravamen y autoliquidación de impuestos para pago en la entidad financiera autorizada.
- ☞ Entrega de sus mercancías mediante una Carta de Porte expedida por ASIMCOMEX LTDA. S.I.A. a una empresa de transportes de nuestra entera confianza, o la que ustedes designen.
- ☞ Control previo sobre el cargue de sus mercancías al transporte.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>SERVICIOS</b>	Numero: MC-2.5

- ☞ Informe mensual del estado de sus importaciones en proceso de nacionalización.
- ☞ Manejo en base de datos sistematizada de toda la información utilizada.
- ☞ Informes adicionales requeridos.
- ☞ Presentación a tiempo de las declaraciones de aduana, para retiro de sus mercancías dentro de los plazos estipulados en los muelles para evitar costos de bodegajes.
- ☞ Traslados a zonas aduaneras o secundarias.
- ☞ Traslados a zona franca comercial para nacionalizaciones parciales.
- ☞ Zona Franca Industrial y Comercial.
- ☞ Elaboración registros ante Mincomex.
- ☞ Planes Vallejo - Reposición.
- ☞ Traslados a Zonas Francas.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>SERVICIOS</b>	Numero: MC-2.5

- ☞ Declaraciones del Valor en Aduanas.
- ☞ Conexión directa y permanente con Sistema Sidunea 2.63 de la Dian.
- ☞ Manejo de Tránsitos Nacionales DTA. Manejo de Tránsitos Internacionales DTAI.

Todo nuestro proceso de elaboración de formatos como registros, licencias de importación, declaraciones de importación, declaraciones al valor, liquidación de gravámenes e impuestos, elaboraciones de Planes Vallejo están sistematizados para un completo control.

Para el manejo de las **Exportaciones**, se cuenta con el personal y el equipo especializado para el recibo de sus mercancías traslado a muelle y proceso documental para despacho con los siguientes trámites:


- ☞ Solicitud de cupo de reserva en M/n de acuerdo a programación de despacho.
- ☞ Elaboración del Dex (Documento de Exportación), con base en la factura.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>SERVICIOS</b>	Numero: MC-2.5

- ☞ Elaboración del Dex definitivo (en caso necesario).
- ☞ Elaboración del Conocimiento de Embarque (B/L).
- ☞ Presentación de Documentos de embarque ante naviero y muelle para autorizar embarque de mercancías.
- ☞ Reclamo B/L liquidado para entrega documentación.
- ☞ Envío documentación según instrucciones.
- ☞ Seguimiento a liquidación del Dex.
- ☞ Certificados de Origen.
- ☞ Consularización de Documentos.

Programación de exportaciones de acuerdo a necesidades de producción.

Se brinda otro tipo de servicio como son las asesorías en alianzas estratégicas en otras ciudades.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>ELEMENTOS ESTRATEGICOS</b>	Numero: MC-3.1

### **MISION**

Como sociedad de intermediación aduanera ofrecer a nuestros clientes, en cualquier sector productivo y comercial, servicios de calidad, confiables y oportunos que satisfagan sus necesidades en el área de comercio exterior, gracias a un correcto manejo de nuestros recursos, herramientas y sistemas administrativos.


### **VISION**

Llegar a ser en el 2.007 la compañía líder en la gestión de intermediación aduanera en la ciudad de Cartagena, con base en una alta confiabilidad de nuestros clientes y un servicio personalizado, estableciendo clientes diferenciales, caracterizados por un correcto cumplimiento de las disposiciones legales y una cartera oportuna.

### **OBJETIVO GENERAL**


Diseñar e implementar un servicio de intermediación aduanera que nos permita posicionarnos ante nuestros clientes como su primera opción.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>ELEMENTOS ESTRATEGICOS</b>	Numero: MC-3.1

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**


- ❖ Estar a la vanguardia en cuanto a los sistemas de información, los cuales sirven de apoyo a las actividades de Comercio Exterior.
  
- ❖ Velar por las buenas relaciones con todas las entidades que se relacionan de una u otra forma con las actividades de Comercio Exterior.
  
- ❖ Reducir los costos de operación ocasionados a nuestros clientes durante los trámites de importación y exportación.
  
- ❖ Minimizar el tiempo requerido para la obtención de permisos necesarios en el proceso de importar y exportar productos.
  
- ❖ Contribuir a la generación de empleo de personal especializado en el campo de las operaciones aduaneras.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>ELEMENTOS ESTRATEGICOS</b>	Numero: MC-3.2

### POLITICA DE CALIDAD

La alta dirección y sus colaboradores con amplia experiencia en el área de comercio exterior se compromete con los clientes a entregar servicios personalizados, ágiles, oportunos y confiables, con base en una capacitación permanente, actualización tecnológica, y una mejora continua de nuestros procesos respaldado en un trabajo en equipo a nivel interno y externo.

Asesoramos a nuestro cliente en la búsqueda constante de beneficios económicos, siempre dentro del cumplimiento de las normas legales.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>ALCANCE Y EXCLUSIONES</b>	Numero: MC-4.1


## 1. ALCANCE

El sistema de calidad ha sido desarrollado para la prestación de los servicios de intermediación aduanera relacionados con la importación y exportación.

## 2. EXCLUSIONES

El sistema de calidad cubre todos los requisitos especificados en la norma NTC-ISO 9001-2000, a excepción de los siguientes:

- 7.3 Diseño y desarrollo porque el servicio se encuentra definido en la legislación aduanera, decreto 2685.
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación de servicio, ya que los requisitos relacionados con el servicio pueden verificarse antes de la entrega del mismo.
- 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición, ya que no se requieren de estos, durante la prestación del servicio.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>REQUISITOS GENERALES</b>	Numero: MC-4.2

La empresa ha identificado en el Mapa de los procesos (ver figura 1), los procesos necesarios para el sistema de calidad.

Estos se agrupan de la siguiente manera:


**Procesos directivos:** Son los que suministran las directrices y controles de los demás procesos, y a través de los cuales se logra el mantenimiento y mejoramiento de los procesos y SGC.

**Procesos de apoyo:** Administran y suministran los recursos para apoyar los procesos de realización del servicio.

**Procesos de realización del servicio:** Son aquellos procesos necesarios para la prestación del servicio y que le agregan valor al mismo.

Cada uno de estos procesos se encuentra descrito en la sección 5 de este manual y a través de estos se define:

- La interrelación con los de más procesos del SGC y otras partes interesadas, a través de la identificación de las entradas y salidas.
- Los objetivos de las salidas y que garantizan la estabilidad del sistema, contribuyen al cumplimiento de la política de calidad y satisfacción del cliente.
- Las interrelaciones dentro del proceso mediante los diagramas de flujo.
- La documentación que contiene los criterios, métodos de control o cualquier otra información necesaria para asegurar la efectividad de la operación y control de estos procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>REQUISITOS GENERALES</b>	Numero: MC-4.2

- Los indicadores mediante los cuales se mide el cumplimiento de los objetivos del proceso.
- Los recursos asignados y necesarios para operación de cada uno de estos procesos
- Los registros que evidencian el cumplimiento del proceso y los requisitos establecidos.
- Como se cumplen los requisitos de la norma NTC-ISO-9001 aplicables a cada uno de estos procesos.

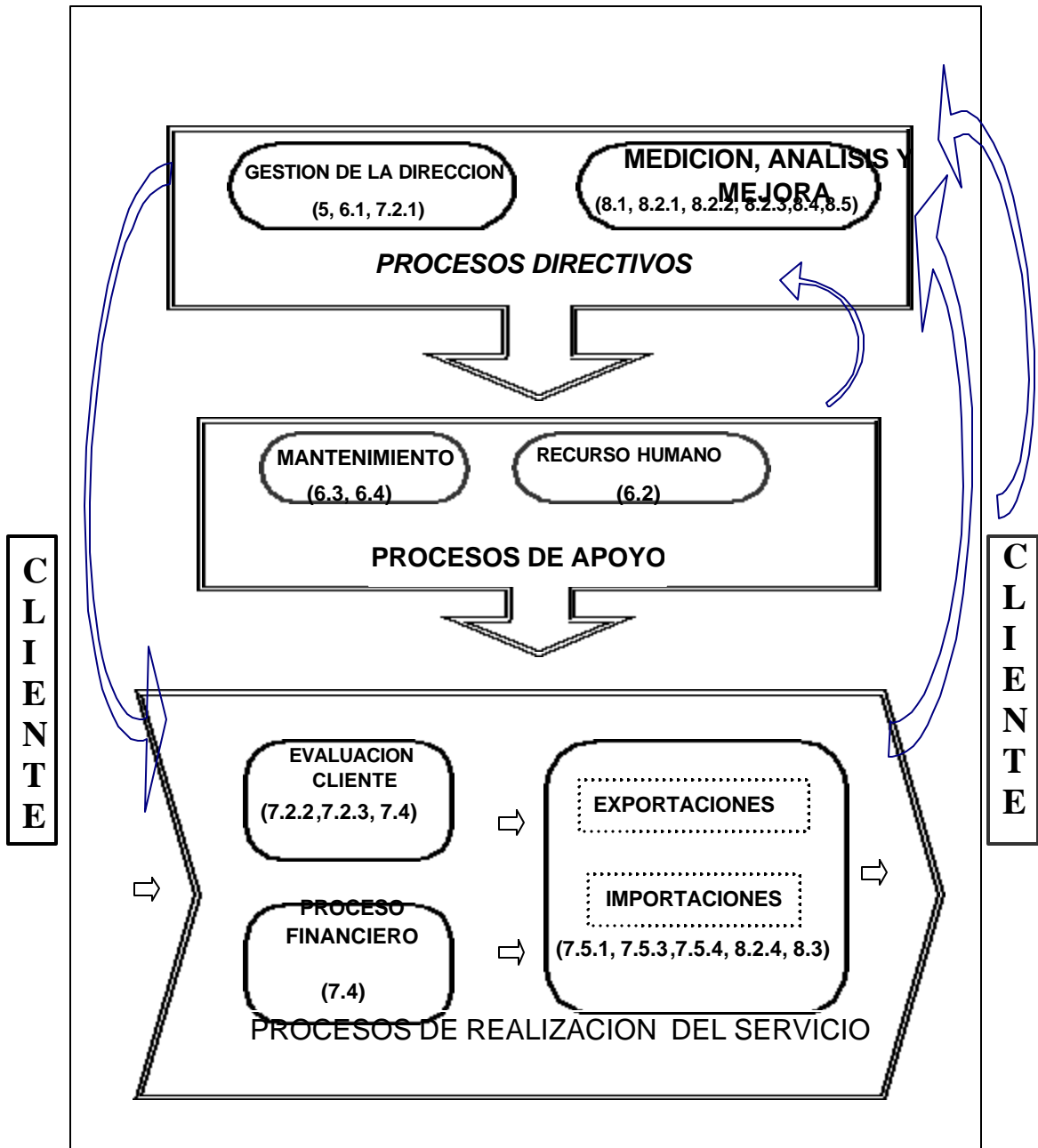



Figura 1. MAPA DE LOS PROCESOS

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	Numero: MC-4.3

En **Asimcomex S.I.A. Ltda.** la documentación del sistema de Gestión de la Calidad sigue la siguiente estructura y controles:

Nivel	Tipo de documento	Tipo de control
I	<b>ELEMENTOS ESTRATÉGICOS</b> (Misión, visión, política de Calidad, Objetivos de Calidad) Orientan el sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.	Ver procedimiento control de documentos internos Anexo B-1
II	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> Describe el Sistema de Gestión de Calidad implementado y mantenido por la empresa. Referencia los demás documentos del SGC.	Ver sección 1.1
III	<b>DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> Pertencen los procedimientos requeridos por la Norma NTC-ISO-9001/2000, para la efectiva operación y control del Sistema de Gestión de la Calidad.	Ver procedimiento control de documentos internos Anexo B-1
IV	<b>DOCUMENTOS OPERATIVOS</b> Hace referencia a los planes de calidad, instructivos, cuadros de especificaciones, formatos, etc., desarrollados por la empresa como soporte de la operación de los procesos. Se referencian en el Manual de calidad	
V	<b>DOCUMENTOS EXTERNOS</b> Se refiere a los Códigos, reglamentos, instrucciones etc., emitidos por entidades externas y que utilizan los procesos para el control de los mismos.	Ver procedimiento control de documentos externos Anexo B-2
VI	<b>DOCUMENTOS DEL SERVICIO</b> Son aquellos documentos que se elaboran como parte del servicio prestado y para dar cumplimiento al decreto 2685/99 son conservados por la empresa, por lo tanto se controlan como registros.	Ver procedimiento de control de registros Anexo B-3
VII	<b>REGISTROS</b> <b>Generados de la aplicación de procesos y de documentos referenciados en los mismos.</b> <b>Suministran la evidencia del cumplimiento de las disposiciones planificadas, de los requisitos del producto y el Sistema de calidad.</b>	



**MANUAL DE CALIDAD**  
**GESTION DE LA DIRECCION**

Versión 1


Numero: MC-5.1.1

<b>RESPONSABLE</b>	Director de Comercio Exterior y Logística
<b>OBJETIVO</b>	Definir y mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Calidad certificado por un organismo reconocido internacionalmente y que permita que nuestros servicios satisfagan las necesidades de los clientes y contribuya con el desarrollo de la empresa.

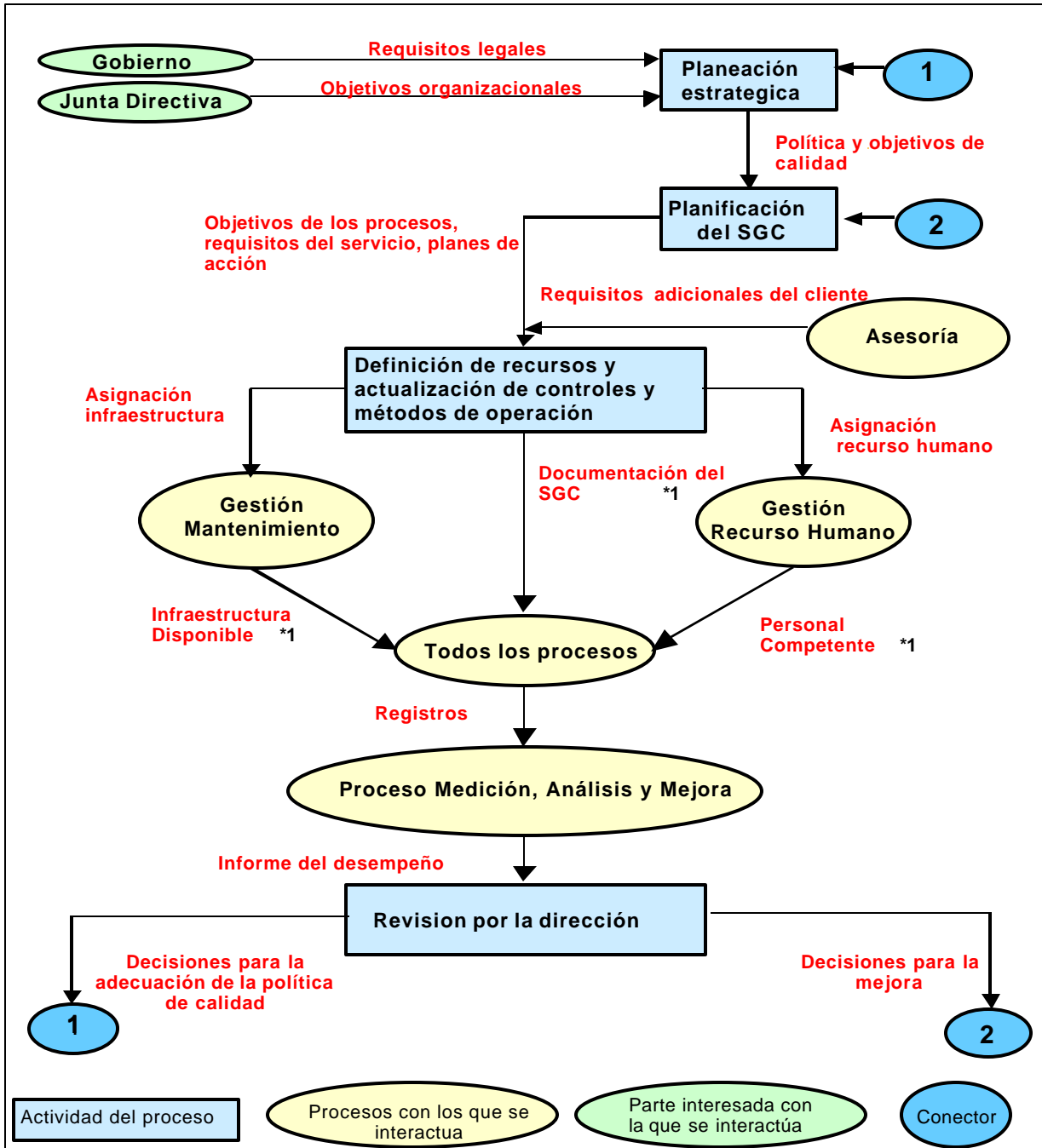
**INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS**





 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Numero: MC-5.1.1

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



\*1 Entran como apoyo del proceso.



**MANUAL DE CALIDAD**  
**GESTION DE LA DIRECCION**

Versión 1

Numero: MC-5.1.1

**5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### 5.1. Compromiso de la Dirección


El Gerente se compromete a:

- Realizar reuniones con el personal para comunicarle la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, se deja evidencia de las reuniones por medio de un Acta Reunión Gerente – Personal. Anexo C-3
- Definir y mantener adecuada una política de calidad.
- Asegurarse que se establezcan objetivos de la calidad.
- Revisar la eficacia del sistema de calidad.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

### 5.2. Enfoque al cliente

El cumplimiento de requisitos relacionados con el servicio es evaluado a través de la encuesta de satisfacción a clientes (ver proceso de medición, análisis y mejora, requisito 8.2.1).

Esta encuesta y el análisis de quejas de los clientes permite evaluar si todas las necesidades están consideradas como requisitos y se cumplen con el fin que durante la revisión por la dirección el Gerente tome las decisiones relacionadas con el aumento de la satisfacción del cliente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Numero: MC-5.1.1

### 5.3. Política de la Calidad

La Alta Dirección teniendo en cuenta la misión y visión ha definido la Política de calidad la cual incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

A partir de dicho compromiso se establecen objetivos de calidad, cuyo cumplimiento es evaluado durante la revisión del sistema para su continua adecuación.


Cada vez que se hacen cambios en esta política, se realiza una reunión con todo el personal con el fin de divulgarla. Se mantiene publicada en lugares visibles dentro de las instalaciones de la empresa y los responsables de los procesos verifican que el personal a su cargo la entienda.

## 5.4. PLANIFICACIÓN

### 5.4.1. Objetivos de la Calidad

Cada compromiso expresado en la política de calidad constituye un objetivo de calidad.

A partir de estos todos los procesos tienen definidos objetivos que contribuyan al cumplimiento.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Numero: MC-5.1.1

Estos objetivos se hacen medibles mediante indicadores cuyas metas se fijan anualmente por los responsables de cada proceso y son aprobados por la Gerencia en reunión del comité de Calidad.


Los procesos de realización del servicio incluyen los objetivos relacionados con el servicio.

#### 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad se planea a través de los procesos. Los elementos que describen cada proceso se definen para que se cumplan los objetivos de la calidad.

Las decisiones de cambios en el SGC son tomadas por la alta dirección como resultado de la revisión del sistema, y son comunicados a los responsables de los procesos a través del comité de calidad quienes planifican los cambios de los procesos los cuales aseguran la estabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los cambios son controlados mediante planes de acción en los cuales se consideran las actividades relacionadas con la estandarización.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Versión 1
		Numero: MC-5.1.1

## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN


### 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección define la Estructura Organizacional la cual incluye la responsabilidad y autoridad. Se asegura que sea comunicado a toda la organización mediante actividades de divulgación realizadas cuando se presentan cambios y en la inducción del nuevo personal a la empresa que se cumplen en el proceso de Gestión del Recurso Humano.

### 5.5.2. Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha nombrado al Director de Comercio Exterior y Logística como su representante en el SGC, quien tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Coordinar los comités de calidad necesarios para establecer y seguir los procesos del sistema de Gestión de calidad.
- Informar a la Gerencia sobre el desempeño del sistema de calidad y cualquier necesidad de mejora mediante el resultado de los indicadores.
- Promover la toma de conciencia en los requisitos del cliente a través del seguimiento de las quejas y reclamos que se realizan en el comité de calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Numero: MC-5.1.1


- Asegurar el mantenimiento del SGC e identificación de oportunidades de mejora, mediante planeación de las auditorias internas y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.
- Coordinar con los organismos de certificación los asuntos referentes a la misma.

### 5.5.3. Comunicación Interna

En los numerales 5.3 y 5.5.1 se definen los aspectos de comunicación relacionados con las disposiciones que se establecen para el sistema de Gestión de la Calidad y los procesos.

En el comité de calidad se comunican los resultados del monitoreo de los objetivos de calidad y el cumplimiento de los planes de acción relacionados con la implementación del sistema o sus cambios.

Se dispone de una cartelera con el fin de comunicar a todo el personal acerca de actividades generales, comunicados de las entidades relacionadas con los procesos y cualquier otra información que la Alta Dirección considere.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Versión 1
		Numero: MC-5.1.1

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1. Generalidades

### 5.6.2. Información para la Revisión


### 5.6.3. Resultados de la Revisión

Mínimo 1 vez al año, en reunión del comité de calidad se efectúa una revisión del SGC con el fin de determinar su conveniencia, adecuación y eficacia. Este comité es presidido por el Gerente.

Para esta Revisión el Representante de la Dirección presenta un informe que se realiza según Formato “Informe Revisión Del SGC”. Anexo C-4

De esta revisión se deja evidencia en un acta en la que se consignan las decisiones relativas a:

- Necesidad de Cambios en la Política.
- Necesidad de ajuste en el Cuadro de Control de Objetivos.
- Necesidad de ajuste de los procesos del SGC.
- Aprobación de recursos para la mejora del SGC y aumentar la satisfacción del cliente.
- Aprobación de los proyectos de mejora y objetivos propuestos por los diferentes responsables de los procesos.
- Planes de Acción.

 ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Numero: MC-5.1.1



## 6. GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1. Provisión de Recursos

La alta dirección a través PNAC del Sena suministro los recursos económicos para la contratación de una firma que proporciona la capacitación y asesoría requerida para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.


Adicionalmente se contrató dentro del Staff un profesional como representante de la Dirección en el Sistema.

En las revisiones gerenciales, se definen los recursos que se incluyen en el presupuesto General para aumentar la satisfacción del cliente.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1. Planificación de la Realización del Producto

Los procesos necesarios para la realización del servicio se encuentran definidos en el mapa de los procesos. Los resultados de la planificación se muestran en la descripción de cada uno de estos procesos.

 ASIMCOMEX LTDA. S.I.A	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Numero: MC-5.1.1


Durante su planificación adicional a los aspectos indicados en la sección 4.2, para su descripción se consideran:

- Los requisitos del producto
- La necesidad de establecer procesos específicos para el monitoreo y control de sus resultados.
- Las actividades requeridas para la verificación, validación, seguimiento o inspección del servicio.
- Los registros que proporcionan evidencia de cumplimiento de los requisitos del servicio.

Estos procesos y / o documentos de soporte son revisados cuando:

- Se defina nueva política y objetivos de la calidad
- Se introduzcan nuevos servicios
- Durante el proceso de creación de clientes defina la capacidad de cumplir nuevos requisitos no considerados en los procesos.

Los planes operativos de calidad que se desarrollan para algunos clientes o procesos se referencian como documentos de apoyo en el proceso que correspondan y se desarrollan siguiendo en formato para planes de calidad.


 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>GESTION DE LA DIRECCION</b>	Numero: MC-5.1.1

## 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

### 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

En los documentos especificación Servicio Importación, especificación Servicio Exportación se definen los requisitos del servicio, los cuales incluyen Anexo C-5:

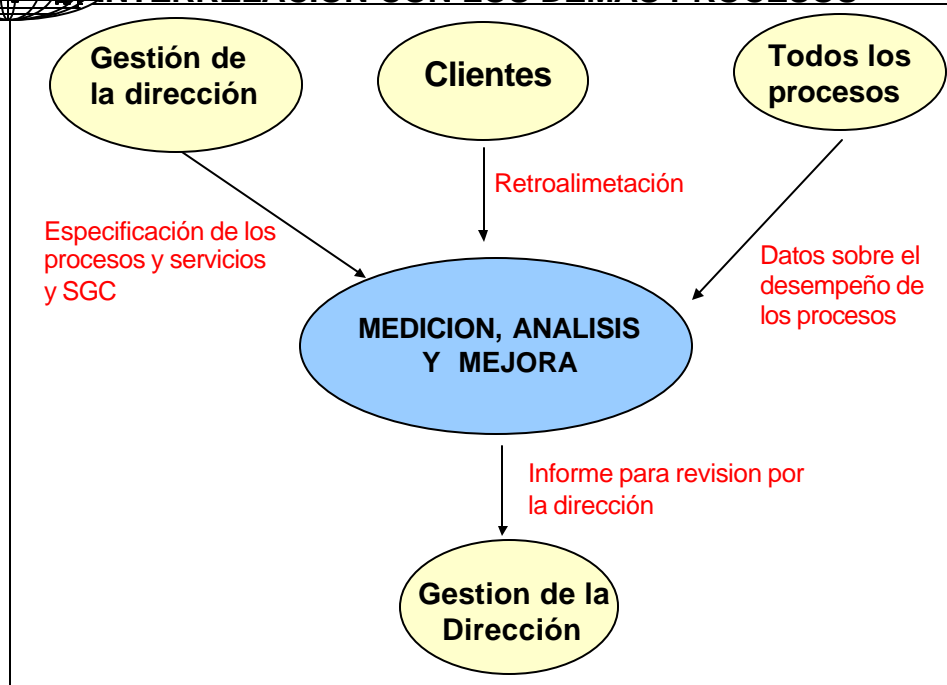
- Los requisitos generales del cliente incluyendo los de entrega del servicio, son captados como expectativas del cliente a través del contacto con estos, evaluación de la satisfacción y la atención de las quejas y reclamos.
- Los establecidos por la empresa como necesarios para la prestación del servicio.
- Los legales establecidos en la legislación aduanera, captados mediante la afiliación a entidades como Legis, Fitac, etc.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	Numero: MC-5.1.2

<b>RESPONSABLE</b>	Gerente General
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el desempeño de los procesos, servicios y SGC que permitan que a través del proceso de Gestión de la Dirección se definan y planifique los cambios para la mejora continua. Asegurar el mantenimiento del SGC.
<b>INDICADOR</b>	% Quejas del cliente
<b>META</b>	15%
<b>ANALISIS DE DATOS</b>	Base de datos registro de quejas del cliente

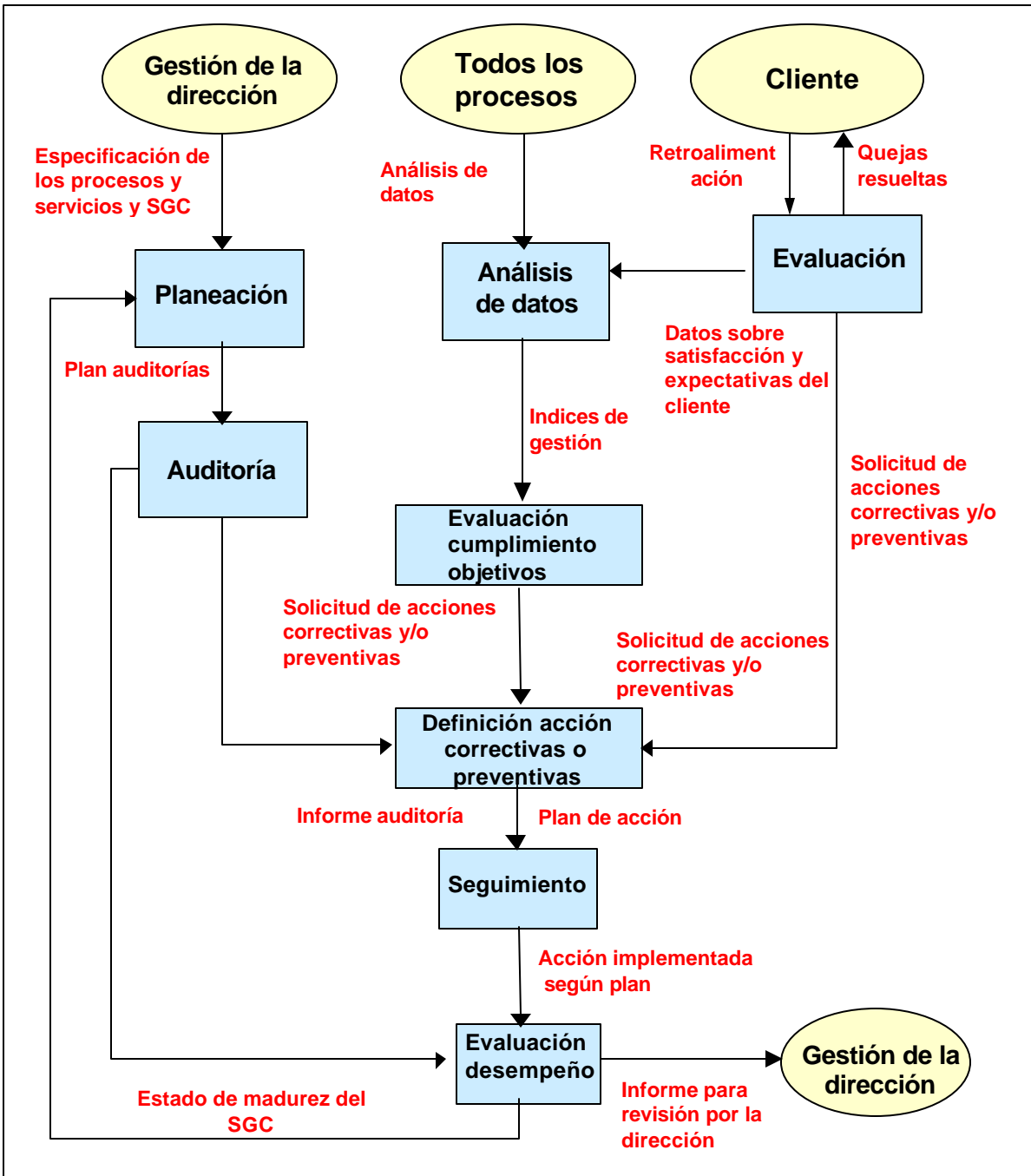


### INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS



<b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	Numero: MC-5.1.2

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



**ASIMCOMEX  
LTDA. S.A**

### MANUAL DE CALIDAD

#### MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Versión 1

Numero: MC-5.1.2

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

## 8.1. Generalidades

El diagrama de flujo del proceso define el proceso de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

Demostrar la conformidad de los servicios.


Asegurar la conformidad del SGC.

Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Se define en un Plan de Mediciones los métodos y aplicación de técnicas relacionadas con los indicadores mediante los cuales Anexo C-6:

- Se demuestra la conformidad del Servicio
- Se demuestra la conformidad con los objetivos de calidad y de los procesos.
- Se analiza la información para la mejora continua

Este plan es revisado y actualizado cada vez que se definan nuevos objetivos de calidad por el representante de la dirección en coordinación con los responsables de los procesos.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	Número: MC-5.1.2


### 8.2.1. Satisfacción del Cliente

Con el fin de evaluar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos, semestralmente se elabora una Encuesta de Satisfacción, que incluye los requisitos establecidos y permite captar nuevas expectativas. El procedimiento aplicación de la encuesta de satisfacción incluye los métodos para obtener y evaluar dicha información. Anexo B-4

Permanentemente se realiza seguimiento al cumplimiento de los requisitos mediante la atención de quejas y reclamos cuya metodología esta definida en el Procedimiento de Atención de Quejas, Reclamos o Reconocimientos. Anexo B-5.

### 8.2.2. Auditoria Interna

Con el fin de evaluar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma NTC ISO 9001/2000, y si dichas disposiciones se han implantado y son eficaces, se realizan auditorias internas de calidad. El procedimiento Auditorias Internas de Calidad, incluye las disposiciones para la planificación, responsabilidades, informe y seguimiento. Anexo B-6.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	Versión 1
		Número: MC-5.1.2

### 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

Mensualmente en un comité de calidad conformado por los responsables de los procesos y coordinado por el representante de la Dirección se evalúa los resultados de los índices de los procesos establecidos en el Plan de Medición y presentados en un informe que se elabora según se establece en el numeral 8.4.


Cuando no se alcanzan las metas definidas en los Indicadores de Gestión se toman según se define en el procedimiento Acciones (ver 8.5).

#### **8.4. ANALISIS DE DATOS**

El Plan de Medición se definen los datos se analizan para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y que permiten evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.

Este análisis de datos incluye información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- El desempeño de los proveedores

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	Número: MC-5.1.2



Los resultados de los índices son presentados en un informe gráfico de los últimos 6 meses junto con el análisis complementario que se define en el plan permitiendo evaluar las características y tendencias de los servicios y los procesos para la toma de acciones preventivas.

## **8.5. MEJORA**

### **8.5.1. Mejora Continua**


### **8.5.2. Acción Correctiva**

### **8.5.3. Acción Preventiva**


El “Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas y Preventivas”, define la metodología para la aplicación de las mismas. Anexo B-7.

Previo a la revisión del sistema por la dirección, los responsables de cada proceso, elaboran las propuestas de mejora relacionadas con:

- Uso de nuevas tecnologías
- Cambios en los métodos de operación o control que contribuyan a desarrollar las metas de los objetivos de sus procesos.
- Necesidad de recursos adicionales para apoyar la operación y control del proceso.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	Número: MC-5.1.2


La actividades que hacen parte de este proceso, complementadas con la de revisión por la dirección (ver 5.6 en el proceso de Gestión de la dirección), permiten mejorar continuamente la eficacia del SGC.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	Versión 1
		Numero: MC-5.2.1.

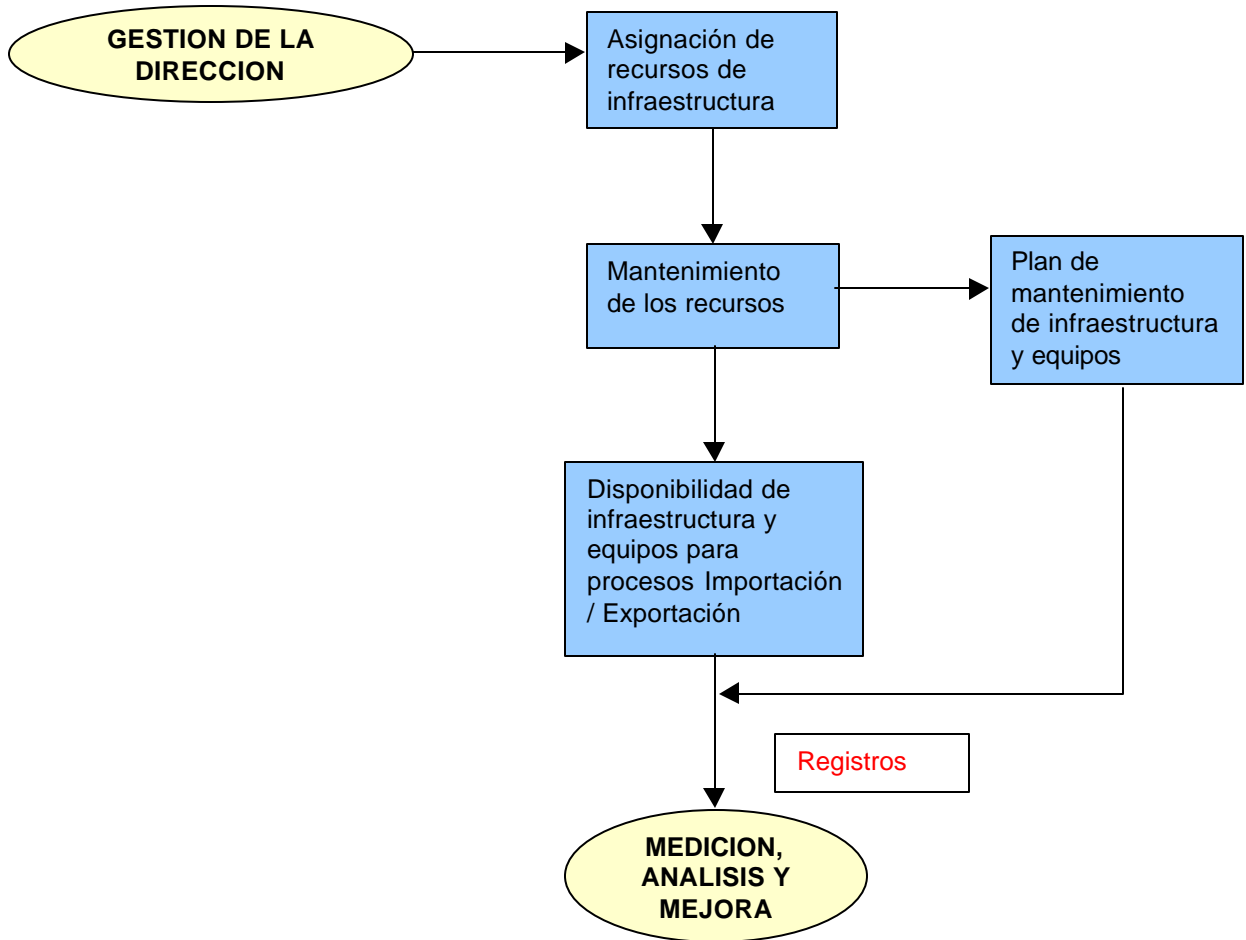
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente General
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar que los servicios que se contratan cumplan los requisitos establecidos por la empresa.


### INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS



 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	Numero: MC-5.2.1.

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO




 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	Numero: MC-5.2.1.

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

La Matriz Interrelación Infraestructura - Procesos, define la infraestructura necesaria para la realización de cada uno de los servicios. Esta es actualizada cada vez que el proceso de Gestión de la dirección asigna un nuevo recurso. La disponibilidad permanente y en las condiciones requeridas se asegura a través del mantenimiento que se realiza según Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos. Anexo C-7

### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO


La Alta Dirección proporciona y mantiene la infraestructura relacionada con edificios y espacios de trabajo para crear el ambiente de trabajo apropiado para cada empleado, con el fin de dar conformidad a los servicios que presta la organización.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>RECURSO HUMANO</b>	Numero: MC-5.2.2.

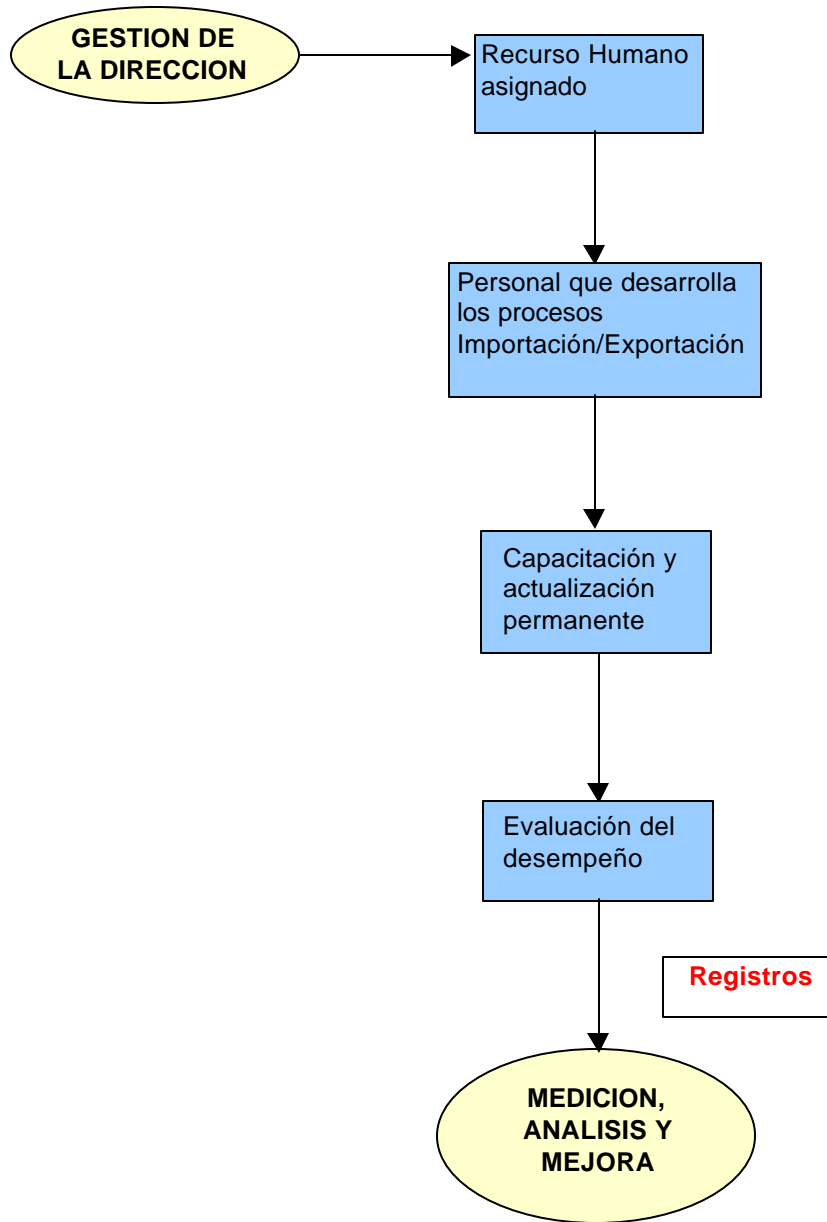
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente General
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar que el personal sea competente y pueda cumplir con los requisitos exigidos por los clientes.
<b>INDICADOR</b>	% Desempeño del Personal
<b>META</b>	4.0
<b>ANALISIS DE DAQTOS</b>	Evaluación de desempeño


### INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS



 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>RECURSO HUMANO</b>	Numero: MC-5.2.2.

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>RECURSO HUMANO</b>	Numero: MC-5.2.2.

## 6.2. RECURSOS HUMANOS

### 6.2.1. Generalidades

### 6.2.2. Competencia, Toma de conciencia y Formación


La competencia se encuentra en las hojas de vida del personal, como estudios realizados, experiencia laboral en la misma actividad de Comercio Exterior, destreza en el manejo de los programas utilizados en el proceso.

La empresa brinda actualizaciones permanentes en cuanto a las normas aduaneras y todo lo relacionado con la actividad de la misma.

Para evaluar la eficacia de las acciones tomadas, se hace un control efectivo sobre el desempeño y la verificación de errores.

Para asegurarse que el personal es consciente de que sus actividades contribuyen al logro de los objetivos de la calidad la Alta Dirección llevará a cabo charlas y evaluará sus resultados.

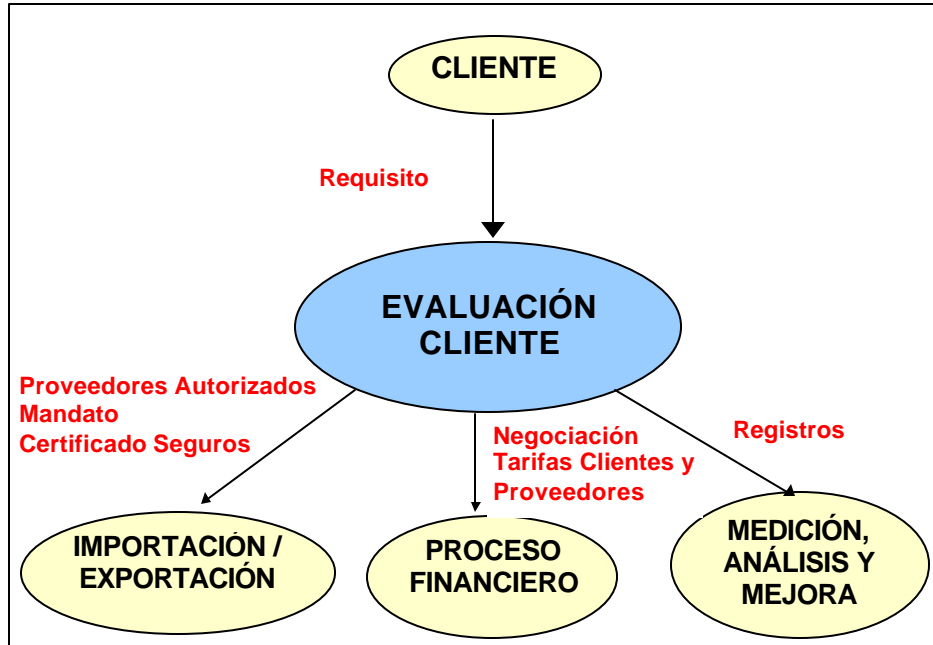
Los registros de la educación y formación se encuentran en las hojas de vida del personal.


 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EVALUACION DEL CLIENTE</b>	Numero: MC-5.3.1.



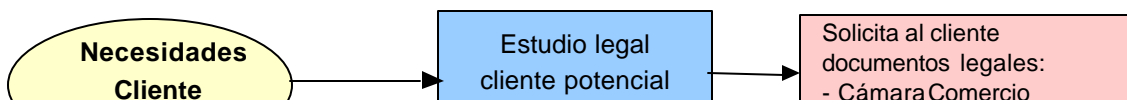
<b>RESPONSABLE</b>	GERENTE GENERAL
<b>OBJETIVO</b>	Realizar un estudio de los clientes y de la capacidad de la empresa para cumplir con sus requisitos.


### INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS



 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EVALUACION DEL CLIENTE</b>	Numero: MC-5.3.1.

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EVALUACION DEL CLIENTE</b>	Numero: MC-5.3.1.

### **7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto**

Una vez el cliente ha sido aceptado, el Gerente envía una propuesta que realiza teniendo en cuenta los requisitos específicos de dicho cliente y la capacidad logística

y operativa de la empresa. El Cliente da su aceptación mediante el envío del mandato, y para aquellos clientes permanentes se elabora un Convenio General que es firmado por ambas partes y se actualiza a medida que se realicen modificaciones a los requisitos acordados.


Las diferencias que surjan antes de la aceptación se aclaran mediante comunicados que complementan la propuesta.

### 7.2.3. Comunicación con el Cliente

Como parte del servicio ofrecido, al cliente se le envía diariamente la información sobre el estado de sus ordenes.

Los Coordinadores General o de Exportación, Director de Comercio Exterior y Logística y Jefe de Importaciones atienden las solicitudes específicas del cliente en cuanto al estado de sus ordenes y la solicitud de modificaciones.

El cliente vía fax o E-mail envía las ordenes para iniciar cada tramite previa definición de requisitos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EVALUACION DEL CLIENTE</b>	Numero: MC-5.3.1.

Se tramitan reclamos y se analizan sus causas para tomar una acción correctiva de acuerdo con lo definido en el Procedimiento Atención de Quejas y Reconocimientos.

## 7.4. COMPRAS


### 7.4.1. Proceso de Compras

La empresa ha identificado que la compra de los siguientes servicios, cuando se acuerdan con el cliente, afecta la calidad del servicio que se presta a los clientes:

- Servicios de operación portuaria
- Servicio de transporte

La empresa se asegura que los servicios cumplen los requisitos establecidos mediante el seguimiento durante la prestación del servicio.

Los proveedores que se contratan o recomiendan a los clientes son seleccionados por el Gerente General teniendo en cuenta los criterios definidos en el formato Evaluación de Proveedores Anexo C-8.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EVALUACION DEL CLIENTE</b>	Numero: MC-5.3.1.


Los proveedores seleccionados son evaluados por el Gerente General en el momento en que incumplan con algún requisito.

### 7.4.2. Información de las Compras

Los documentos que especifican el servicio de operador portuario y servicio de transporte definen:

- Requisitos relacionados con la entrega
- Requisitos relacionados con el tipo de vehículos
- Requisitos relacionados con la atención de las solicitudes
- Requisitos relacionados con la entrega de la facturación
- Requisitos relacionados con la calificación de los vehículos autorizados para la prestación del servicio.
- Requisitos relacionados con el manejo de la mercancía y documentos
- Requisitos relacionados con la garantía por daños prestados durante la prestación del servicio.
- Requisitos relacionados con la modificación de tarifas y otros requisitos


Estos requisitos son acordados con los proveedores mediante acuerdos firmados por los representantes legales de las dos empresas.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EVALUACION DEL CLIENTE</b>	Numero: MC-5.3.1.

### **7.4.3. Verificación de los Productos Comprados**

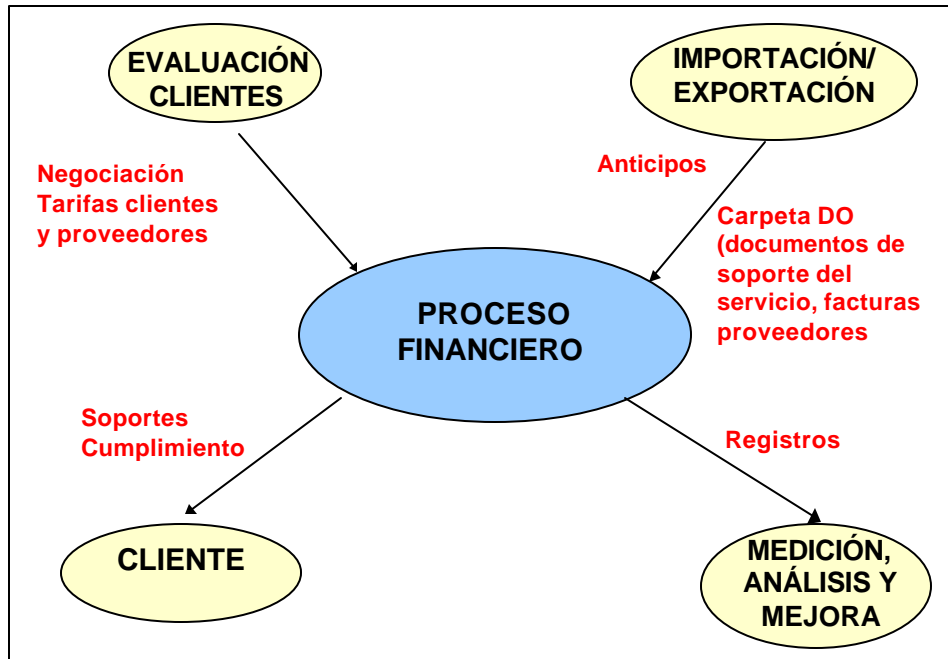
Durante la prestación de servicio de operador portuario y transporte realiza el seguimiento a los requisitos establecidos. En la orden de servicio del proveedor se registran los incumplimientos y fallas presentadas durante la prestación del mismo. En


el plan de calidad del servicio se definen las acciones en caso de que estas fallas o incumplimientos afecten la calidad del servicio que se esta prestando.

 <p><b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p><b>PROCESO FINANCIERO</b></p>	Versión 1
		Numero: MC-5.3.2.

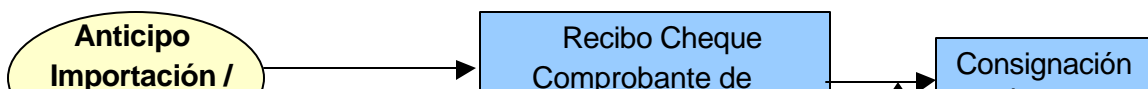
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente General
<b>OBJETIVO</b>	Controlar los anticipos entregados por el cliente asegurando su correcta utilización


### INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS



 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>PROCESO FINANCIERO</b>	Numero: MC-5.3.2.

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO




 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>PROCESO FINANCIERO</b>	Versión 1
		Numero: MC-5.3.2.

#### 7.5.4. Propiedad del Cliente



Los anticipos entregados por el cliente para la intermediación con los demás miembros de la cadena logística son controlados por el departamento financiero a través del programa Cuenta Net.

Cuando el anticipo dado por el cliente no corresponde con la cantidad solicitada o se recibe fuera del plazo acordado, el coordinador general informa al cliente los efectos en el cumplimiento de los requisitos relacionados con la entrega del servicio.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>EXPORTACION</b>	Versión 1
		Numero: MC-5.3.3.

<b>RESPONSABLE</b>	Directo de Comercio Exterior y Logístico
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar que todos los trámites relacionados con las exportaciones sean oportunos y cumplan con los requisitos establecidos por los clientes.
<b>INDICADOR</b>	No. Ordenes de exportación despachadas cumplidamente al mes
<b>META</b>	97%
<b>ANALISIS DE DATOS</b>	Informe de análisis de tiempos de Cuentanet.

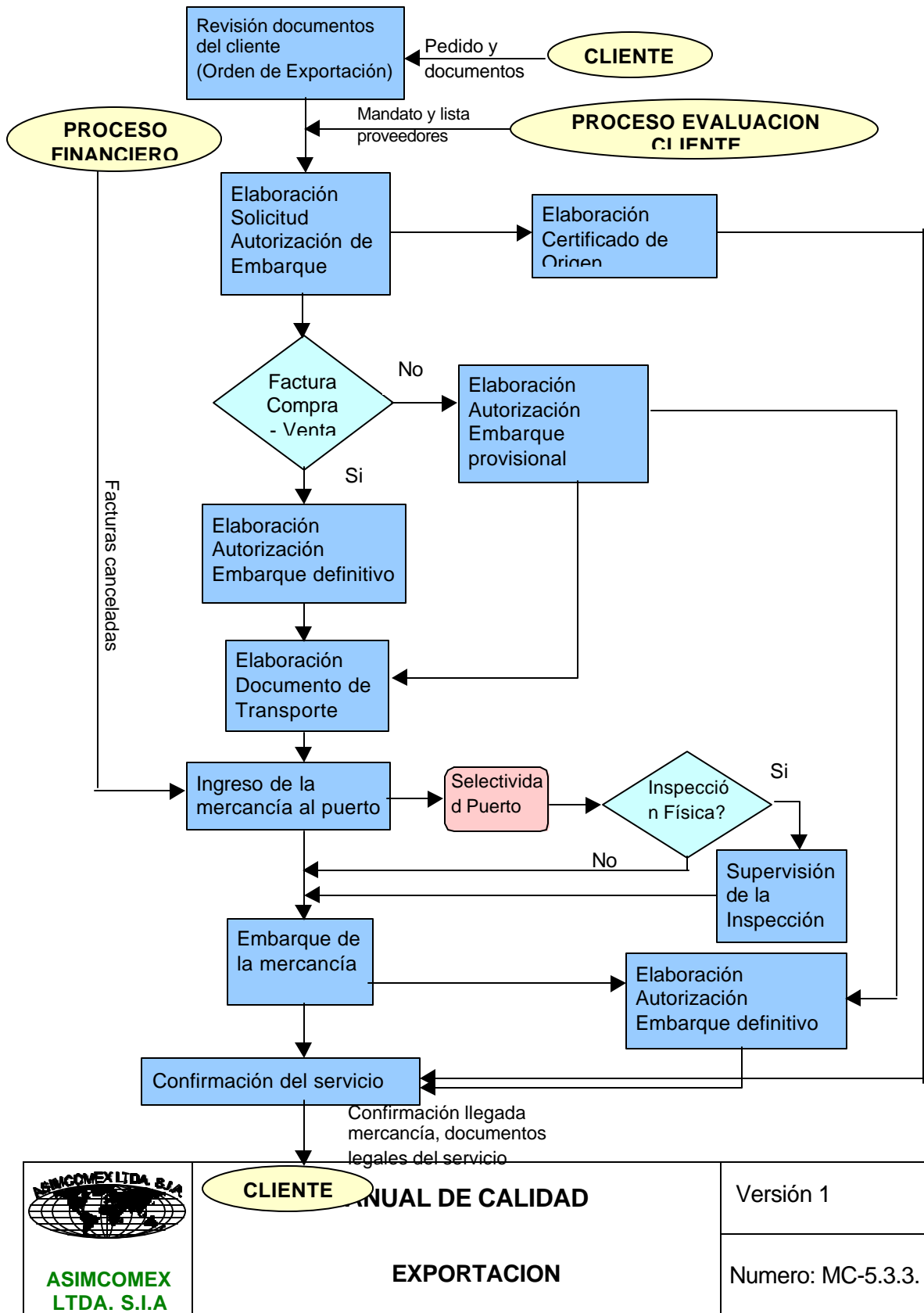


### INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS




<b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EXPORTACION</b>	Numero: MC-5.3.3.

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



**7.5.1. Control De la Producción y de la Prestación del Servicio**


 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>CLIENTE</b> <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EXPORTACION</b>	Numero: MC-5.3.3.

En el Plan de Calidad de Exportaciones se definen las características a controlar en los puntos críticos del proceso, el método de control y las acciones en caso de no-conformidad, para hacer seguimiento al desarrollo de las actividades y posterior toma de decisiones.

### 7.5.3. Identificación y Trazabilidad

La organización controla y registra la identificación de cada orden de servicio de exportación a través de un número DO que lo da automáticamente Ctanet. Por medio de este número se da ingreso a toda la información referente a la orden de exportación en el sistema y se desarrollan todos los trámites relacionados con el mismo.

El estado del servicio se identifica mediante los documentos y registros que se encuentran en la carpeta que los contiene y que se maneja durante todo el servicio.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>EXPORTACION</b>	Versión 1
		Numero: MC-5.3.3.

### 7.5.4. Propiedad del Cliente

Tan pronto se reciben los documentos del cliente son verificados de acuerdo con lo definido en el plan de calidad y en caso de no ser adecuados se le notifica al cliente.


La organización protege los documentos relacionados con el proceso de exportación de acuerdo con lo definido en el procedimiento control de registros.

Uno de los clientes suministra la infraestructura física (Oficinas, Hardware y Software) la cual es supervisada por el cliente, el Director de Comercio Exterior y Logístico coordina y comunica al cliente en caso de no estar disponible para el desarrollo del servicio.

#### **8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto**

En el Plan de Calidad se da seguimiento al proceso de exportación incluyendo los registros de las actividades de monitoreo.

En este plan se definen los vistos buenos y firmas para liberar las etapas que correspondan, así mismo establece la autoridad cuando se requiere concesión.

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>EXPORTACION</b>	Numero: MC-5.3.3.


#### **8.3. Control del Producto No Conforme**

El plan de calidad del servicio describe las disposiciones a seguir cuando en las diferentes etapas del proceso se presentan situaciones que generan o pueden generar no conformidades en el servicio. Estas son registradas por el responsable asignado en el plan de calidad o el del proceso en el formato "Registro de No Conformidades" y son enviadas al responsable de dar solución, cuando en la etapa que se este controlando se especifique así. Una vez efectuado el tratamiento el registro es enviado al coordinador de calidad para su ingreso a la base de datos " Estadística No conformidades", para su análisis. Ver anexo B.

Las no conformidades detectadas por el cliente son tratadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Control de quejas". Anexo B-5.

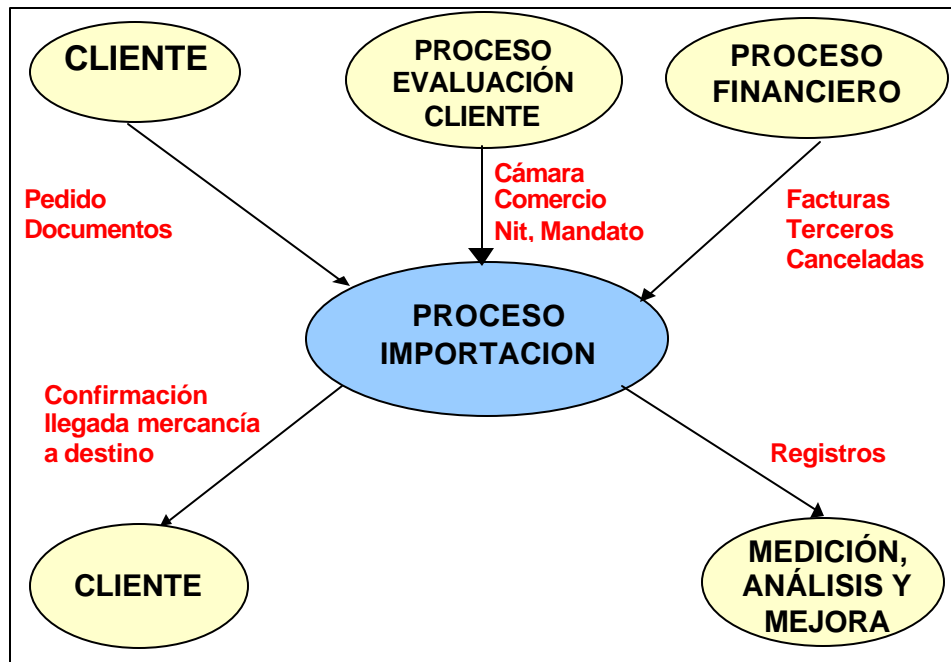
La información sobre posibles incumplimientos con servicios ya prestados, por parte de la Dian, es recibida por el Gerente, quien evalúa los registros correspondientes al servicio prestado y con ayuda de los responsables que participaron en dicho servicio, y si se requiere de un asesor jurídico, definen el tratamiento a seguir según lo dispuesto en el decreto 2685, el cual puede ser:


- Modificación a la Declaración de Exportación
- Declaración de corrección
- 

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>IMPORTACION</b>	Numero: MC-5.3.3.

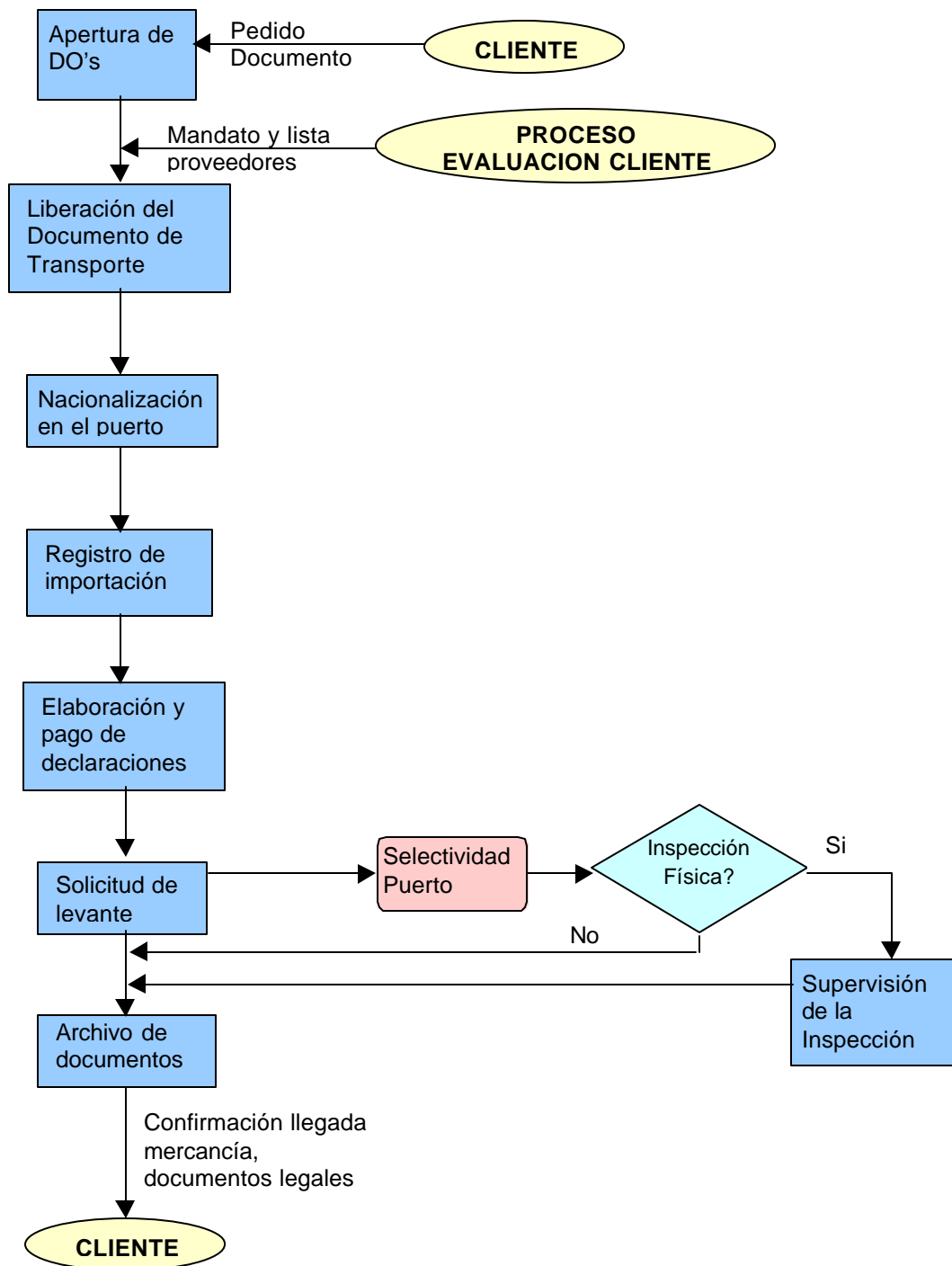
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de Importaciones
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar que todos los trámites relacionados con las importaciones sean oportunos y cumplan con los requisitos establecidos por los clientes.
<b>INDICADORES</b>	1. No. Ordenes de importación nacionalizadas dentro de los 3 días aprobados para materias primas.  2. No. Ordenes de importación nacionalizadas dentro de los 7 días aprobados para repuestos.
<b>META</b>	1. 97% 2. 95%


### INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS



 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>IMPORTACION</b>	Numero: MC-5.3.3.

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>IMPORTACION</b>	Numero: MC-5.3.3.

### 7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio



En el Plan de Calidad de Importaciones se definen las características a controlar en los puntos críticos del proceso, el método de control y las acciones en caso de no-conformidad, para hacer seguimiento al desarrollo de las actividades y posterior toma de decisiones.


### 7.5.3. Identificación y Trazabilidad

La organización controla y registra la identificación de cada orden de servicio de importación a través de un número DO que lo da automáticamente Ctanet. Por medio de este número se da ingreso a toda la información referente a la orden de importación en el sistema y se desarrollan todos los trámites relacionados con el mismo.

El estado del servicio se identifica mediante los documentos y registros que se encuentran en la carpeta que los contiene y que se maneja durante todo el servicio.

### 7.5.4. Propiedad del Cliente

Tan pronto se reciben los documentos del cliente son verificados de acuerdo con lo definido en el plan de calidad y en caso de no ser adecuados se le notifica al cliente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>IMPORTACION</b>	Numero: MC-5.3.3.

La organización protege los documentos relacionados con el proceso de importación de acuerdo a lo definido en el procedimiento control de registros.


#### 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto

En el Plan de Calidad se da seguimiento al proceso de importación incluyendo los registros de las actividades de monitoreo.

En este plan se definen los vistos buenos y firmas para liberar las etapas que correspondan así mismo establece la autoridad cuando se requiere concesión.

#### 8.3. Control del Producto No Conforme

El plan de calidad del servicio describe las disposiciones a seguir cuando en las diferentes etapas del proceso se presentan situaciones que generan o pueden generar no conformidades en el servicio. Estas son registradas por el responsable asignado en el plan de calidad o el del proceso en el formato “Registro de No Conformidades “ y son enviadas al responsable de dar solución, cuando en la etapa que se este controlando se especifique así. Una vez efectuado el tratamiento el registro es enviado al coordinador de calidad

 ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión 1
	<b>IMPORTACION</b>	Numero: MC-5.3.3.

para su ingreso a la base de datos “Estadística No conformidades”, para su análisis.

Las no conformidades detectadas por el cliente son tratadas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “Control de quejas”.

La información sobre posibles incumplimientos con servicios ya prestados, por parte de la Dian, es recibida por el Gerente, quien evalúa los registros correspondientes al servicio prestado y con ayuda de los responsables que participaron en dicho servicio, y si se requiere de un asesor jurídico, definen el tratamiento a seguir según lo dispuesto en el decreto 2685, el cual puede ser:

- Declaración de corrección
- Declaración de legalización con sanción
- Declaración de legalización sin sanción

# **ANEXO B**

## **LISTA DE ANEXOS B**

Anexo B-1. Procedimiento control de documentos de origen externo.

Anexo B-2. Procedimiento control de documentos de origen interno.


Anexo B-3. Procedimiento control de registros.

Anexo B-4. Procedimiento aplicación de la encuesta de satisfacción.

Anexo B-5. Procedimiento control de quejas y reconocimientos.

Anexo B-6. Procedimiento auditorias internas de calidad.

Anexo B-7. Procedimiento acciones de mejora.

 <b>ASIMCOMEX S.I.A LTDA.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>CONTROL DOCUMENTOS ORIGEN EXTERNO</b>	Versión 1
		Numero: 100-03-013

## Anexo B-1

### 1. OBJETO

Asegurar la disponibilidad de los documentos de origen externo para asegurar el control y apoyar los procesos del SGC.


### 2. ALCANCE

Aplica a los documentos definidos como de Nivel V en la [sección 4.3](#) del Manual de calidad.

### 3. PROCEDIMIENTO

CONTROL	DECRETOS 2685 Y RESOLUCION 4240	CIRCULARES, DECRETOS Y RESOLUCIONES	ALAS
<b>ACTUALIZACION</b>	El Gerente General determina la necesidad de actualizar la edición en uso.	Por la afiliación a ALAS y FITAC, estos envían vía E-mail los decretos, resoluciones o circulares relacionadas con la actividad de comercio exterior al Gerente General. Estos son guardados en una carpeta titulada Resoluciones, Decretos y Circulares.	Se tiene un contrato con el proveedor para la actualización de este tipo de información, que llega vía mail al Gerente General. El software incluye mecanismo de control de manera que las actualizaciones se deben realizar consecutivamente.
<b>DISTRIBUCION</b>	Se tiene disponible en la oficina de Gerencia y en la oficina de Mamonal para consulta de quienes lo requieran.	El Gerente General evalúa el contenido y envía copia por el correo interno a los coordinadores y auxiliares.	Una vez recibida la actualización correspondiente, el Gerente General reemplaza la versión y queda disponible en la red.
<b>CONTROL OBSOLETOS</b>	El Gerente General señala en los apartes que correspondan las	Los coordinadores y auxiliares evalúan el contenido y si este modifica o anula	Cuando se realiza la actualización, se realiza sobre la anterior de manera

	actualizaciones haciendo referencia a la circular o decreto que lo modifica.	resoluciones previas las eliminan de carpeta o señalan en esta la modificación.	que nunca se conserva una versión obsoleta.
--	--	---	---

 <b>ASIMCOMEX S.I.A LTDA.</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS DE ORIGEN INTERNO</b>	Versión 1
		Numero: 100-03-001

## Anexo B-2

### 1. OBJETIVO

Asegurar la disponibilidad de los documentos que se generan internamente para asegurar el control y apoyar los procesos del SGC.

### 2. ALCANCE

Aplica a los documentos definidos como de Nivel I, II, III y IV en la [sección 4.3](#) del Manual de calidad.

### 3. CODIFICACIÓN

Para la codificación de los documentos se sigue la siguiente estructura.

XXX-YYY-ZZZ, donde,

XXX identifica el proceso al cual pertenece el documento.

YYY identifica el tipo de documento.

ZZZ Número consecutivo del documento dentro del proceso.

CODIGO	PROCESO
100	Gestión de la dirección
200	Medición, Análisis y Mejora
300	Mantenimiento
400	Recurso Humano
500	Evaluación Cliente
600	Proceso Financiero
700	Exportación
800	Importación

CODIGO	TIPO DE DOCUMENTO
01	Manual de Calidad
02	Plan de Calidad
03	Procedimiento
04	Especificación
05	Instructivo
06	Listado
07	Formato
08	Guía



#### 4. PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Elaboración</b></p> <p>El contenido del documento es desarrollado siguiendo el esquema de este procedimiento o el que se adapte al tipo de documento.</p> <p>Es enviado al Coordinador de Calidad para su inclusión e identificación en el SGC.</p>	Designado por el responsable del proceso donde aplica	
2	<p><b>Aprobación</b></p> <p>Asegurar que su contenido sea coherente y consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la empresa.</p>	Comité de Calidad	<a href="#">Acta Comité de Calidad</a>
3	<p><b>Asegurar Disponibilidad en los puntos de uso</b></p> <p>Los documentos aprobados, son colocados en la red publica en una carpeta titulada "SISTEMA DE CALIDAD" con acceso solo a lectura para consulta de los usuarios.</p> <p>Los documentos que requieren ser distribuidos en forma impresa se les coloca en el pie de pagina la siguiente leyenda "Copia Controlada" (no aplica a formatos)</p> <p>En la fotocopidora se mantiene un original de los formatos que requieren ser reproducidos para su diligenciamiento como registros.</p> <p>Los formatos que se diligencian en el computador son distribuidos a los usuarios, pero los cambios en la estructura son controlados por el Coordinador Calidad en el SGC</p> <p>A través del <a href="#">listado maestro de documentos</a> se controla su</p>	Coordinador Calidad	<a href="#">listado maestro de documentos</a>

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	distribución.		
4	<p><b>Divulgación</b></p> <p>El Coordinador Calidad en el SGC envía a los responsables de los procesos en los cuales aplica el documento una comunicación sobre la inclusión en el sistema del documento aprobado y/o las copias impresas que se distribuirán.</p> <p>El responsable del proceso o su delegado efectúan una reunión de divulgación a las personas afectadas</p>	<p>Coordinador Calidad en el SGC / Responsable del proceso donde se aplica</p>	<p>Acta de reunión</p>
5	<p><b>Revisión</b></p> <p>Evaluar si el contenido del documento continua siendo adecuado y consistente con la realidad y necesidades de la empresa cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se planeen cambios en las actividades o aspectos incluidas en el documento</li> <li>✓ Solicitud de las personas involucradas</li> <li>✓ Resultados de auditorias.</li> <li>✓ Como parte de los planes de acción de las acciones correctivas o preventivas.</li> </ul>	<p>Responsable del proceso donde aplica el documento</p>	
6	<p><b>Estado de la revisión actual</b></p> <p>El estado de la versión se identifica con el número de versión que se inicia con el No. 1 y se va aumentado en la medida que se actualice el documento.</p> <p>Cada vez que se genere o modifique un documento se actualiza en el <a href="#">listado maestro de</a></p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	<p><a href="#">listado maestro de documentos</a></p>

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<a href="#">documentos</a>		
7	<b>Identificación de los cambios</b> Cada vez que se realicen cambios en algún documento (no aplica a listado de datos), se actualiza el listado maestro de cambios	Coordinador de Calidad	<a href="#">Listado maestro de cambios</a>
8	<b>Actualización</b> Ajustar el contenido del documento según resultados de la revisión, cuándo en esta se determine la necesidad de actualización, y repetir los pasos 2, 3, 4, 6, 7.	Designado por el jefe del proceso responsable de la ejecución del procedimiento	
9	<b>Asegurarse que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables</b> Los documentos son impresos en tinta no borrrable. Se mantiene un <a href="#">listado maestro de documentos</a> , donde se relacionan todos los documentos del sistema de calidad tal y como se identifican. En el sistema se conserva el original en una carpeta destinado para tal fin la cual se controla con un código de acceso conocido por el Coordinador Calidad en el SGC, el Director Administrativo y el Jefe de Sistemas. Los documentos se guardan en el sistema de la forma como se identifican (código y/o título). Se realizan Back Up periódicos (ver procesos mantenimiento de la infraestructura)	Coordinador de Calidad	
10	<b>Asegurarse que se identifiquen los</b> Comunicar al Coordinador Calidad en el SGC sobre la inclusión actualización y distribución de este tipo de documentos, que se	Coordinador Calidad en el SGC	<a href="#">listado maestro de documentos</a>

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<b>documentos de origen externo y se controla la distribución</b>	controlan también a través del listado maestro de documentos.		
11	<b>Control de obsoletos</b>	Las copias impresas de documentos internos son destruidas al entregar la nueva versión del documento y en el sistema la nueva versión reemplaza a la anterior. A los documentos externos se les coloca un sello de Obsoleto.	Coordinador de Calidad	

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL DE REGISTROS</b>	Versión 1
		Numero: 100-03-011

## **Anexo B-3**

### **5. OBJETIVO**

Asegurar la disponibilidad de los registros que evidencian el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el SGC.

### **6. ALCANCE**

Aplica a los documentos definidos como de Nivel VI y VII en la [sección 4.3](#) del Manual de calidad.

### **7. PROCEDIMIENTO**

#### **3.1 CONTROL REGISTROS VIA E- MAIL O APLICACIONES DE OFFICE**


<b>ETAPA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Identificación</b>	En la carpeta "Sistema de calidad" se tiene una sub- carpeta llamada "Registros" en la cual se abren otras carpetas que contienen evidencias de procesos y son controlados a través de la Matriz Control Registros.	Coordinador de Calidad
<b>Almacenamiento</b>	Los responsables de recibir o generar el registro envían una copia al coordinador de calidad colocando en el asunto el nombre del registro para su almacenamiento en la carpeta correspondiente donde se conserva.	Responsable de generar o recibir el registro / Coordinador de Calidad
<b>Protección</b>	Estos registros se guardan con protección contra cambios, cuya	Coordinadora General

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	clave es conocida por el Coordinador de Calidad y el Gerente General.	
<b>Recuperación</b>	Todos los registros están disponibles para consulta siguiendo la ruta: F:\ Sistema de Calidad \ Registros \ Nombre de Registro	N/A
<b>Tiempo de retención</b>	6 meses	Coordinador de calidad
<b>Disposición</b>	Borrar	Coordinador de Calidad

### 3.2 CONTROL REGISTROS IMPRESOS Y OTRAS APLICACIONES

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Identificación	<p>Los registros del SGC se identifican con un código y/o título. Estos se encuentran referenciados en el manual de calidad y/o demás documentos.</p> <p>Cada vez que se defina un nuevo registro el responsable del proceso informa al Coordinador de Calidad las disposiciones de control que se deben incluir en la <a href="#">matriz de control de registros</a>, la cual es actualizada.</p>	Coordinador de Calidad
<b>Almacenamiento</b>	<p>Según se define en la <a href="#">matriz de control de registros</a> de registros para cada copia que se desea conserva en las diferentes formas de almacenamiento (nombre de la carpeta, ubicación física y/u orden en que se almacenan) durante el tiempo que permanece disponibles.</p> <p>Cuando el registro se genera por la aplicación de un Software, se hace</p>	El asignado en la <a href="#">matriz de control de registros</a> en la columna de "Responsable"

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	referencia a este.	
<b>Protección</b>	La protección de los registros impresos se asegura con el almacenamiento en lugar seco y protegido del polvo o condiciones que lo deterioren durante el tiempo de retención.	
<b>Recuperación</b>	<p>Se realiza a través del responsable asignado en la <a href="#">matriz de control de registros</a>, teniendo en cuenta las siguientes restricciones de la columna "Acceso":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confidencial: solo el personal directivo</li> <li>✓ Restringido: quien autorice el jefe del proceso.</li> <li>✓ General: Todo el personal</li> </ul>	El asignado en la matriz de control de registros en la columna de "Responsable"
<b>Tiempo de retención</b>	En la <a href="#">matriz de control de registros</a> se define el tiempo en que el registro permanece disponible en las diferentes formas de almacenamiento.	El asignado en la matriz de control de registros en la columna de "Responsable"
<b>Disposición</b>	En la <a href="#">matriz de control de registros</a> se establece lo que se debe hacer con los registros cuando ya no es necesaria su conservación.	El asignado en la matriz de control de registros en la columna de "Responsable"

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b> <b>DE SATISFACCION</b>	Versión 1
		Numero: 200-03-008

## Anexo B-4


### 1. OBJETIVO

Asegurar la disponibilidad de información acerca de la satisfacción del cliente con respecto a los servicios que le presta la organización, con el fin de conocer si se están cumpliendo los requisitos establecidos por los clientes.

### 2. PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Semestralmente se elabora una <a href="#">Encuesta de Satisfacción</a> que es enviada a cada cliente, para que evalúe el servicio que se le presta.	Coordinador de Calidad
2	<b>La encuesta diligenciada es remitida al Coordinador de Calidad para que prepare una reunión del Comité de Calidad para su análisis.</b>	Coordinador de Calidad
3	Luego de identificar los puntos en los cuales el cliente no está conforme se procede a plantear acciones de mejora.	Comité de Calidad
4	Planificadas las acciones de mejora se procede a su implementación según lo programado en el cuadro <a href="#">Administración Acciones de Mejora</a> .	Responsable de la acción



 <b>ASIMCOMEX</b> <b>S.I.A LTDA.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>CONTROL DE QUEJAS Y</b> <b>RECONOCIMIENTOS</b>	Versión 1
		Numero: 200-03-003

## Anexo B-5

### 1. OBJETIVO

Asegurar la disponibilidad de información acerca de las quejas o reclamos de parte del cliente, con el fin de conocer si se les está dando oportuna respuesta, y tomar acciones correctivas y preventivas. Así como asegurar la disponibilidad de información acerca de los reconocimientos para destacar los puntos que se han mejorado.

### 2. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O RECONOCIMIENTOS VIA E-MAIL, TELEFONICA O IMPRESO.

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	<p>Las quejas, reclamos o reconocimientos que lleguen a la empresa <u>vía E-mail</u> son remitidos al correo del Coordinador de Calidad.</p> <p>Las quejas, reclamos o reconocimientos que lleguen a la empresa <u>vía telefónica o impresos</u> son remitidos al Coordinador de calidad vía E-mail o por medio de una copia del mismo.</p>	<p>Exportación: Coordinador Exportaciones</p> <p>Importación: Coordinadora General</p>

2	<p>Las quejas o reclamos se clasifican por Categorías (Documentación, Seguimiento, Tiempo, Atención, Transporte, Operación Portuaria), a demás de otros datos como la fecha en que se recibió, fecha en que se le dio respuesta y la descripción del problema que se presentó. Para los reconocimientos o felicitaciones se necesita datos del cliente quien lo envía, la fecha de recibido y el motivo del reconocimiento o felicitación, todo lo anterior se ingresa en una base de datos en Excel.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	
3	<p>Se tabulan la cantidad de quejas, reclamos o reconocimientos para graficarlos.</p>		
4	<p>Mensualmente se saca una estadística que es presentada al comité de calidad para que sea analizada, se evalúe en que se está fallando para tomar decisiones y mejorar, y que aspectos se han mejorado para resaltarlos.</p>		

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Versión 1
		Número: 200-03-004

**Anexo B-6**  
**1. OBJETIVO**


Asegurar el mantenimiento del SGC.

**2. PROCEDIMIENTO**

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>PLANEACIÓN</b>	<p>Teniendo en cuenta el estado (resultado de auditorias previas) e importancia (contribución en el logro de los objetivos y requisitos del cliente), anualmente se prepara un plan de auditorias que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La frecuencia para cada área o proceso.</li> <li>▪ Periodo estimado para la realización de las mismas.</li> <li>▪ Auditores asignados (independientes de las actividades relacionadas con el proceso o área a auditar)</li> <li>▪ Criterios de la auditoria (conformidad con la norma, conformidad con las disposiciones dada en los documentos, efectividad de las disposiciones planeadas a través de los documentos)</li> </ul> <p>Este plan es presentado a los responsables de los procesos en comité de calidad y una vez aprobado por el Gerente es dado a conocer al personal a través del sistema de información.</p>	Representante de la dirección	<a href="#">Plan general de auditorias</a>

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>ITINERARIO</b>	Un mes antes y teniendo en cuenta la Agenda de los responsables de los procesos o áreas involucrados, se confirman las fechas y horario, auditores asignados y se notifica a todo el personal involucrado.	Auditor líder	<a href="#">Itinerario</a>
<b>PREPARACION</b>	<p>Quince días antes de la fecha programada, se efectúa una reunión coordinada por el representante de la gerencia con del grupo de auditores y el auditor líder y se aclaran inquietudes sobre los criterios de la auditoria y otros aspectos.</p> <p>Cada auditor evalúa la documentación pertinente a los criterios de auditoria (norma, manual de calidad, procedimientos) y prepara en una lista de chequeo, la ruta y actividades a verificar.</p>	Auditor	<a href="#">Lista de chequeo de auditoría</a>
<b>EJECUCION</b>	<p>Al iniciar cada ciclo de auditorias se efectúa una reunión con los responsables de los procesos y áreas a auditar, donde el Auditor líder confirma el plan de la auditoria, los criterios de las mismas y aclara cualquier duda por parte de los auditados.</p> <p>Los auditores asignados efectúan la auditoria siguiendo la lista de chequeo elaborada, y verificando que se cumpla en su totalidad y dentro del</p>	Auditor	Lista chequeo.

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>horario programado.</p> <p>Durante la auditoria se registra toda evidencia objetiva del no cumplimiento y la confirma al final con el responsable del área o proceso que se esta auditando.</p> <p>Al finalizar el ciclo de la auditoria se efectúa una reunión del grupo de auditores y el auditor líder, quienes analizan todos los hallazgos y sus evidencias y establecen las No-conformidades encontradas, así como los aspectos positivos.</p> <p>En reunión de cierre que se realiza a mas tardar al día siguiente de terminado el ciclo de auditorias y se expone las no conformidades y los aspectos positivos encontrados</p>		
<p><b>INFORME Y SEGUIMIENTO</b></p>	<p>A mas tardar 2 días después de la reunión de cierre, el auditor líder prepara un informe donde se relacionan todas las no conformidades los aspectos positivos y se lo presenta al Representante de la Gerencia.</p> <p>En reunión de comité de calidad es definido el responsable de cada no-conformidad y se inicia la aplicación del procedimiento de Acciones correctivas y preventivas que incluyen el seguimiento.</p>	<p>Auditor líder</p>	<p><a href="#">Informe</a></p>

 <b>ASIMCOMEX LTDA. S.I.A</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Versión 1
		Número: 200-03-007

## Anexo B-7

### 8. OBJETIVO

Prevenir la recurrencia u ocurrencia de situaciones que generan o puedan generar no conformidades en el servicio, procesos o Sistema de Gestión de la Calidad.

### 9. CONDICIONES GENERALES

Los responsables que se indican en las etapas de identificación, corresponden a quienes específicamente deben identificar dichas situaciones, sin embargo cualquier empleado de la empresa puede contribuir en su identificación.

### 10. PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Identificación de las Oportunidades de Mejora	<p>Durante las diferentes actividades relacionadas con la operación de Sistema de Gestión de Calidad se presentan las situaciones descritas en la <a href="#">tabla 1</a> que permiten identificar a los responsables de las oportunidades de mejora.</p> <p>Quien la identifica diligencia el formato "<a href="#">Acciones de Mejora</a>" y lo envía al Coordinador de Calidad.</p> <p>En la identificación se hace referencia a las evidencias que permitieron identificar dicha oportunidad.</p>	Ver <a href="#">tabla 1</a>

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Registro y Asignación del Responsable de dar Solución	Teniendo en cuenta la descripción se identifica el líder del proceso responsable por dar la solución, se ingresa la información en el sistema <a href="#">Administración de las Acciones de Mejora</a> y se le remite el formato con la información de identificación.	Coordinador de Calidad
Análisis de las Causas	<p>En consenso con otros funcionarios, líderes de proceso o el comité de calidad y empleando la técnica de las 5 preguntas, diagrama causa efecto o tormenta de ideas se efectúa un análisis para determinar la o las causas de la situación en análisis.</p> <p>Adicionalmente se define las circunstancias o índices mediante los cuales se considerara que la acción implementada ha sido eficaz.</p> <p>Contribuye en el análisis, las siguientes actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la trazabilidad realizada al servicio donde se identificó la no-conformidad</li> <li>• La retroalimentación del personal que interviene en el proceso.</li> </ul>	Responsable asignado
Definición Plan de Acción	<p>Para cada causa se define una acción, un responsable y se programa una fecha máxima de implementación.</p> <p>Si el plan requiere de asignación de recursos específicos, se presenta para la aprobación del comité de calidad.</p> <p>Se efectúa la clasificación de la causa principal (<a href="#">ver tabla 2</a>) y el registro y se remite al coordinador de Calidad.</p> <p>Este plan debe ser realizado a mas tardar 1 semana después de la identificación.</p>	Responsable asignado

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Seguimiento	Se consolida el plan en el sistema <a href="#">Administración de las Acciones de Mejora</a> .	Coordinador de Calidad
	Se reporta al coordinador de calidad el cumplimiento de los planes de acción.	Responsable asignado
	Se evalúa los resultados alcanzados con la implementación de dichos planes.	
	Se consolida en el sistema <a href="#">Administración de las Acciones de Mejora</a> el cumplimiento de los planes.	Coordinador de calidad
	Se evalúa en el estado de los planes de acción	Comité de calidad
Cierre	El responsable asignado presenta los resultados obtenidos al implementar los planes de acción para que se autorice el cierre.	Comité de Calidad
	Cuando el cierre es programado mediante otra auditoria, el responsable asignado solicita al coordinador de calidad la programación de esta ya sea de forma individual o como parte de plan general de auditorias.	Coordinador de Calidad/ Auditor



TABLA 1. CLASIFICACION SEGUN SITUACION

Origen	TIPO DE ACCION			
	PREVENTIVAS		CORRECTIVA	
	Situación	Responsable	Situación	Responsable
Cliente interno	La salida de un proceso pone permanentemente en riesgo el cumplimiento de requisitos del proceso que le sigue	Cliente interno del proceso	La salidas de un proceso genera incumplimientos en el proceso que le sigue	Cliente interno del proceso
Cliente externo	En análisis de datos relacionado con la atención de quejas y sugerencias de los clientes, se detecta una necesidad del cliente que no se está considerando como requisito pudiendo generar insatisfacción del cliente	Comité de Calidad	Se le incumplió al cliente poniendo en riesgo la imagen de la empresa o perdida del cliente Repetidamente se está incumpliendo con el mismo requisito acordado con los clientes	Comité de Calidad
Seguimiento del proceso	Por la tendencia que reflejan los índices relacionados con los indicadores de gestión de los procesos	Comité de calidad	Por la magnitud o repetición del incumplimiento de los requisitos definidos en los planes de calidad del producto.	Comité de Calidad

	Desarrollo de nuevas tecnologías	Comité de Calidad	Por el incumplimiento de las metas definidas para los indicadores de gestión de los procesos.	Líder del proceso
Auditoria	Por observaciones de los auditores	Auditor	Por el incumplimiento de las disposiciones planificadas para el Sistema Gestión Calidad.	Auditor

TABLA 2. CLASIFICACION SEGÚN CAUSA

TIPO DE CAUSA	DESCRIPCION
Carencia de RH	No se tiene personal suficiente para alcanzar el resultado
Falta de infraestructura	No se cuenta con la infraestructura necesaria
Competencia RH	El recurso humano asignado no tiene la competencia necesaria.
Estado Infraestructura	La infraestructura es obsoleta. Los costos del mantenimiento correctivo son muy altos
Documentación soporte	No se dispone de documentación para soportar las actividades o la existente no es la adecuada.
Método no adecuado	El método definido no es el adecuado.
Falta de controles	No se tienen controles definidos. Los controles definidos no son suficientes No se siguen los controles

# **ANEXO C**

## **LISTA DE ANEXOS C**

- Anexo C-1. Listado maestro de cambios.
- Anexo C-2. Acta comité de calidad.
- Anexo C-3. Acta reunión Gerente – Personal.
- Anexo C-4. Informe revisión del sistema de gestión de calidad.
- Anexo C-5. Especificación servicio importación y exportación.
- Anexo C-6. Plan de mediciones.
- Anexo C-7. Plan de mantenimiento infraestructura y equipos.
- Anexo C-8. Formato evaluación de proveedores.
- Anexo C-9. Listado maestro de documentos.
- Anexo C-10. Encuesta de satisfacción.
- Anexo C-11. Formato mantenimiento infraestructura y equipo.
- Anexo C-12. Matriz control de registros.
- Anexo C-13. Matriz interrelación infraestructura – procesos.
- Anexo C-14. Matriz interrelación personal – procesos.
- Anexo C-15. Itinerario auditoria.
- Anexo C-16. Plan general de auditorias.
- Anexo C-17. Lista chequeo auditoria.
- Anexo C-18. Acciones de mejora.
- Anexo C-19. Formato evaluación de desempeño



ASIMCOMEX S.I.A  
LTDA.

## LISTADO MAESTRO DE CAMBIOS

Versión 1

Numero: 100-06-019

### Anexo C-1

CODIGO	FECHA	TITULO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO



ASIMCOMEX  
LTDA. S.I.A

**ACTA COMITÉ DE CALIDAD No.**

**Anexo C-2**

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**TEMAS A TRATAR**


**ASISTENTES**


**CONCLUSIONES Y DECISIONES TOMADAS**


**TAREAS ASIGNADAS**

Descripción	Responsable	Fecha Cumplimiento	
		Programada	Real



ASIMCOMEX  
LTDA. S.I.A

ACTA REUNION GERENTE-PERSONAL

Anexo C-3

FECHA: \_\_\_\_\_

TEMAS TRATADOS


ASISTENTES


CONCLUSIONES Y DECISIONES TOMADAS




**ASIMCOMEX  
LTDA. S.I.A**

## INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCION

Informe No.

Fecha :

Anexo C-4

	PERIODO ANTERIOR	PERIODO
<b>1. RESULTADOS AUDITORIAS</b>		
% Cumplimiento Programa		
% No conformidades por falta de efectividad en los procesos		
% de No conformidades por incumplimiento en las disposiciones		
% de No conformidades por incumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001/200		
<b>2. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE</b>		
No. de Quejas		
% Quejas justificadas		
Tiempo de atención a las quejas		
% de Satisfacción		
Causas no Resueltas:		
Expectativas del cliente no consideradas en el SGC:		
<b>3. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		
% de cumplimiento de los planes de acción		
No. Acciones correctivas / no. acciones preventivas		
<b>4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS</b>		
Ver grafico de tendencias de los indicadores de los procesos		
<b>5. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>OBJETIVO Y META</b>	<b>ESTRATEGIA</b>

Elaboro: \_\_\_\_\_





## REQUISITOS SERVICIO EXPORTACION / IMPORTACION

### Anexo C-5

#### REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE

Requisitos para el proceso de exportaciones.

Duración de trámites de exportación de pedidos: teniendo la mercancía disponible en el puerto y la documentación aprobada por la aduana, embarcar la mercancía de acuerdo con la reserva de carga pactada con el naviero.

Entrega de reportes solicitados:

Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 15 días después de la exportación marítima o aérea.

Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 30 días después de la exportación terrestre.

Requisitos para el proceso de importaciones.

Duración de trámites de nacionalización de pedidos:

3 días para materia prima nacionalizadas, contados a partir del día que los documentos estén completos.

7 días para equipos y repuestos nacionalizados, contados a partir del día que los documentos estén completos.

Entrega de reportes solicitados: entrega al cliente finalizado el trámite de nacionalización la factura con documentos soporte (costos).

**REQUISITOS NO ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE PERO NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO**

Requisitos para el proceso de exportaciones.

Envío de poderes de parte de los clientes para poder realizar trámites en su nombre.

Envío oportuno de los fondos para el pago de operadores portuarios, bodegajes, consolidación de carga, fletes internacionales, fletes locales, reempaques y otros.

Requisitos para el proceso de importaciones.

Envío de poderes de parte de los clientes para poder realizar trámites en su nombre.

Instrucciones comunicadas por el cliente a la empresa para el despacho de la mercancía después de nacionalizada.

## **REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

El Decreto 2685 de 1999 establece la Legislación Aduanera, la cual es utilizada para la eficiente prestación del servicio de Intermediación Aduanera.

Las Sociedades de Intermediación Aduanera en ejercicio de su actividad, tendrán las siguientes obligaciones:

- u) Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de importación / exportación, en la forma, oportunidad y medios señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales;
- v) Responder por la veracidad y exactitud de los datos consignados en las declaraciones de importación / exportación y demás documentos transmitidos electrónicamente al sistema informático aduanero o suscritos en desarrollo de la actividad de Intermediación Aduanera, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 del presente Decreto;
- w) Liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar, de acuerdo con lo previsto en este Decreto;
- x) Tener al momento de presentar las declaraciones de importación / exportación todos los documentos soporte requeridos para amparar las mercancías cuya nacionalización o despacho se solicita;

- y) Conservar a disposición de la autoridad aduanera copia de las declaraciones de importación / exportación, de los recibos oficiales de pago en bancos y de los documentos soporte, durante el término previsto en el artículo 121 del presente Decreto; (Literal modificado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)
- z) Utilizar el código de registro de la sociedad para adelantar trámites y refrendar documentos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales;
- aa) Contar con los equipos e infraestructura de computación, informática y comunicaciones y garantizar la actualización tecnológica requerida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para la presentación y transmisión electrónica de las declaraciones relativas a los regímenes aduaneros y los documentos e información que dicha entidad determine;
- bb) Asistir a la práctica de las diligencias previamente ordenadas y comunicadas por la autoridad aduanera;
- cc) Permitir, facilitar y colaborar con la práctica de las diligencias ordenadas por la autoridad aduanera;
- dd) Expedir el carné a todos sus representantes y auxiliares acreditados para actuar ante las autoridades aduaneras, de acuerdo con las características y estándares técnicos definidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas

Nacionales y utilizarlo solo para el ejercicio de la actividad para la cual se encuentran autorizados;

ee) Actuar de manera eficaz y oportuna en el trámite de las operaciones de importación / exportación ante la autoridad aduanera;

ff) Informar a la autoridad aduanera sobre los excesos de mercancías encontrados con ocasión del reconocimiento físico de las mismas, respecto de las relacionadas en la factura y demás documentos soporte, o mercancías distintas de las allí consignadas, o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel;

gg) Mantener permanentemente informada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales sobre sus representantes y auxiliares acreditados para actuar ante las autoridades aduaneras e informar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que se produzca el hecho, vía fax o correo electrónico y por correo certificado a la dependencia competente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sobre su vinculación, desvinculación o retiro;

hh) Destruir los carnés que identifican a los representantes o auxiliares de la Sociedad de Intermediación Aduanera ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, cuando hayan sido desvinculados de la misma o una vez quede en firme el acto administrativo que haya impuesto sanción de

cancelación de la autorización como Sociedad de Intermediación Aduanera, o cuando no se obtenga la renovación de la autorización;

ii) Ejercer las actividades de intermediación en jurisdicciones aduaneras donde la sociedad tenga autorización para actuar y cuente con representantes y auxiliares acreditados para tales efectos.

jj) Iniciar actividades sólo después de aprobada la garantía requerida por las disposiciones legales.

kk) Suministrar la copia o fotocopia de los documentos soporte que conserve en su archivo, a solicitud del importador / exportador que lo requiera; (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)

ll) Entregar a los importadores / exportadores los documentos soporte correspondientes a los trámites en los cuales hayan actuado como declarantes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la ejecutoria del acto administrativo que imponga la sanción de cancelación de su autorización como Sociedad de Intermediación Aduanera, o cuando se disuelva la sociedad, en los términos previstos en el Código de Comercio; (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)

mm) Abstenerse de ejercer la actividad de intermediación aduanera cuando existan indicios suficientes de que su actuación podría conllevar el

desconocimiento de cualquier norma aduanera, tributaria o cambiaria y, (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)

nn) Verificar la existencia y/o representación legal y domicilio del importador o exportador en cuyo nombre y por encargo actúa ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (Literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)

## **LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS POR LA ORGANIZACIÓN**

Requisitos para el proceso de exportaciones.

Condiciones de pago acordadas con el cliente, de contado ó a 30 días a partir de la fecha de facturación.

Envío a tiempo, de parte del cliente, de los documentos correspondientes a las exportaciones que se van a realizar para seguir con el trámite.

Envío de la mercancía al puerto antes de 48 horas de la llegada de la motonave al puerto para efectos de cargue.

Requisitos para el proceso de importaciones.

Condiciones de pago acordadas con el cliente, de contado ó a 30 días a partir de la fecha de facturación.

Envío a tiempo, de parte del cliente, de los documentos correspondientes a las importaciones que se van a realizar para seguir con el trámite.

Envío oportuno de los fondos para el pago de derechos de aduana, operadores portuarios, bodegajes, desconsolidación de carga, fletes internacionales, fletes locales, reempaques y otros.





**ASIMCOMEX LTDA.  
S.I.A**

## PLAN DE MEDICIONES

Versión 1

Numero: 200-02-002

### Anexo C-6

INDICADOR	ÍNDICE	REGISTRO EMPLEADO	FRECUENCIA DE CALCULO	RESPONSABLE DEL CALCULO	ANÁLISIS COMPLEMENTARIOS
Atención de las quejas	% de quejas atendidas al mes	Registro de atención de quejas	Mensual	Representante de la Dirección	Estratificación por Clientes Estratificación por causas Tiempo promedio de respuesta Tiempo máximo de respuesta
Desempeño del personal	% desempeño del personal	Evaluación desempeño	Semestral	Gerente General	Acciones de mejora
Ordenes imp. Nacionalizadas	No. Ordenes importación nacionalizadas en 3 días (materia prima)	Análisis tiempo (Cuantanet)	Mensual	Jefe de Importaciones	Observaciones en cada orden Instrucciones del cliente
Ordenes imp. Nacionalizadas	No. Ordenes importación nacionalizadas en 7 días (repuestos)	Análisis tiempo (Cuantanet)	Mensual	Jefe de importaciones	Observaciones en cada orden Instrucciones del cliente
Ordenes exp. despachadas	No. Ordenes exportación despachas según reserva	Análisis tiempo (Cuantanet)	Mensual	Director Comercio Exterior y Logística	Observaciones en cada orden Instrucciones del cliente



ASIMCOMEX  
LTDA. S.I.A

## PLAN DE MEDICIONES

Versión 1

Numero: 200-02-002

### Anexo C-7

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>MANTENIMIENTO REQUERIDO</b>	<b>FRECUENCIA MANTENIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Programa Cuentanet	Actualizaciones según solicitud interna	Cada vez que se solicite actualizaciones al interior de la empresa	Compuasesores
Programa SYGA	Actualizaciones según cambios de ley DIAN	Cada vez que se presenten cambios de ley	DIAN
Programa SIDUNEA	Actualizaciones según cambios de ley DIAN	Cada vez que se presenten cambios de ley	DIAN
Programa Microsoft Outlook	Actualización del programa	Cada vez que se requiera actualizar	Asesor de Sistemas
Computadores	Mantenimiento Preventivo,	Cada 3 meses	Asesor de Sistemas
	Actualización de Hardware y Software	Cada vez que se requiera actualizaciones o cambios de piezas	
Mdaemon	Actualización	Permanente	Asesor de Sistemas

Página Web	Actualizaciones según cambios en la empresa	Cada vez que se presenten cambios en la empresa	Asesor de Sistemas
Teléfonos Celulares	Actualización según vida útil del equipo	Cambios de los equipos según vida útil Reposición por pérdida o robo	Gerencia
Teléfonos Fijos	Mantenimiento de la Red Telefónica y de los equipos	Cada 3 meses	Gerencia
Infraestructura Locativa	Mantenimiento general de la infraestructura	Cada vez que se requieran reparaciones, ampliaciones, etc.	Gerencia
	Sitios de trabajo	Cada vez que se requieran reparaciones, ampliaciones, etc.	
	Aires acondicionados	Cada 3 meses	
	Iluminación	Cada vez que se requieran reparaciones	
Sistema de Seguridad - Alarma	Mantenimiento general del sistema de seguridad en las instalaciones	Cada 3 meses	Gerencia – Wackenhut de Colombia

Los mantenimientos anteriormente referenciados se encuentran registrados en el [Formato Mantenimiento Infraestructura y Equipo.](#)



## FORMATO EVALUACION PROVEEDORES

### Anexo C-8

#### INFORMACION GENERAL DEL PROVEEDOR

NOMBRE DEL PROVEEDOR:	
SERVICIO QUE OFRECE:	
PERSONA CONTACTO:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	MAIL:

#### EVALUACION INICIAL

ITEMS EVALUACION	CRITERIO ACEPTACION	RESULTADO EVALUACION	ESTADO
Cientes que atiende Referencias	Mínimo 2 empresas reconocidas		ACEPTADO ___ RECHAZADO ___
Tiempo en mercado	Mínimo 2 años		
Costo / Calidad	Competitivo		FECHA: _____
Documentos soporte	Nit, Certificado Constitución y Gerencia (máximo 2 meses de vigencia)		FIRMA: _____

#### SEGUIMIENTO

ITEM	NUNCA	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
Cumple las instrucciones que se le dan?			
Soluciona oportunamente los reclamos que se le hacen?			
Atiende las sugerencias para mejora del servicio?			
Informa oportunamente los cambios en las tarifas?			
Las facturas presentan errores?			
Entrega oportunamente la facturación?			
Evaluado por:	Fecha evaluación:		
ESTADO:			
<b>ACCIONES A TOMAR:</b> 1. 1 NUNCA, SUPENDER AL PROVEEDOR 2. 2 FRECUENTEMENTE ENVIAR COMUNICADO Y REEVALUR EN 3 MESES 3. TODO SIEMPRE, CONTINUAR Y EVALUAR ANUALMENTE			



## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

Versión: 1

Numero: 100-06-003

### Anexo C-9

Código	Titulo	No. Versión	Control distribución copias	
			Medio	ENTREGADO A:
100-03-001	Procedimiento control de documentos internos	1	M	Carpeta Pública
100-01-002	Misión y Visión de la empresa	1	I	Gerente General
700-07-001	Control Radicación DEX - DIAN	1	I	Departamento Exportaciones
100-08-003	Experiencias en la implantación de un proceso de calidad	1	V	Gerente General
100-08-004	Hombres de calidad para procesos de calidad	1	V	Gerente General
100-08-005	Como desarrollar indicadores de gestión	1	V	Gerente General
100-08-006	Gerencia integral	1	V	Gerente General
100-08-007	Por que fracasan los procesos de calidad	1	V	Gerente General
100-08-008	El mejoramiento continuo, un camino hacia la excelencia.	1	V	Gerente General
100-08-009	Secretarias, formulas para una labor eficiente	1	V	Gerente General
100-08-010	Control Total de Calidad	1	V	Gerente General
100-03-011	Procedimiento control de registros	1	M	Carpeta Pública
800-01-001	Requisitos servicio de importación	1	M	Carpeta pública
700-01-002	Requisitos servicio de exportación	1	M	Carpeta pública
100-07-012	Acta reunión Gerente – Personal	1	M	Carpeta pública

Código	Titulo	No. Versión	Control distribución copias	
			Medio	ENTREGADO A:
100-03-013	Procedimiento Control documentos origen externo	1	M	Carpeta pública
200-07-001	Formato acciones correctivas y preventivas	1	M	Carpeta pública
100-07-014	Formato acta comité de calidad	1	M	Carpeta pública
100-07-015	Formato informe revisión del SGC	1	M	Carpeta pública
100-07-016	Formato plan de calidad	1	M	Carpeta pública
100-04-017	Itinerario auditoría	1	M	Carpeta pública
100-06-018	Lista chequeo auditoria	1	M	Carpeta pública
100-06-019	Listado maestro de cambios	1	M	Carpeta pública
100-06-020	Matriz interrelación infraestructura - procesos	1	M	Carpeta pública
100-06-021	Matriz interrelación personal - procesos	1	M	Carpeta pública
200-02-002	Plan de medición	1	M	Carpeta pública
100-09-022	Plan general de auditoría	1	M	Carpeta pública
200-03-003	Procedimiento atención de quejas	1	M	Carpeta pública
200-03-004	Procedimiento auditorías internas de calidad	1	M	Carpeta pública
100-03-023	Procedimiento de control de documentos de origen externo	1	M	Carpeta pública
100-09-024	Indicadores de gestión	1	M	Carpeta pública
700-05-03	Instructivo para Creación No. Shipment y Bill of Landing Instruction	1	M	Carpeta Pública
700-05-04	Instructivo para Modificación Orden de Exportación	1	M	Carpeta Pública
700-05-05	Instructivo para Anulación Orden de Exportación	1	M	Carpeta Pública

Código	Titulo	No. Versión	Control distribución copias	
			Medio	ENTREGADO A:
700-05-06	Instructivo para Extracción Información para Procesos Aduaneros	1	M	Carpeta Pública
700-05-07	Instructivo para Solicitud de Ingreso de la Carga al Puerto	1	M	Carpeta Pública
700-05-08	Instructivo para la Elaboración y Autorización del DEX Provisional y Declaración Simplificada y Muestras sin Valor Comercial	1	M	Carpeta Pública
700-05-09	Instructivo para la Elaboración de Documentos de Embarque	1	M	Carpeta Pública
700-05-10	Instructivo para el Despacho de la Mercancía y Transporte al Puerto	1	M	Carpeta Pública
700-05-11	Instructivo para el Ingreso de la Mercancía al Puerto e Inspección	1	M	Carpeta Pública
700-05-12	Instructivo para la Facturación	1	M	Carpeta Pública
700-05-13	Instructivo para Preparación de Documentos para el Importador o Cliente	1	M	Carpeta pública
700-05-14	Instructivo para la Elaboración y Autorización del DEX Definitivo	1	M	Carpeta Pública
700-05-15	Instructivo para Elaboración de Reportes	1	M	Carpeta Pública
800-05-02	Instructivo para la Apertura de D.O.	1	M	Carpeta Pública
800-05-03	Instructivo para la Liberación del Documento de Transporte	1	M	Carpeta Pública
800-05-04	Instructivo para Traslado de Mercancía no Nacionalizada a Depósito Aduanero Dow	1	M	Carpeta Pública
800-05-05	Instructivo para la Nacionalización en el Puerto	1	M	Carpeta Pública
800-05-06	Instructivo para la Elaboración de Registros de Importación	1	M	Carpeta Pública
800-05-07	Instructivo para la Elaboración y Pago de Declaraciones de Importación	1	M	Carpeta Pública



Código	Titulo	No. Versión	Control distribución copias	
			Medio	ENTREGADO A:
800-05-08	Instructivo para la Solicitud de Levante	1	M	Carpeta Pública
800-05-09	Instructivo para Actualización de la Base de Datos	1	M	Carpeta Pública
800-05-10	Instructivo para la Elaboración de Reportes	1	M	Carpeta Pública
800-05-11	Instructivo para la Cancelación de Carta de Garantía	1	M	Carpeta Pública
800-05-12	Instructivo para Solicitud de Prórroga de la Permanencia de la Mercancía en Depósito	1	M	Carpeta Pública
800-05-13	Instructivo para Archivo de Documentos	1	M	Carpeta Público

Notas: M: magnético; I: Impreso, V: Video



**ASIMCOMEX  
S.I.A. LTDA.**

## ENCUESTA DE SATISFACCION

### Anexo C-10

**CLIENTE:** \_\_\_\_\_

**ATENCION:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

La siguiente encuesta está diseñada con el fin de conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios que le presta nuestra empresa, así como la atención y respuesta a sus consultas y asesorías.

Indique con una X su nivel de aceptación.

<b>En sus Importaciones</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
1. Traslado de las mercancías a Zona Aduanera o Zona Franca Comercial.				
2. Informe oportuno sobre el estado físico de sus mercancías en caso de averías o daños, a través de los diferentes medios de comunicación (E-mail, teléfono, fax).				
3. Preinspección y/o toma de seriales a sus mercancías.				
4. Liquidación ágil y oportuna de impuestos, tributos, bodegajes y demás requerimientos, para pago en la entidad financiera autorizada.				
5. Entrega oportuna de la mercancía nacionalizada a la empresa de transportes designada, mediante una Carta de Porte expedida por Asimcomex.				
6. Diligenciamiento y entrega ágil de facturas de servicios Asimcomex con sus soportes contables.				

<b>En sus Exportaciones</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
1. Verificación aspecto externo del contenedor (soldadura reciente, pintura reciente), precinto, número y sistema de cierre.				
2. Verificación tiempo de traslado planta – puerto.				
3. Elaboración de planilla para ingreso al puerto.				
4. Desempeño durante las inspecciones programadas por parte de la DIAN.				
5. Desempeño durante las inspecciones programadas por Antinarcóticos.				
6. Seguridad y cuidado de la mercancía durante las diligencias anteriores con operarios externos.				
7. Entrega ágil del B/L a naviera y radicación de Autorización de Embarque ante puerto y naviera para autorizar embarque de la mercancía.				
8. Embarque oportuno de sus mercancías en la motonave programada según reserva.				
9. Obtención oportuna de la Declaración de Exportación por parte de la Aduana, ya sea a través del Sistema Informático o Sistema Manual.				
10. Diligenciamiento y entrega ágil de facturas de servicios Asimcomex con sus soportes contables.				

<b>Otros servicios</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
1. Manejo de Tránsitos Nacionales DTA.				
2. Servicio de atención al cliente.				
3. Consultas y Asesorías.				
4. Capacidad y habilidad para resolver problemas.				

Comentarios y/o Sugerencias: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





ASIMCOMEX LTDA.  
S.I.A

## MATRIZ DE CONTROL DE REGISTROS

Versión 2

Numero: 100-06-013

### Anexo C-12

Titulo del registro	Proceso relacionado	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Tiempo de retención	Disposición
Registros de Importación	Importaciones	Manejo de Documentación	Impreso. Archivo DIAN Documentos Originales	Restringido	5 años	Destruir
Registros de Importación con saldo.	Importaciones	Auxiliar de Importación responsable del trámite	Impreso con saldo. Almacenado en Folder. Puesto Auxiliar Import.	Restringido	5 años	Destruir
Modificación de registro de importación	Importaciones	Manejo Documentación	Impreso. Archivo DIAN Documentos Originales.	Restringido	5 años	Destruir
Modificación de registro de importación con saldo.	Importaciones	Auxiliar de Importación responsable del trámite	Impreso con saldo. Almacenado en Folder Puesto Auxiliar Import.	Restringido	5 años	Destruir
Reporte Pago al exterior	Importaciones	Auxiliar de Importación responsable del trámite	Folder (Puesto Auxiliar Importaciones)	General	1 año	Destruir
Reporte IVA Dow Agrosciences	Importaciones	Auxiliar de Importación responsable del trámite	Folder (Puesto Auxiliar Importaciones)	General	1 año	Destruir

<b>Título del registro</b>	<b>Proceso relacionado</b>	<b>Responsable</b>	<b>Almacenamiento</b>	<b>Acceso</b>	<b>Tiempo de retención</b>	<b>Disposición</b>
Reporte Plan Vallejo 660	Importaciones	Auxiliar Importación responsable del trámite	Folder (Puesto Auxiliar Importaciones)	General	1 año	Destruir
Reporte Plan Vallejo 504	Importaciones	Auxiliar de Importación responsable del trámite	Folder (Puesto Auxiliar Importaciones)	General	1 año	Destruir
D.O. DIAN Importaciones	Importaciones	Manejo documentación	Archivo DIAN, guardado en bolsas plásticas	Restringido	5 años	Destruir
Certificados ICA	Impo-Expo	Auxiliares Impo-Expo	Archivo General	General	5 años	Destruir
D.O. DIAN Exportaciones	Exportaciones	Manejo documentación	Archivo DIAN, guardado en bolsas plásticas	Restringido	5 años	Destruir
Carpetas D.O. Importaciones y Exportaciones	Importación Exportación	Manejo documentación	Archivo General	Restringido	8 años	Destruir
Cartas traslado Petco	Importación	Coordinador Importaciones	Archivo Importaciones (Tercer cajón)	General	3 meses	Destruir
Facturas enviadas a Dow Química y Agrosciences	Importación	Coordinador Importaciones	Archivo Importaciones (Tercer cajón)	General	3 meses	Destruir
Aviso traslado mercancía nacionalizada o sin nacionalizar Dow Química y Agrosciences	Importación	Coordinador Importaciones	Archivo Importaciones (Tercer cajón)	General	3 meses	Destruir
Requerimientos para la Importación del producto HMT(Dow Agrosciences)	Importación	Coordinador de Importaciones	Archivo Importaciones (Segundo Cajón)	General	2 años	Destruir

<b>Título del registro</b>	<b>Proceso relacionado</b>	<b>Responsable</b>	<b>Almacenamiento</b>	<b>Acceso</b>	<b>Tiempo de retención</b>	<b>Disposición</b>
Formato diligenciado de identificación cliente	Importación / Exportación	Gerente General	Archivo Importaciones (Cuarto Cajón)	General	Permanente	Actualizar
Requisitos Generales para la constitución de Garantías	Importación / Exportación	Coordinador General	Archivo Importaciones (Segundo Cajón)	General	Permanente	Actualizar
Sistemas Especiales Importación /Exportación Plan Vallejo	Importación / Exportación	Gerente Importac. Dow Quimica y Agrosiences	Archivo Importaciones (Segundo Cajón)	General	Permanente	Actualizar



ASIMCOMEX LTDA.  
S.I.A

**MATRIZ INTER-RELACION  
INFRAESTRUCTURA - PROCESOS**

Versión 1

Numero: 100-06-019

**Anexo C-13**

INFRAESTRUCTURA	PROCESOS								
	GESTION DE LA DIRECCION	MEDICION ANALISIS Y MEJORA	MANTENIMIENT O	RECURSO HUMANO	EVALUCACION CLIENTE	PROCESO FINANCIERO	IMPORTACION ES	EXPORTACION ES	
Programa Cuentanet		X		X		X	X	X	
Programa SYGA		X		X		X		X	
Programa SIDUNEA		X		X		X	X		
Programa Microsoft Outlook	X	X		X	X	X	X	X	
Computadores	X	X	X			X	X	X	
Mdaemon	X	X		X	X	X	X	X	
Página Web	X	X		X	X	X	X	X	
Teléfonos Celulares	X	X	X	X	X	X	X	X	
Teléfonos Fijos	X	X	X	X	X	X	X	X	
Infraestructura Locativa	X	X	X	X	X	X	X	X	



 <b>ASIMCOMEX LTDA.</b> <b>S.I.A</b>	<b>MATRIZ INTERRELACION  PERSONAL - PROCESOS</b>	Versión 1
		Numero: 100-06-020

**Anexo C-14**

CARGO	PROCESOS								
	GESTION DE LA DIRECCION	MEDICION ANALISIS Y MEJORA	MANTENIMIENTO	RECURSO HUMANO	EVALUACION CLIENTE	PROCESO FINANCIERO	IMPORTACIONES	EXPORTACIONES	
Gerente General	P	R	R	R	R	R	P	P	
Director de Comercio Exterior y Logística	R	P	P	P	P	P	P	R	
Jefe de Importaciones	P	P	P	P	P	P	R	P	
Coordinador Calidad	P	P					P	P	
Coordinador General	P	P	P			P	P	P	
Asesor de Sistemas		P	P				P	P	
Coordinador Financiero		P		P		P	P	P	
Digitador		P					P		
Coordinador Exportaciones		P						P	
Secretaria Gerencia		P	P			P	P	P	
Auxiliar Financiero		P				P	P	P	
Asistente Importaciones		P					P		
Asistente Exportaciones		P						P	
Auxiliar Importaciones		P					P		
Auxiliar Exportaciones		P						P	
Mensajero		P					P	P	
Auxiliar Servicios Varios		P	P						











ASIMCOMEX LTDA  
S.I.A.

## ACCIONES DE MEJORA

### Anexo C-18

IDENTIFICACION		
QUIEN LA IDENTIFICO:		
TIPO DE ACCIÓN	Correctiva:	Preventiva:
ORIGEN: Auditoria Interna <input type="checkbox"/>	Auditoria Externa <input type="checkbox"/>	Cliente Interno <input type="checkbox"/>
Cliente externo <input type="checkbox"/>	Control del procesd <input type="checkbox"/>	Control del Sistema <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN (que pasó, cuando pasó, como pasó, que riesgos existen)		
Nombre y Firma de quien la Identificó :		
<b>RESPONSABLE POR LA ACCIÓN:</b>		
PROCESO:	NOMBRE DEL RESPONSABLE:	
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (Porque pasó o puede pasar)		
<b>TIPO DE CAUSA</b>		
Carencia de RH <input type="checkbox"/>	Falta de infraestructura <input type="checkbox"/>	Competencia RH <input type="checkbox"/>
Estado Infraestructura <input type="checkbox"/>	Documentación soporte <input type="checkbox"/>	Método no adecuado <input type="checkbox"/>
Falta de controles <input type="checkbox"/>		

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES**

Actividad	Responsable	Fecha

Resultados alcanzados o circunstancias bajo las cuales se pueda considerar que la acción implementada es eficaz:

Se aprueba la acción y plan :                      Fecha :                      Firma:

**SEGUIMIENTO**

Resultados obtenidos	Verifico	Fecha

Fecha de cierre:    Firma:



**ASIMCOMEX  
S.I.A. LTDA.**

## FORMATO EVALUACION DESEMPEÑO

### Anexo C-19

NOMBRE:
CARGO:
FECHA INGRESO:
FECHA EVALUACION:

ITE	CRITERIO EVALUACION	Deficiente (1)	Aceptable (3.5)	Bueno (4.5)	Excelente (5)
1	Realiza satisfactoriamente las funciones de su cargo				
2	Es ágil en la realización del trabajo				
3	Posee iniciativa para la solución de problemas o mejoras				
4	Esta dispuesto a trabajar en equipo cuando se requiera				
5	Informa oportunamente sobre situaciones que afectan la satisfacción del cliente o penen en riesgo la imagen de la empresa				
6	Esta dispuesto a colaborar cuando la empresa se lo solicita				
7	Maneja de manera confidencia la información a la cual tiene acceso				
8	Conoce o esta dispuesto a aprender funciones diferentes al cargo que desempeña				
9	Entiende la política de calidad				
10	Es consiente de cómo su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la calidad.				
11	Muestra interés en mantenerse actualizado en cuanto a las normas aduaneras, resoluciones, decretos, circulares etc.				

ASPECTOS A MEJORAR:

FIRMA EVALUADOR: \_\_\_\_\_ FIRMA EVALUADO: \_\_\_\_\_