

**DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL CONTROL Y SEGURIDAD DE
TODAS LAS ACTIVIDADES DE COMERCIO INTERNACIONAL EN
COMERTEX S.A. BASADO EN LA NORMA BASC**

MIREYA CASTELLANOS GARCÍA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2006**

**DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL CONTROL Y SEGURIDAD DE
TODAS LAS ACTIVIDADES DE COMERCIO INTERNACIONAL EN
COMERTEX S.A. BASADO EN LA NORMA BASC**

Autor

MIREYA CASTELLANOS GARCÍA

**Proyecto de grado para optar al título de
Ingeniera Industrial**

Director

SERGIO ISNARDO MUÑOZ

Ingeniero Industrial

Codirector

RAMIRO HUMBERTO NOVA JAIMES

Auditor mundial Organización Mundial BASC

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2006

DEDICATORIA

A mis padres, Rosa y Teo, porque siempre han creído en mi

A Mauricio, mi compañero incondicional

A mis hermanos, mi apoyo y mi soporte

A mis amigos que siempre me impulsaron y apoyaron

A Dios, el horizonte de mi vida

Mireya

AGRADECIMIENTOS

A Ramiro Nova, coordinador de calidad de Comertex S.A. y codirector de este proyecto, por los conocimientos transmitidos, la orientación y motivación, por enseñarme su don de entrega.

A toda la familia Comertex S.A., por su entrega y colaboración, sin ellos no se habrían logrado nuestras metas.

Al Ingeniero Sergio Muñoz, director de este proyecto, por su orientación y compromiso.

A mi familia por apoyarme y creer en mi en todos mis proyectos.

A Mauricio, por ser mi apoyo incondicional y apoyarme cuando más lo necesito.

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL CONTROL Y SEGURIDAD DE TODAS LAS ACTIVIDADES DE COMERCIO INTERNACIONAL EN COMERTEX S.A. BASADO EN LA NORMA BASC*

AUTOR: MIREYA CASTELLANOS GARCÍA†

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión, Sistema Integrado de Gestión, control, seguridad, BASC, certificación.

DESCRIPCIÓN:

Comertex S.A. como líder nacional en comercialización de productos textiles, busca formalizar, estandarizar y mejorar los procesos relacionados con las actividades del comercio internacional, así mismo, contribuir al fortalecimiento de una cultura de control y seguridad del sector y de su recurso humano. Para cumplir esto, y basados en la norma BASC, sugirió la implementación de un Sistema de Gestión en control y Seguridad, en todos los procesos de comercialización nacional e internacional, lo que permite establecer un adecuado control, compromiso, coordinación y mejoramiento continuo en cada una de las actividades y recursos empleados en el desarrollo de sus procesos, para así alcanzar los objetivos de la organización y dar cumplimiento a la visión estratégica. Esto exige adoptar una propuesta estructurada para la identificación de los peligros, la evaluación y control de los riesgos que se relacionan con las actividades del comercio internacional.

La organización BASC brinda las oportunidades en el establecimiento de los estándares en factores de éxito con los empleados, con los clientes, los proveedores, los accionistas y la sociedad. BASC es un sistema integral de gestión similar al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), reconocido internacionalmente y fundamentado también en el ciclo de Mejoramiento Continuo.

* Trabajo de grado

† Facultad de ingenierías físico mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, director: Sergio Isnardo Muñoz

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, IMPLEMENTATION AND CERTIFICATION OF AN INTEGRATED SYSTEM OF MANAGEMENT FOR THE CONTROL AND SECURITY OF ALL THE ACTIVITIES OF TRADE INTERNATIONAL IN COMERTEX S.A. BASED ON NORMA BASC³

AUTHORS: MIREYA CASTELLANOS GARCÍA⁴

KEY WORDS: Sistema de gestión, Sistema Integrado de Gestión, control, seguridad, BASC, certificación.

DESCRIPTION:

Comertex S.A. like national leader in textile product commercialization looks for to formalize, to standardize and to improve the processes related to the activities of the international trade, also, to contribute to the fortification of a culture of control and security of the sector and of its human resource. In order to fulfill this, and based on norm BASC, it suggested the implementation of a System of Management in control and Security, in all the processes of national and international commercialization, which allows to establish a suitable control, commitment, coordination and continuous improvement in each one of the activities and used resources in the development of its processes, thus to reach the objectives of the organization and to give fulfillment to the strategic vision. This demands to adopt a proposal structured for the identification of the dangers, the evaluation and control of the risks that are related to the activities of the international trade.

Organization BASC offers the opportunities at the establishment of the standards in success factors the employees, with the clients, the suppliers, the shareholders and the society. BASC is an integral system of management similar to the System of Management of the quality (SGC), recognized internationally and also based on the cycle of Continuous Improvement.

³ Work of degree

⁴ Faculty of mechanical engineering-physical. School of Industrial and Enterprise Studies. Director: Sergio Isnardo Muñoz

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	16
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	18
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	19
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	19
2.2 LÍNEAS COMERCIALES	21
2.2.1. Línea tejido plano	21
2.2.2. Línea no tejidos.....	22
2.2.3. Línea tejido de punto	23
2.2.4. Línea franquicias	24
2.2.5. Línea hogar	24
2.2.6. Línea calzado	25
2.2.7. Línea licitaciones e insumos	26
2.3 PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	26
2.3.1. Misión.....	26
2.3.2. Visión	27
2.3.3. Estructura organizacional.....	27
2.3.4. RUMBOS ESTRATÉGICOS.....	28
2.3.5. Valores corporativos	29
3. MARCO TEÓRICO	31
3.1 SEGURIDAD	31
3.2 LA NORMALIZACIÓN	31
3.2.1. Orígenes de la normalización.....	31
3.2.2. Normalización	33
3.2.3. Funciones de un organismo de normalización nacional:	33
3.2.4. Comité técnico de normalización.....	34
3.2.5. Ventajas de la normalización en las empresas	34
3.2.6. Misión de la normalización en las empresas.....	37
3.2.7. Importancia de la normalización	39
3.3 BASC.....	40
3.3.1. Objetivos generales de la OMB	43
3.3.2. Participantes y colaboradores	44
3.4 APOORTE AL COMERCIO INTERNACIONAL.....	45
3.5 DEFINICIÓN DE NORMA	47
3.6 NORMA BASC.....	48
3.7 INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	49
3.7.1. Puntos de coincidencia de la norma BASC y la ISO 9001.	50

4. METODOLOGÍA.....	51
4.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	51
4.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA	52
4.3 DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS BASC.....	52
4.4 CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	53
4.5 DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN.....	53
4.6 IMPLEMENTACIÓN	53
4.7 REVISIÓN DEL SISTEMA.....	54
4.8 CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA.....	54
5. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	55
5.1 DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO	55
5.1.1. Objetivos	56
5.1.2. Recopilación de la información.....	57
5.2 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	59
6. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA.....	60
6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DIAGNÓSTICO	60
6.1.1. Objetivos	61
6.1.2. Diagnóstico frente a la norma basc	61
6.2 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	69
7. LINEAMIENTO ESTRATÉGICOS BASC	70
7.1 METODOLOGÍA	71
7.1.1. Definir alcance del SGCS	71
7.1.2. Exclusiones del sistema	71
7.1.3. Definición de la política de seguridad.....	73
7.1.4. Definición de objetivos de seguridad	74
7.1.5. Mapa de procesos.....	75
8. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	78
8.1 JUSTIFICACIÓN.....	78
8.2 METODOLOGÍA	79
8.3 OBJETIVOS.....	79
8.3.1. Sensibilización a la empresa.....	80
8.3.2. Capacitación del personal	81
8.3.3. CONCLUSIONES	84
9. DISEÑO y DOCUMENTACIÓN	85
9.1 IDENTIFICAR LOS PROCESOS	85
9.2 DOCUMENTACIÓN	86
9.3 MANUAL DE SEGURIDAD	87
9.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.....	87
9.5 DOCUMENTACIÓN ESTABLECIDA	88
9.5.1. CARACTERIZACIONES.....	88
9.5.2. PROCEDIMIENTOS.....	92
9.5.3. INSTRUCTIVOS	94
10. IMPLEMENTACIÓN.....	96

10.1	PROGRAMA DE SEGURIDAD	96
10.2	SEGURIDAD FÍSICA	97
10.2.1.	CARGOS CRÍTICOS	98
10.3	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	99
10.4	SELLOS Y PRECINTOS	100
10.5	ALIANZAS DE SEGURIDAD.....	100
10.6	SELECCIÓN DE PROVEEDORES.....	101
10.7	INDICADORES DE GESTIÓN.....	102
11.	REVISIÓN DEL SGCS	103
11.1	AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA	103
11.2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
12.	CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA	105
12.1	CERTIFICACIÓN	105
12.2	MANTENIMIENTO Y MEJORA.....	107
12.2.1.	Acciones de mejora.....	107
12.2.2.	Acciones correctivas.....	108
12.2.3.	Acciones preventivas.....	108
13.	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	109
13.1	OBJETIVO GENERAL.....	109
13.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	109
14.	CONCLUSIONES	112
15.	RECOMENDACIONES	115
16.	BIBLIOGRAFÍA.....	117
17.	ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro comparativo norma BASC vs norma ISO 9001	50
Tabla 2. Análisis de restricciones y fortalezas de Comertex S.A.	58
Tabla 3. Análisis de amenazas y oportunidades de Comertex S.A.	59
Tabla 4. Tabla de valoración para el cumplimiento de norma BASC	61
Tabla 5. Diagnóstico requisito de la norma BASC	62
Tabla 6. Diagnóstico Estándares norma BASC	66
Tabla 7. Alcance del SGCS para Comertex S.A.	71
Tabla 8. Exclusiones del SGCS para Comertex S.A.	72
Tabla 9. Política de seguridad del SGCS para Comertex S.A.	73
Tabla 10. Objetivos de seguridad del SGCS	74
Tabla 11 Caracterizaciones del sistema.....	91
Tabla 12 Procedimientos del sistema	93
Tabla 13 Instructivos del sistema.....	95
Tabla 14. Calificación curso auditores internos.....	169

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfica 1. Estructura organizacional de Comertex S.A.....	27
Gráfica 2. Despliegue estratégico.....	28
Gráfica 3. Cadena logística en el comercio internacional.....	44
Gráfica 4. Cadena logística de transporte internacional.	45
Gráfica 5. Metodología	51
Gráfica 6. Resultado diagnóstico de cumplimiento Norma	68
Gráfica 7. Resultado diagnóstico de cumplimiento Estándares.	69
Gráfica 8. Despliegue estratégico de la organización.	75
Gráfica 9. Mapa de procesos de Comertex S.A.	76
Gráfica 10. Cartelera de Calidad, Sensibilización	81
Gráfica 11. Capacitación comité de calidad.....	82
Gráfica 12. Capacitación personal de la organización.	82
Gráfica 13. Resultado evaluación de capacitación.	83
Gráfica 14 Formato caracterizaciones	89
Gráfica 15 Formato procedimientos.....	92
Gráfica 16. Resultado auditoria interna BASC capitulo oriente	104
Gráfica 17. Certificado BASC	106
Gráfica 18. Certificado curso de auditores	170

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. INTERPRETACIÓN DE LOS ESTÁNDARES BASC	119
ANEXO B. LISTA DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO SGCS	127
ANEXO C. MAPA DE PROCESOS	145
ANEXO D. ASIGNACIÓN DE PERSONAL.....	146
ANEXO E. SENSIBILIZACIÓN.....	149
ANEXO F. REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	153
ANEXO G. CAPACITACIÓN EN SGCS	154
ANEXO H. EVALUACIÓN CAPACITACIÓN AL PERSONAL	167
ANEXO I. FORMACIÓN COMO AUDITORES INTERNOS EN BASC.....	169
ANEXO J. MANUAL DE CALIDAD.....	171
ANEXO K. HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES	165

INTRODUCCIÓN

Así como las organizaciones se preocupan por atender los exigencias de los cliente en cuanto a calidad y la aseguran cumpliendo normas internacionales como la ISO 9001, también deben atender las necesidades de seguridad y control que exigen los clientes especialmente los que intervienen en la cadena de abastecimiento del comercio internacional.

La norma BASC, Bussenes Alliance for Security Commerce, tiene como finalidad ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de Gestión en Control y Seguridad del Comercio Internacional, que proteja a las empresas, a sus empleados y otras personas cuya seguridad puedan verse afectadas por sus actividades. Muchas de las características de una administración efectiva no se pueden distinguir de las prácticas propuestas de gestión de calidad y excelencia empresarial. Estas directrices se basan en los principios generales de buena administración y están diseñadas para favorecer la integración de la Gestión en Control y Seguridad al sistema general de gestión.

Comertex S.A. busca formalizar, estandarizar y mejorar los procesos relacionados con las actividades del comercio internacional, así mismo, contribuir al fortalecimiento de una cultura de control y seguridad del sector y de su recurso humano. Para cumplir esto, y basados en la norma BASC, sugirió la implementación de un Sistema de Gestión en control y Seguridad, en todos los procesos de comercialización nacional e internacional de productos textiles de tejido plano, tejido de punto, No tejidos, hogar, calzado y prendas de vestir, lo que permite establecer un adecuado control, compromiso, coordinación y mejoramiento continuo en

cada una de las actividades y recursos empleados en el desarrollo de los procesos mencionados, para así alcanzar los objetivos de la organización y dar cumplimiento a la visión estratégica.

Las organizaciones deben dar la misma importancia al logro de altos estándares de Gestión en Control y Seguridad, que dan a otros aspectos de sus actividades empresariales. Esto exige adoptar una propuesta estructurada para la identificación de los peligros, la evaluación y control de los riesgos que se relacionan con las actividades del comercio internacional. La organización BASC brinda las oportunidades en el establecimiento de los estándares en factores de éxito con los empleados, con los clientes, los proveedores, los accionistas y la sociedad.

Todos los elementos que cubre la norma son esenciales y deben aplicarse ajustados a la organización para que el sistema de Gestión de Control y Seguridad sea eficaz en el Comercio Internacional. Aunque los principios que maneja la norma son generales y aplicables a todas las organizaciones, se debe ser selectivo en la forma como se materializan y son aplicables a ellas. Las organizaciones deben garantizar que cumplen los requisitos legales, antes de buscar el mejoramiento continuo.

BASC es un sistema integral de gestión similar al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), reconocido internacionalmente y fundamentado también en el ciclo de Mejoramiento Continuo: (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

En este documento se presenta la metodología empleada para el desarrollo del presente proyecto, las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado y del trabajo futuro.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer, documentar e implementar un Sistema Integrado de Gestión para el Control y Seguridad de Comertex S.A. según la norma internacional BASC que conduzca a la certificación de la organización.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar, publicar y difundir un Sistema Integrado de Gestión de Control y Seguridad en Comertex S.A.
- Identificar las posiciones críticas del personal que afectan la seguridad.
- Evaluar la protección de instalaciones, personas y operaciones de Comertex S.A. y generar mecanismos para elevar la protección.
- Identificar e implementar mecanismos de control y seguridad para las actividades de comercio internacional en Comertex S.A.
- Controlar materias primas, materiales de empaque, sello y precintos de seguridad para Comertex S.A.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La tendencia de las organizaciones a desarrollar sus procesos de acuerdo a estándares internacionales que brindan los sistemas de gestión mejora su productividad y les permita mantenerse en el mercado con un nivel competitivo.

En Comertex S.A. se busca diseñar el control a sus procesos de comercialización internacional y todos aquellos que apoyan estas actividades de acuerdo a los requisitos de establecidos en la norma internacional BASC e interrelacionarlo con los requisitos implementados en el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 para continuar su desarrollo con una estructura de mejora continua.

La necesidad de crear mecanismos que garanticen que las organizaciones sean competitivas en el mercado internacional hace que las empresas que realicen una integración de sus sistemas de gestión, dentro de esta integración entra a formar un papel importante el establecimiento de sistemas de gestión para el control y la seguridad en las actividades que tengan que ver con el comercio internacional de tal manera que se garantice su seguridad y protección, esto genera compromisos que convierten a las empresas en organizaciones competitivas, con un impacto positivo para la sociedad.

Por lo anterior se hace esencial para la organización el montaje y desarrollo de Sistemas Integrados de Gestión, que tenga en cuenta las normas de seguridad y control con le acompañamiento de la Gestión de la Calidad ya implementada, este aporte se espera sea relevante para el éxito de la empresa y se pueda desenvolver en un entorno competitivo.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La integración de los Sistemas de Gestión es vital para el desarrollo efectivo de las empresas en sus procesos, es por esto que se identifica la necesidad de elaborar un programa de trabajo que incluya la documentación, implementación y certificación de un sistema de Gestión Integral de Seguridad y Control, SGCS, en todos los procesos que soporten las actividades de comercio exterior, convirtiéndose en una organización con un nivel de productividad y competitividad evaluado en sus operaciones comerciales generando un ambiente de mejora continua en la organización. Esto da origen al proyecto "DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL CONTROL Y SEGURIDAD DE TODAS LAS ACTIVIDADES DE COMERCIO INTERNACIONAL EN COMERTEX S.A. BASADO EN LA NORMA BASC"

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Comertex S.A. se especializa en el objeto social de adquirir, importar, distribuir y vender, dentro y fuera del país, toda clase de productos textiles, no tejidos, prendas de vestir y artículos para el hogar con sede principal en Bucaramanga y sucursales en Bogotá, Medellín, Cali y Pereira.

2.1 RESEÑA HISTÓRICA⁵

El 7 de noviembre de 1.974 fue fundada en la ciudad de Bucaramanga la que hoy es una de las mejores empresas distribuidoras de productos textiles de Colombia. El surgimiento de esta empresa se vio motivado por la necesidad que percibieron sus creadores de fortalecer uno de los sectores más ricos de la economía de nuestro país, visualizando en Santander nuestro departamento una de las mejores plazas para aprovechar esta oportunidad.

La ubicación geográfica del departamento y la pujanza del pueblo Santandereano son dos de las principales razones por las que COMERTEX S.A. sigue comprometido con el crecimiento de este sector industrial.

En sus inicios COMERTEX funcionó únicamente con la línea de TEJIDO PLANO, cuyo único proveedor era Fabricato. En el año de 1990 se introdujo la línea de NO TEJIDOS.

⁵ Memoria institucional de Comertex S.A.

En 1993 tras el crecimiento acelerado de la empresa, es introducida una tercera línea la cual se denomina LÍNEA HOGAR, diversificando de esta manera en los productos que ofrece con el fin de abarcar más mercados y ser más competitivos.

El 27 de diciembre de este mismo año, la organización se transforma al tipo de anónimas quedando bajo la denominación social de COMERTEX BUCARAMANGA S.A. Finalmente el 4 de enero de 1997 cambia de razón social a COMERTEX S.A., la cual es la que hoy en día es reconocida en el mercado. En este mismo año la empresa permite el ingreso de la línea TEJIDO DE PUNTO.

En mayo del año 2000 incursiona la compañía con la línea de FRANQUICIAS, y en el año de 2002 se adhiere la línea de COMERCIO EXTERIOR y finalmente en el año 2003 ingresa la línea de CONFECCIÓN NACIONAL y se separa la línea HOGAR y CALZADO quedando cada una independiente.

Con estas, son 5 las líneas en las que se especializa COMERTEX S.A., con el objeto social de adquirir, importar, fabricar, transformar, distribuir y vender toda clase de productos textiles.

Hacia el año de 2003, se realizó una fusión entre las diferentes filiales de Comertex S.A. en las demás ciudades del país, quedando como sede principal la ubicada en Bucaramanga.

En la actualidad COMERTEX S.A., cuenta con un gran número de propiedades donde tienen en funcionamiento sus cinco líneas logrando así satisfacer la gran demanda generada en el sector, a través del funcionamiento y ubicación de sus puntos de venta al público ha logrado

no solo posicionarse en el mercado, sino abarcar también este segmento.

Comertex S.A., es una empresa comercializadora de productos textiles que tiene seis líneas comerciales: Tejido plano, Tejido de punto, no tejidos, línea hogar, calzado y franquicias, donde cada línea se especializa en productos específicos y es autónoma en sus decisiones.

2.2 LÍNEAS COMERCIALES

Comertex S.A. segmenta sus líneas de acción de acuerdo a los productos que distribuye

2.2.1. Línea tejido plano

En esta línea se encuentran diferentes tipos de tela (índigos, driles, camiseros, pantaloneros, forros) para la confección de prendas de vestir, tanto casuales como deportivas (infantil, dama, caballero), de igual manera ofrece telas para lencería, ropa de trabajo e industrial.

El mercado al cual ofrece sus productos son Distribuidores, los cuales compran la tela y a su vez la venden en sus almacenes, de igual forma atiende a Confeccionistas para la elaboración de prendas ya sea para mercado nacional o de exportación, y también provee de tela los almacenes de COMERTEX S.A.

En la línea se satisfacen las necesidades del cliente y, además, se ofrece asesoría cada vez que se requiera. Se cuenta con clientes en las ciudades de Cúcuta, Bucaramanga, Medellín, Barranquilla, Bogotá, Ibagué, Cali y

Pereira.

2.2.2. Línea no tejidos

Esta línea, en sus inicios, se creó con el ánimo de atender las necesidades de insumos del mercado de la confección como las entretelas tejidas y no tejidas con el fin de entretelar partes de las prendas que requieren mayor refuerzo y caída como los cuellos, puños, pretinas, frentes de sacos, bajo cuello, aplicaciones: Pero el desarrollo de la industria de los no tejidos en el mundo se abrieron espacios para muchos otros usos y, por consiguiente, otros mercados; derivados de las necesidades de los nuevos mercados como el sector del calzado nacieron productos de telas tejidas a las cuales se les daba un valor agregado para comercializarlas por medio de la línea no tejidos.

En estos momentos la línea está ofreciendo productos para diferentes sectores de la industria como son:

- Acolchadores: se ofrece el velo que sirve de base para el acolchado, es un no tejido Spunbond en polipropileno en diferentes anchos y gramajes. Además, tenemos guatas desde 60 g en adelante y desde 150 cm. de ancho.
- Colchoneros: igualmente se tiene la base para el acolchado de la tela de vista, además filtros y telas tejida y no tejidas para tapizar cojines, almohadas y sofá camas.
- Confección: productos para entretelar cuellos, frentes, pretinas, faldones de vestido de novia, guatas prensadas para chaqueta, bandas para cortina, entretelas para sacos, bajo cuello, puños, y muchos otros.

- Calzado y marroquinería: bondeados para forro y capellada, láminas microporosas para entresuelas y suelas, forros no tejidos (boniam) en polipropileno y nylon, telas no tejidas para punteras y contrafuertes, telas tejidas para forros en marroquinería, sintéticos, hilos y muchos otros.
- Impermeabilización: telas no tejidas para bases de impermeabilización en frío y a altas temperaturas.
- Agrícola: bolsas para protección de las frutas de plagas y aceleración del proceso de producción. Agribon que es una tela no tejida con características que ofrecen a los cultivos innumerables beneficios.
- Publicidad y empaque: telas no tejidas para la confección de artículos publicitarios como morrales, bolsas, gorras y muchos otros.
- Higiénico y quirúrgico: telas no tejidas con la más avanzada tecnología para la confección de prendas quirúrgicas, vendajes, pañitos.

2.2.3. Línea tejido de punto

Esta línea posee una gran variedad de productos con los cuales satisface las necesidades de sus clientes a quienes provee con telas de la mejor calidad. Con ellas fabrican productos pijamería infantil y de dama, ropa interior y exterior, además, para uso colegial y deportivo.

El tejido de punto son todas aquellas telas que poseen elongación (estiran). La línea cuenta con la siguiente variedad de telas: Deportivos, Desagujados, Doble Punto, Estampados, Lycras, Perchados, Pique, Preteñidos, Punto Sencillo, Rib y Camisetas.

El mercado actual que atiende esta línea son los Distribuidores que son

almacenes que se dedican a la venta de telas al detal, Confeccionistas que son personas que compran telas al por mayor y utilizan las telas adquiridas para la fabricación de ropa infantil, deportivos y pijamería especialmente.

Además, de la comercialización de estas diferentes clases de textiles la línea tiene a la venta gran variedad de referencias de camisetas fabricadas en punto sencillo pesado con variedad de colores.

2.2.4. Línea franquicias

Se constituyó con el fin de comercializar marcas posicionadas en el mercado nacional e internacional como son Esprit, Naf Naf, Americanino y recientemente Pepe Jeans.

Los productos son ropa básica, informal, formal, deportiva, interior y accesorios, para satisfacer las necesidades del consumidor clásico, moderno, contemporáneo y ecléctico.

2.2.5. Línea hogar

La línea de hogar satisface las necesidades de los clientes abasteciéndolos de productos para el hogar. Los productos que se manejan son Vestuario con pijamas y camisetas para bebé y niños, estos últimos tienen las licencias de algunas marcas, Ropa de hogar y Productos Importados.

Los mercados que se atienden son almacenes, cooperativas y fondos, instituciones, supermercados, vendedores puerta a puerta y mayoristas

en las siguientes ciudades:

- Cúcuta y Pamplona
- Sur Santander, Magdalena medio y Cesar
- Arauca y Casanare
- Costa Atlántica
- Pueblos zona metropolitana (Floridablanca, Girón, Lebrija, Piedecuesta y Rionegro)
- Bucaramanga

2.2.6. Línea calzado

La línea de calzado se maneja por distribuciones, en los cuales los diferentes tipos de calzado se encuentran:

- Deportivos y casuales
- Escolar
- Niños
- Adultos
- Dama
- Agroindustriales

En estos momentos se ha logrado extender en la mayor parte del país, atendiendo departamentos como: Cesar, Santanderes, Boyacá, Bolívar, Magdalena, Atlántico, Sucre, Córdoba, Llanos Orientales, Cundinamarca, Eje Cafetero y Zona Occidente, esperando en el menor tiempo posible lograr la cobertura nacional.

2.2.7. Línea licitaciones e insumos

Hacia finales del año 2005, ingresa a la compañía una nueva línea; INSUMOS y el área de LICITACIONES con el fin de brindar al cliente todos los materiales requeridos en su proceso productivo, tales como: algodones, hilos, hilazas, y demás; las licitaciones cuyo objeto dispone el cumplimiento de las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales las cuales Comertex S.A. como servidor público satisface las necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquellos, mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.

Esta línea comercializa algodones e hilazas, productos necesarios para la fabricación de los diferentes tipos de tela. Las gamas de hilaza que comercializa la empresa son: poliéster algodón, algodón y nylon.

2.3 PENSAMIENTO ESTRATÉGICO⁶

2.3.1. Misión

Somos una organización que realiza actividades productivas y rentables que apunten a la satisfacción de necesidades básicas, facilitando el desarrollo de nuestros colaboradores, superando las expectativas de nuestros clientes y proveedores, respondiendo a los objetivos de los

⁶ Extraído del plan estratégico de marzo de 2005

accionistas y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

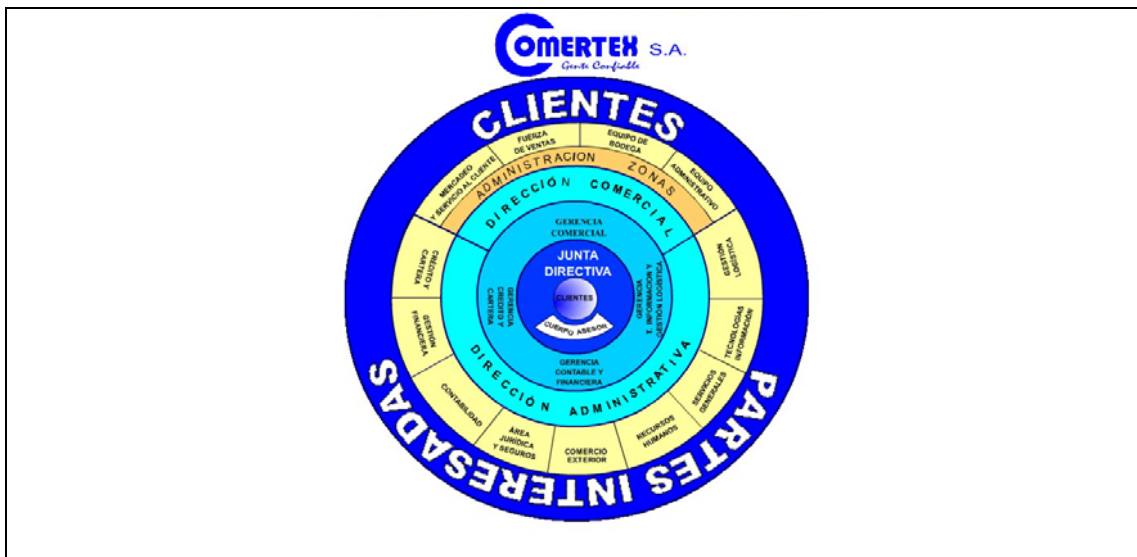
2.3.2. Visión

En el año 2008 continuaremos siendo protagonistas en la comercialización de productos textiles en Colombia y en el 2010 seremos protagonistas en el mercado internacional, brindando a proveedores y clientes una infraestructura moderna para la comercialización de sus productos y servicios.

2.3.3. Estructura organizacional

COMERTEX S.A., en la actualidad cuenta con 7 líneas comerciales y presenta una estructura sistémica según se presente en la Gráfica 1.

Gráfica 1. Estructura organizacional de Comertex S.A.

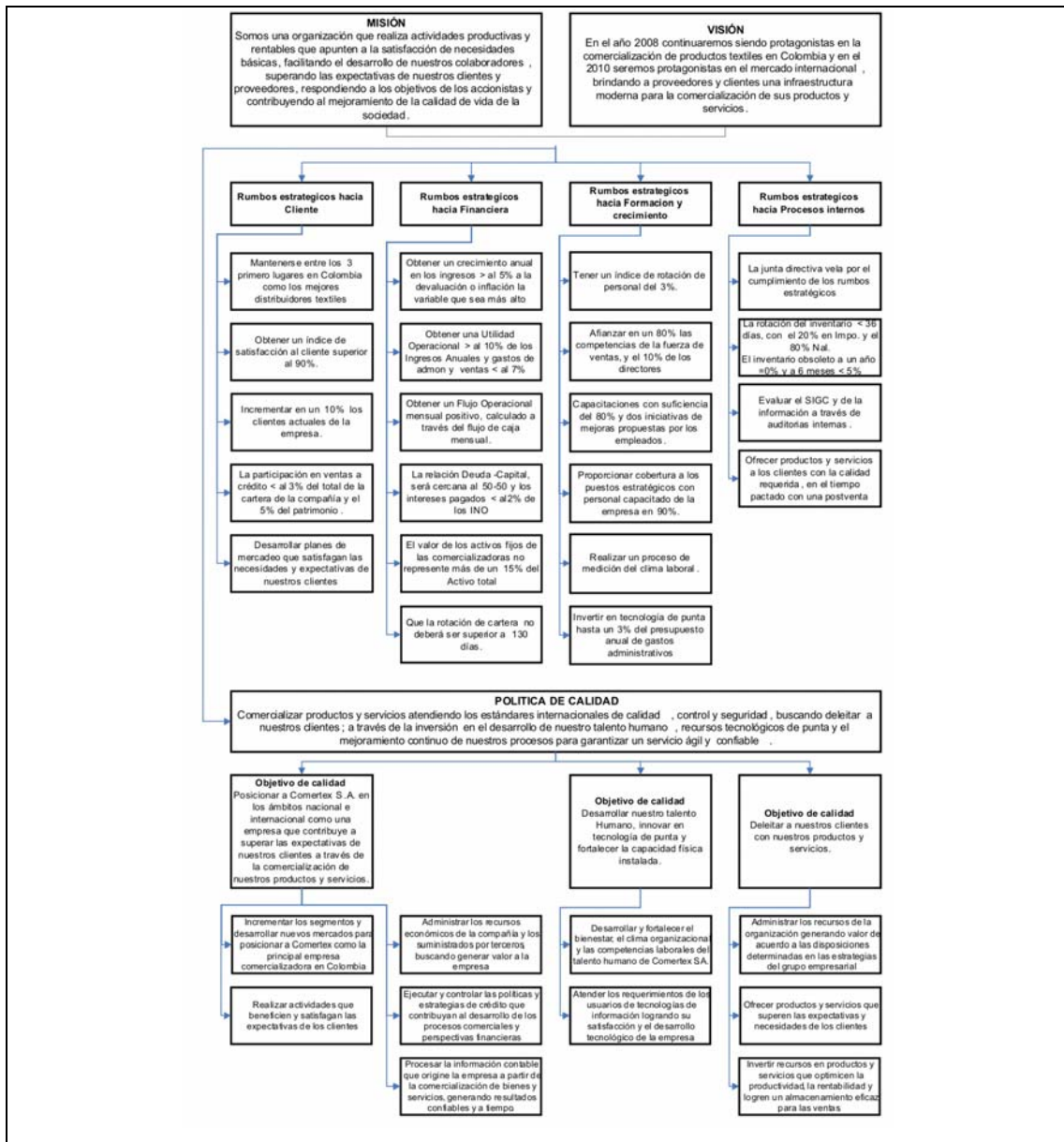


Fuente: Documentos institucionales de Comertex S.A.

2.3.4. RUMBOS ESTRATÉGICOS

La organización tiene establecidos sus rumbos estratégicos agrupados en cuatro grandes grupos, hacia el cliente, hacia financiera, hacia formación y crecimiento y hacia procesos internos como se muestra en la Gráfica 2

Gráfica 2. Despliegue estratégico



Fuente: Documentos institucionales Comertex S.A.

2.3.5. Valores corporativos

La organización sirve como mecanismo para que las personas vinculadas a ella puedan desarrollarse integralmente en su trabajo, su hogar y la sociedad, mediante la posibilidad de ascenso, así como también, capacitación que lleve a la persona a tener un mejor desempeño en su actividad laboral.

Entre sus valores corporativos se encuentran:

- Realización personal y profesional: dentro de sus premisas, Comertex S.A. establece como valor fundamental la realización personal de sus trabajadores, capacitándoles y brindándoles el espacio para formarse como profesionales con posibilidades de ascenso.
- Rentabilidad: la organización busca que sus esfuerzos sean tangibilizados en la parte económica de manera que sea atractiva para sus inversionistas.
- Unión y compromiso: el desarrollo de las actividades de la organización está enfocado en la unión de su personal y el compromiso que este tiene en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales
- Responsabilidad social: Comertex S.A. pretende generar un impacto social positivo tanto en el entorno de sus empleados como en la sociedad en general.
- Respeto: Busca que su nombre sea reconocido en el comercio nacional e internacional y sea sinónimo de respeto.
- Liderazgo: Dentro de sus políticas organizacionales busca que su personal sea líder en sus procesos y esto se refleje en la organización, convirtiéndola en líder de su sector.

- Servicio: Todo el personal de la organización tiene como principio servir a sus clientes.
- Confiabilidad: Brinda las garantías necesarias a sus clientes y proveedores para que sientan pueden confiar en Comertex S.A.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 SEGURIDAD

El termino Seguridad, según lo establece la Organización Mundial BASC, es una actividad encaminada a conseguir la protección de personas, bienes e información, ante cualquier amenaza⁷.

- Seguridad física: iluminación, restricciones de acceso y protección para cargue, descargue y almacenamiento de productos, restricción de entrada y salida de productos, objetos y personas, conocimiento del personal.
- Seguridad logística: Planeación y seguimiento de procesos, seguimiento a la documentación, entre otros.

3.2 LA NORMALIZACIÓN

3.2.1. Orígenes de la normalización⁸

La palabra norma del latín "normun", significa etimológicamente: "Regla a seguir para llegar a un fin determinado". Este concepto fue más concretamente definido por el Comité Alemán de Normalización en 1940, como: "Las reglas que unifican y ordenan lógicamente una serie de

⁷ Norma BASC

⁸ Servicio nacional de aprendizaje

fenómenos"

La normalización con base sistemática y científica nace a finales del siglo XIX, con la Revolución Industrial en los países altamente industrializados, ante la necesidad de producir más y mejor. Pero el impulso definitivo llegó con la primera Guerra Mundial (1914-1918). Ante la necesidad de abastecer a los ejércitos y reparar los armamentos, fue necesario utilizar la industria privada, a la que se le exigía unas especificaciones de intercambiabilidad y ajustes precisos., nació para limitar la diversidad antieconómica de componentes, piezas y suministros, y favorecer su intercambiabilidad, facilitando la producción en serie, la reparación y mantenimiento de los productos y servicios, así como facilitar las relaciones externas entre países que necesitan piezas estándares y además ofrecen garantías de cumplimiento de requisitos del cliente.

Ante la aparición de los organismos nacionales de normalización, surgió la necesidad de coordinar los trabajos y experiencias de todos ellos, con este objetivo se fundó en Londres en 1926 la Internacional Federación of the National Standardization Associations, ISA.

Tras la Segunda Guerra Mundial, este organismo fue sustituido en 1947, por la International Organization for Standardization, ISO, Organización Internacional para la Normalización. Con sede en Ginebra, y dependiente de la ONU.

A esta organización se han ido adhiriendo los diferentes organismos nacionales dedicados a la Normalización y Certificación. En la actualidad son 140 los países adheridos, sin distinción de situación geográfica, razas, sistemas de gobierno, etc.

3.2.2. Normalización

La normalización es la actividad de formular, publicar y aplicar, en relación a problemas reales o potenciales, documentos normativos dirigidos a la obtención de un grado óptimo de orden en un contexto dado. La Normalización es una actividad colectiva orientada a establecer solución a problemas repetitivos. La normalización tiene una influencia determinante, en el desarrollo industrial de un país, al potenciar las relaciones e intercambios tecnológicos con otros países.

Los documentos normativos pueden ser normas técnicas internacionales, regionales o nacionales, reglamentos, especificaciones técnicas o códigos de práctica.

Las normas técnicas se deben basar en resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, y tener como objetivo la promoción de beneficios óptimos para la comunidad.

Cada País tiene un organismo propio de Normalización, que es el encargado oficialmente de la elaboración de las normas.

3.2.3. Funciones de un organismo de normalización nacional:

El organismo normalizado tiene entre sus funciones:

- Elaborar y hacer reconocer las normas nacionales.
- Promover la aceptación y la aplicación de las normas.
- Defender la calidad, y certificar la conformidad de los productos a las normas.

- Informar sobre las normas nacionales e internacionales.
- Representar a su país en los foros internacionales.

3.2.4. Comité técnico de normalización

Es un comité constituido por todas las partes interesadas (Administración, fabricantes, laboratorios, usuarios, Consumidores, Representantes de los Organismos de Normalización, entre otros) que desarrolla los trabajos de normalización, en un campo de actividad determinado.

3.2.5. Ventajas de la normalización en las empresas

La normalización ofrece importantes ventajas, principalmente para mejorar la adaptación de los productos, procesos y servicios a los propósitos para los cuales fueron diseñados, prevenir obstáculos técnicos al comercio y facilitar la cooperación tecnológica.

La Normalización presenta numerosas ventajas a todas las partes interesadas del sector industrial, es decir, fabricante, comprador, consumidor o usuario así como a la Administración, a la sociedad en general.

Los objetivos de la normalización, pueden concretarse en tres:

- La economía, ya que a través de la simplificación se reducen costos.
- La utilidad, al permitir la intercambiabilidad.
- La calidad, ya que permite garantizar la constitución y características de un determinado producto.

Estos tres objetivos traen consigo una serie de ventajas, que podríamos concretar en las siguientes:

- Reducción del número de tipos de un determinado producto. En EE.UU. en un momento determinado, existían 49 tamaños de botellas de leche. Por acuerdo voluntario de los fabricantes, se redujeron a 9 tipos con un sólo diámetro de boca, obteniéndose una economía del 25% en el nuevo precio de los envases y tapas de cierre.
- Simplificación de los diseños, al utilizarse en ellos, elementos ya normalizados.
- Reducción en los transportes, almacenamientos, embalajes, archivos, etc. con la correspondiente repercusión en la productividad.

En definitiva con la normalización se consigue "PRODUCIR MÁS Y MEJOR, A TRAVÉS DE LA REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y COSTOS".

Las ventajas para el fabricante y productor son entre otras:

Para el fabricante:

- Garantiza la calidad.
- Implanta procesos de fabricación en serie
- Facilita la adaptación de los materiales
- Reduce la inversión en equipos
- Facilitar la comercialización de los productos
- Reduce los inventarios
- Impulsar el diseño y desarrollo
- Disminuye los costos de producción

- Incrementa la productividad y competitividad de la empresa
- Unifica criterios mínimos de calidad
- Facilita la capacitación del personal
- Usa maquinarias y herramientas más adecuadas

Para el consumidor, usuario o comprador:

- Define los niveles de calidad de los productos y servicio.
- Permite la compatibilidad entre productos
- Informa las características del producto
- Facilita la comparación entre diferentes ofertas de producto
- Crea una mayor comunicación entre las partes interesadas

Para la Administración:

- Potencia el desarrollo económico
- Refuerza el comercio
- Permite definir políticas relativas a la calidad, a la seguridad y al medioambiente

Estas y otras ventajas de la normalización favorecen que los gobiernos recurran cada vez más a las normas como modelos para la elaboración de los reglamentos y, en muchos casos, elaborando legislación que referencia directamente normas. En este último caso, las normas adquieren valor de reglamento y su aplicación ya no es voluntaria sino obligatoria, convirtiéndose su incumplimiento en un delito.

Toda empresa que cumple con las normas establecidas tiene

adicionalmente la ventaja de poder certificar sus productos o servicios como un medio para garantizar que éstos están conformes con los requisitos que satisfacen las expectativas del consumidor o usuario, tanto nacional como el de aquellos países que constituyen su meta de exportación.

3.2.6. Misión de la normalización en las empresas

3.2.6.1. Sensibilización

La unidad de Normalización debe encaminar inicialmente todos sus esfuerzos en dar a conocer el proceso y las condiciones de éxito de la Normalización, manteniendo informado a todo el personas de la Política y de los objetivos de la Normalización, de las actividades desarrolladas, de los grupos de trabajo conformados, de los temas que se encuentran en estudio, de las normas Internas aprobadas, de los resultados obtenidos por la aplicación de las Normas, de la participación de la empresa en Normalización Externa y los logros alcanzados.

Es importante para el buen desarrollo del proceso de Normalización, la capacitación del personal en Normalización y en la aplicación de la Norma.

Una forma de Evaluar el proceso consiste en establecer un punto de referencia, el cual consiste en conocer el desarrollo del proceso de Normalización en otra empresa y de esta manera comparar para emprender acciones de mejoramiento y evitar cometer los mismos errores.

3.2.6.2. Contribuir a la Estrategia de la Empresa

La Unidad de Normalización debe propender por el logro de una mejor ubicación de la empresa ante la competencia, por medio de la Política de normalización y asegurar que se tenga en cuenta la normalización en la estrategia de la empresa.

Al establecer la Política de normalización, la empresa debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El medio competidor
- Los recursos financieros y humanos
- El potencial de la empresa
- La tecnología y su evolución
- El proceso de normalización
- La evolución de las normas internas y externas

3.2.6.3. Adecuación: Estructura/Medios y Métodos

La unidad de normalización debe estar al tanto del funcionamiento de la empresa, ser parte integral y fundamental del sistema de calidad, debe conocer los roles, las responsabilidades, autoridad e interrelaciones de los diferentes cargos en la empresa, los proveedores, los clientes, el mercado real y potencial, con le fin de proponer cambios en la estructura, en los medios y los métodos. Contribuyendo de esta manera a la creación, actualización o anulación de normas de acuerdo con la evolución del entorno interno y externo de la organización.

3.2.6.4. Elaboración de la Normas Internas

El sistema de calidad de las organizaciones se sustenta y se demuestra por medio de documentos escritos. La empresa debe contar con procedimientos adecuados para la elaboración, estructuración, presentación, actualización, revisión, aprobación, publicación, distribución y seguimiento en la aplicación de las normas internas.

Es responsabilidad de la Unidad de Normalización, la elaboración de las normas para la preparación de las normas internas, con el fin de garantizar que todas las normas de la empresa se preparen de una forma aceptablemente uniforme.

3.2.7. Importancia de la normalización

La normalización es un proceso que tiende a uniformar aspectos técnicos inherentes a productos, procesos y servicios, que cobra relevancia en el ámbito internacional con la globalización de la economía. Actualmente, los países utilizan el cumplimiento normativo como una herramienta estratégica para poder acceder a nuevos mercados y/o consolidarse en otros, demostrando que son competitivos en las áreas de su interés.

El crecimiento económico de los países, vía el comercio internacional, se sustenta en un alto porcentaje en la capacidad que tienen de cumplir con los requisitos establecidos en las normas internacionales, desplazando a sus competidores por medio de ofertas de productos y servicios de mejor calidad, menores costos, innovación tecnológica y versatilidad.

3.3 BASC

El Comercio mundial como el motor del progreso económico para el nuevo milenio, circunda el globo desarrollando empresas fuertes, creando empleos, aumentando el poder económico de las naciones. Esta cadena vital une a las naciones vinculando a los negocios y hace posible el Intercambio internacional, pero junto con la prosperidad y el desarrollo de robustos mercados mundiales se pueden desarrollar actividades ilícitas que comprometen la integridad del proceso, de las empresas y de las naciones afectadas.

Considerando que tanto el contrabando de mercancías como el de narcóticos, terrorismo, el desvío de sustancias químicas utilizadas para su fabricación, y las violaciones de leyes aduaneras constituyen un peligro para la salud, la seguridad y la moralidad públicas, perjudicando la actividad lícita de todas las partes que actúan en el marco del comercio y del transporte internacional, las compañías de cada segmento del comercio se están uniendo para formar cadenas integrales que ayudarán a protegerse de las organizaciones al margen de la ley y de esa manera mantener y fomentar sus mercados lícitos.

Una de las labores en las que viene trabajando la Organización Mundial BASC y por solicitud de diferentes aduanas en el mundo, es la puesta en marcha de una **Base de Datos de las empresas certificadas BASC**, que brindará acceso directo a las autoridades de control tanto en origen como en destino, brindando información oportuna y actualizada que facilite sus sistemas de análisis de riesgo.

Esta será una herramienta no sólo benéfica para agilizar el comercio, sino una herramienta comercial, ya que puede ser consultada por compañías

que buscan incluir entre sus clientes y proveedores, empresas con altos estándares de seguridad.⁹

La OMB¹⁰ es una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es asegurar y facilitar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la Cadena Logística del Comercio en asociación con administraciones aduaneras y autoridades gubernamentales.

La organización BASC, Business Alliance Security Commerce¹¹, antes llamada Business Anti-Smuggling Coalition¹², nació en el año 1996 como un programa voluntario de cooperación entre el sector privado y la Aduana de Estados Unidos, con el fin de evitar que el comercio legal fuera utilizado para la realización de actividades ilícitas. La cooperación se fundamenta principalmente en un intercambio permanente de experiencias, información y capacitación que ha permitido a las partes incrementar sus conocimientos y perfeccionar sus prácticas en su esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas.

Desde entonces el BASC se ha adaptado y evolucionado hacia la integridad de la cadena logística, en especial teniendo en cuenta los nuevos retos que ha traído consigo el comercio internacional al igual que los riesgos a los que hoy se enfrenta.

⁹ Memorando OMB

¹⁰ Organización Mundial BASC

¹¹ Alianza empresarial para el comercio seguro

¹² Coalición empresarial anti contrabando

BASC ha tenido un crecimiento sostenido consolidándose como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que fomentaron procesos y controles seguros.

El BASC es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional, administrado por y para el sector privado con el apoyo de varios servicios aduaneros del mundo, entre ellos el de Estados Unidos, Francia, España, México, entre otros.

Este programa brinda los elementos para establecer un sistema integral de gestión y administración en seguridad y control de todas las actividades de la compañía, para el mejoramiento de los estándares de seguridad aplicados en las empresas. Esto con el fin de lograr que las mercancías no sean contaminadas por ninguna sustancia externa en alguno de sus procesos.

El sistema integral de gestión y administración en seguridad y control es un sistema análogo al Sistema de Gestión de la Calidad y su objetivo primordial es promover dentro de las organizaciones el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcótico, terrorismo o elementos ajenos a la organización a través del comercio legítimo.

El BASC se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros.

La cooperación se fundamenta principalmente en un intercambio permanente de experiencias, información y capacitación, lo cual ha permitido a las partes incrementar sus conocimientos y perfeccionar sus prácticas en un esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas.

Las empresas que forman parte del BASC son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos. La iniciativa BASC refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno.

3.3.1. Objetivos generales de la OMB

Dentro de los objetivos de la Organización Mundial BASC se encuentran:

- Facilitar y agilizar el comercio exterior mediante acuerdos de cooperación entre los capítulos BASC y diferentes gobiernos del mundo
- Garantizar la interacción armónica entre los capítulos BASC y organismos de apoyo
- Verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los capítulos, establecer y administrar estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional
- Crear y mantener un sistema de intercambio de información que facilite el comercio entre las naciones, estableciendo niveles de riesgos y procesos simplificados.

3.3.2. Participantes y colaboradores

Todas las empresas que hacen parte de la cadena logística del comercio internacional, de manera directa o indirecta, pueden ser parte de la organización BASC.

Gráfica 3. Cadena logística en el comercio internacional



Fuente: Organización Mundial BASC

3.3.2.1. Sector privado

Está compuesto por la cadena logística del comercio internacional, empresas asociadas, las personas jurídicas que participen activamente en la logística o actividades productivas o de comercio exterior, de prestación de servicios, actividades complementarias o conexas al comercio.

3.3.2.2. Sector público

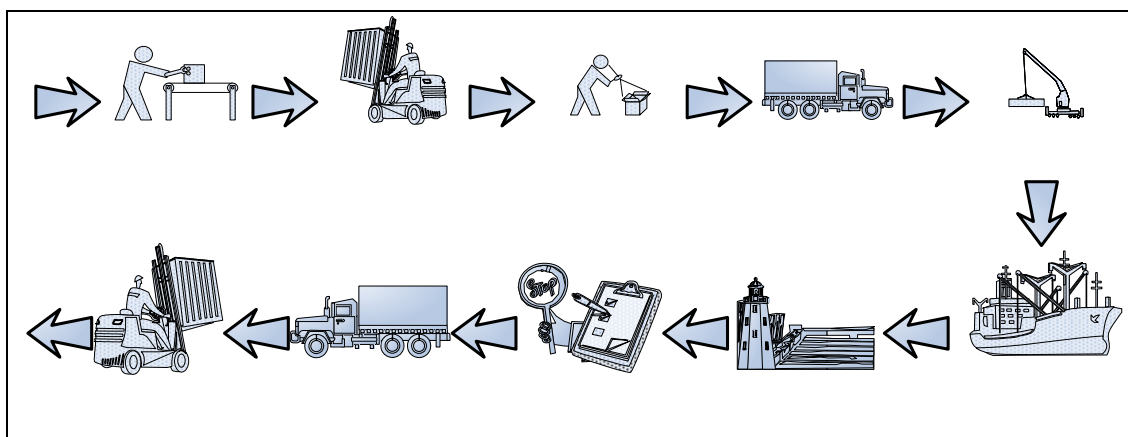
Está compuesto por las administraciones de Aduanas y organismos de

control internacionales, administraciones de aduanas de los Estados Unidos, México, Francia, España, Colombia, Venezuela, Ecuador, Uruguay, Republica Dominicana, Nicaragua, Costa Rica, Salvador, departamentos de control antinarcóuticos, autoridades portuarias, entre otros.

3.3.2.3. Organismos internacionales y asociaciones

Los organismos internacionales se componen de la Organización de los Estados Americanos, Organización Mundial de Aduanas y la Cámara de Comercio Internacional. Las asociaciones por la Asociación Latinoamericana de Logística, Cámaras Americanas de Comercio, Cross Border Research Institute, gremios y asociaciones empresariales de cada uno de los países miembros.

Gráfica 4. Cadena logística de transporte internacional.



Fuente: Fuente Organización Mundial BASC

3.4 APOORTE AL COMERCIO INTERNACIONAL

BASC en Colombia ha permitido fortalecer los negocios y obtener una mayor confianza en los mercados internacionales. BASC es una herramienta gerencial que permite a los empresarios ampliar sus

mercados, consolidando su imagen en el exterior y contribuye a:

- Fomentar Acuerdos de Cooperación y Alianzas, como instrumento integrador entre empresarios, gobiernos, Aduanas y Organismos Internacionales.
- Representamos al sector empresarial ante las entidades gubernamentales que participan y regulan el Comercio Internacional, especialmente las Aduanas.
- Participar en el desarrollo de Estándares, procedimientos, mejores prácticas, investigaciones y estudios para mejorar la gestión de la administración de Seguridad y Facilitación.
- Ser negociadores y representantes del Sector Empresarial ante los organismos internacionales y nacionales.
- Apoyar técnicamente a las Organizaciones competentes en el Comercio Internacional
- Facilitar el intercambio de Información veraz y oportuna entre los participantes, empresas, organizaciones, capítulos y demás agentes de la cadena logística.
- Realizar certificación homologada de procesos logísticos que garantizan la seguridad y trazabilidad del comercio.

Con la aplicación de los estándares y requisitos de la norma BASC se busca en las organizaciones:

- Promover la normalización y estandarización de procedimientos en la cadena de exportación para de asegurarla contra los riesgos.
- Brindar una herramienta gerencial que permita mantener y fortalecer los negocios con alta calidad en sus procesos de seguridad.
- Incentivar el incremento de mercados internacionales, facilitando la

entrada de los productos nacionales a otros países y fomentando la credibilidad internacional.

- Contribuir en la prevención de actividades ilícitas en la comercialización de productos y/o servicios.
- Reducir penalizaciones nacionales o extranjeras.
- Optimizar los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio.
- Crear un ambiente de trabajo seguro.

3.5 DEFINICIÓN DE NORMA

La Norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices o características, encaminadas a asegurar que los productos, procesos o sistemas cumplen con los requisitos especificados.

Las normas técnicas están basadas en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, orientadas al beneficio de la comunidad.

Las normas son importantes ya que:

- Facilitan el diseño y manufactura.
- Racionalizan procesos y operaciones.
- Promueven la calidad con economía.
- Simplifican la comunicación y el comercio.
- Inspiran confianza en el fabricante y en el usuario.

- Proveen productos, servicios y procesos confiables y seguros.
- Aseguran en las fábricas la salud y seguridad de sus trabajadores.
- Ayudan a preservar el medio ambiente.

3.6 NORMA BASC

Esta norma establece los requisitos y brinda la información sobre el desarrollo del Sistema de Gestión en Control y Seguridad y los lazos con otras normas sobre sistemas de administración.

La norma esta diseñada para utilizarse en cualquier tipo de organización, sin discriminación de tamaño o actividad pero su aplicación es proporcional y adecuada a sus necesidades en particular

La norma BASC esta compuesta por los numerales que son requisitos y los estándares de obligatorio cumplimiento. En total son 4 numerales y 103 estándares, cada estándar cumplimiento a uno o varios numerales de la norma que responden a agrupados en 10 criterios:

1. Estudio legal
2. Sistema de gestión
3. Administración y selección de Personal propio, subcontratado y-o suministrado
4. Sistema de seguridad
5. Logística (envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)
6. Control de materias primas, material de empaque, sellos y precintos de seguridad

7. Control de documentos y de información
8. Selección de clientes y proveedores
9. Alianzas estratégicas de seguridad
10. Reporte de operaciones o actividades sospechosas

Los estándares son aplicables de acuerdo al tipo de organización que los quiera implementar, para esto la organización mundial BASC ha establecidos grupos o sectores en donde las organizaciones se pueden identificar y de esta manera determinar cuales le resultan obligatorios. Los sectores son: Aeropuerto, Agente aduanal, Agente Carga Aérea, Agente Marítimo y portuario, Courriers, Deposito aduanal, Exportador-importador, Floricultor, Operador Portuario, Operador logístico, Patio contenedores, Puerto Marítimo y Transportador.

3.7 INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

La integración es el proceso a través del cual la organización aprende a introducir criterios y especificaciones en sus sistemas de modo que satisfagan a todos sus clientes (internos, externos, institucionales, partes interesadas, etc.) de forma simultánea, ahorrando costes y esfuerzos, con un espíritu innovador, autocrático y comprometido con la mejora continua mediante una gestión eficaz y eficiente de todos los recursos existentes. El modelo de gestión integrado debe presentar una visión que globaliza y orientada al Cliente según postulados de las normas que se apliquen.

Todos los sistemas de gestión tienen requisitos que inciden en la planificación de los mismos.

3.7.1. Puntos de coincidencia de la norma BASC y la ISO 9001.

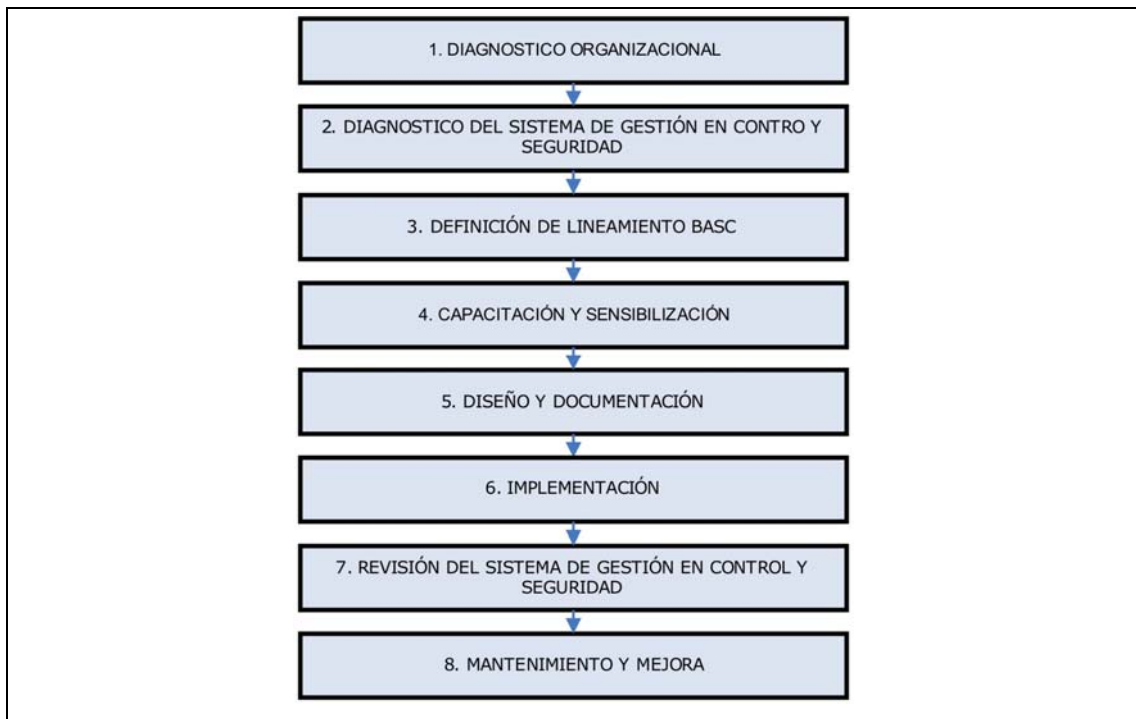
Tabla 1. Cuadro comparativo norma BASC vs norma ISO 9001

<i>NORMA BASC</i>		<i>NORMA ISO 9001:2000</i>	
4.0	Introducción	4.1	Requisitos generales
4.1	Política de control y seguridad	5.3	Política de calidad
4.2	Planeación	5.4	Planificación
4.2.1	Generalidades		
4.2.2	Evaluación de riesgos		
4.2.3	Requisitos legales y de otra índole		
4.2.4	Previsiones	8.5.3	8.5.3 Acción preventiva
4.3	Implementación y operación		
4.3.1	Estructura y responsabilidad	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
4.3.2	Entrenamiento y sensibilización	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación
4.3.3	Comunicaciones	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
4.3.4	Documentación del sistema	4.2	Requisitos de la documentación
4.3.5	Control de documentos		
4.3.6	Control operacional	5.4.1	objetivos
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
		6	Gestión de los recursos
4.3.7	Preparación y respuesta a eventos críticos		
4.4	Verificación y acción correctiva	8	Medida, análisis y mejora
4.4.1	Monitoreo y medición	8.2	Seguimiento y medición
		8.4	Análisis de datos
		8.5.1	Mejora continua
4.4.2	Acción correctiva	8.5.2	Acción correctiva
4.4.3	Registros		
4.4.4	Auditoría	8.5.1	Mejora continua
4.5	Revisión por parte de la gerencia	5.6	Revisión por la dirección

4. METODOLOGÍA

La siguiente figura muestra la metodología que se implementó en el desarrollo de este proyecto

Gráfica 5. Metodología¹³



4.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

En esta etapa se establece la situación actual de la organización en su área de comercio internacional y todas las actividades que intervienen directa e indirectamente, conociendo e identificando sus restricciones y

¹³ Todas las actividades se realizaron con la asesoría del orientador de la organización

fortalezas y presentando una serie de oportunidades y amenazas. Esta etapa se lleva a cabo mediante entrevistas y observaciones al personal de Comertex S.A. que ha intervenido en el desarrollo de las actividades de comercio exterior. Este proceso se lleva a cabo a través de entrevistas y observación directa de las actividades que intervienen en el alcance del sistema.

4.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA

En esta etapa se presenta el diagnóstico de la situación actual de la organización en cuanto a su cultura y conocimientos de los fundamentos básicos del Sistema de gestión en control y seguridad, además del nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma BASC con respecto al alcance establecido en el sistema. Este proceso se lleva a cabo investigando las características y los aspectos que presenta Comertex S.A. a través de entrevistas, evaluaciones y de la observación directa de las operaciones diarias de la organización, enfocadas a las actividades de comercio internacional.

4.3 DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS BASC

En esta etapa se establecen los lineamientos estratégicos exigidos en los parámetros del sistema de gestión en control y seguridad. Este proceso se lleva a cabo mediante el planteamiento de la política de seguridad y los objetivos que se generan para cumplirla.

4.4 CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

En esta etapa se integra al personal con el diseño e implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, esta integración se logra a través de un plan de capacitación y sensibilización diseñado de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico del sistema y teniendo en cuenta los aspectos que debe conocer y similar el personal sobre la documentación del sistema diseñado en la organización.

Esta etapa se desarrolla paralelamente a las siguientes etapas de la metodología implementada.

4.5 DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN

En esta etapa se desarrolla el diseño y documentación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Para esto se actualiza el mapa de procesos de la organización, así como la estructura documental que soporta el sistema.

La estructura es documentada mediante la actualización y levantamiento de cada uno de los procesos que intervienen en el alcance del sistema.

4.6 IMPLEMENTACIÓN

En esta etapa se valida y estandariza la estructura documental de manera que se logre su implementación.

4.7 REVISIÓN DEL SISTEMA

En esta etapa se realiza un programa de auditorías internas de Control y seguridad, para identificar oportunidades de mejora al Sistema de Gestión en Control y Seguridad para identificar su nivel de cumplimiento y se proponen y presentan acciones tendientes a eliminar las no conformidades que se detecten.

4.8 CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA

En esta etapa se realiza la certificación del sistema y se proponen acciones para mantenerlo y mejorarlo, diseñando un programa de mejoramiento para el siguiente año.

El desarrollo de cada una de estas etapas se describe en los siguientes capítulos del documento.

5. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL



Este diagnóstico se enfocó a las actividades desarrolladas en Comertex S.A. que intervienen, de forma directa e indirecta, en el comercio internacional.

La realización de este diagnóstico tuvo como fin establecer la situación inicial de la organización y determinar sus restricciones y fortalezas en todas sus áreas lo cual aporta a la justificación del presente proyecto y las posteriores acciones que deben tomarse por parte de los directivos de la organización.

5.1 DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO

El primer paso fue el planteamiento de los objetivos, los cuales orientaron esta etapa y el análisis de los resultados obtenidos.

Posteriormente, se determinaron las fuentes primarias y secundarias de las cuales se obtiene la información, para el primer caso se escogió al personal responsable de cada una de las áreas que intervienen de manera directa e indirecta en las actividades de comercio internacional y que contaban con la antigüedad suficiente para conocer los principios y objetivos de la organización, lo que llevó a la conclusión que la información era fiable conocían las áreas y la filosofía de la organización.

El siguiente punto fue el análisis de la información, el cual arrojó las conclusiones que permitieron dar respuesta a los objetivos planteados en esta etapa.

5.1.1. Objetivos

5.1.1.1. Objetivo General

- Determinar el estado inicial de Comertex S.A. en las áreas que intervienen en el proceso de comercio internacional de manera directa o indirecta.

5.1.1.2. Objetivos específicos

- Analizar el grado de correspondencia entre el pensamiento estratégico de la organización y las actividades realizadas para el cumplimiento del proceso de comercio internacional.
- Determinar las restricciones y fortalezas de Comertex S.A. en el desarrollo del proceso de comercio internacional.
- Determinar las oportunidades y amenazas que afectan la ejecución y evolución de la extensión universitaria.

5.1.2. Recopilación de la información

Para la recopilación de la información, se utilizó entrevistas no estructuradas, guiadas por los resultados de la revisión del pensamiento estratégico de la organización. La entrevista no estructurada se caracteriza por responder a un esquema de conversación entre dos interlocutores, aspecto importante para la discusión y planteamiento de los puntos de vista del personal, sin ninguna restricción, donde, igualmente se presenta un norte originado por una relación de preguntas que aborden los objetivos planteados.

Adicional a estas entrevistas, la recopilación de la información se orientó a la presentada en los documentos de Comertex S.A., como los documentos institucionales.

5.1.2.1. Consulta fuente primaria y secundaria

Para la realización de esta actividad se desplegaron los interrogantes propuestos en la revisión del pensamiento estratégico, mediante consulta realizada al personal administrativo y docente, y a los documentos con que cuenta la organización, clasificándose en fuentes de información primaria y secundaria respectivamente.

Se realizó la recopilación de fuente primaria mediante la consulta al siguiente personal de Comertex S.A., director de grupo de Comercio Exterior, Oscar Marino Carvajal, director de Logística, Oscar Lizarazo, director línea calzado, José Fernando Osorio, Director línea Hogar, Luís Gallo, Director tejido de punto, Rodolfo Correa, Director línea notejidos, Edgar Peña, Administrador de ventas línea tejido plano, Juan Guillermo Agudelo, directora de Recurso Humano, Paola Morales, Gerente

administrativo y financiero y el representante de la dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad, Ramiro Nova. Los entrevistados se consideraron clave en el desarrollo de las actividades de comercio Exterior.

5.1.2.2. Análisis de la información

El análisis de la información se presenta a través de la Tabla 2 y Tabla 3 de Restricciones, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de los procesos de Comertex S.A.

Tabla 2. Análisis de restricciones y fortalezas de Comertex S.A.

<i>RESTRICCIONES</i>	<i>FORTALEZAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> La infraestructura física y tecnológica con que cuenta la organización dificulta la aplicación de controles operacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Las técnicas de medición de los procesos son aplicables en forma constante, lo cual permite un adecuado seguimiento y control del mismo. El personal de la organización conoce la definición de su proceso y el aporte que representa para el funcionamiento de la organización. Certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2000 Idoneidad del recurso humano que interviene en la ejecución de las actividades que intervienen en comercio internacional.

<i>RESTRICCIONES</i>	<i>FORTALEZAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Credibilidad de la organización ante la sociedad y el comercio. Apoyo de la alta dirección a las actividades emprendidas para fortalecer la organización. Sistema de comunicación efectiva entre áreas de la organización.

Tabla 3. Análisis de amenazas y oportunidades de Comertex S.A.

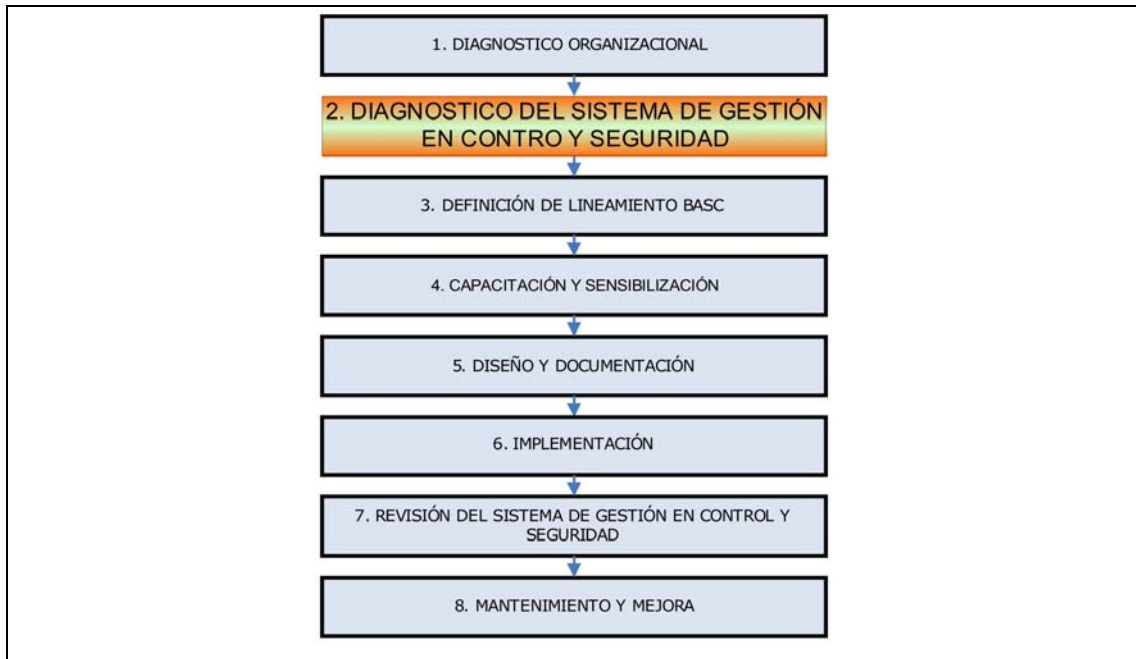
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes. • Limitación en la participación del mercado internacional. • Competencia con grandes organizaciones en el mercado internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas comerciales internacionales que buscan control y seguridad en la cadena de suministro del comercio internacional. • Apoyo gubernamental en el desarrollo de programas de protección del comercio internacional. • Mejorar el desempeño, coordinación y productividad de la organización. • Logro y mantenimiento de la calidad del producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes • Logro de la satisfacción del cliente • Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada. • Evidencias de las capacidades de la organización frente a clientes fijos y potenciales. • Certificación / Registro

5.2 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Una vez realizado el diagnóstico Organizacional, se presentaron las siguientes conclusiones generales:

- Comertex S.A. presentó un pensamiento estratégico acorde a las actividades que ejecuta en los procesos que intervienen en el comercio internacional; es importante promover actividades de control, organización y mejora con el fin de fortalecerlas.
- Se concluyó que se debe fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto a seguimiento, control y seguridad, de manera que se fortalezca la autoevaluación de los procesos, y se logre medir su impacto en las necesidades de los clientes.

6. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA



Esta etapa consiste en evaluar las condiciones y el estado inicial del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de Comertex S.A., su nivel de cumplimiento frente a los parámetros establecidos en la norma BASC.

Para el desarrollo de esta etapa se utilizó la observación directa, acompañada de entrevistas para la recolección de datos que permitiera visualizar el estado de la organización.

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DIAGNÓSTICO

Al formular una técnica de recolección de información el primer paso es plantear el objetivo con el que se va a abordar el estudio.

La segunda fase de la recolección de información, es establecer la información requerida, en nuestro caso, era básicamente la primaria, provista directamente por el personal del personal o mediante observación en la realización de sus actividades, además se contó con el apoyo, de los diferentes documentos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

La siguiente fase fue la determinación del sistema de recolección de la información, en este caso se realizó aplicando listas de chequeo y observación directa, con esta información se concluyó el análisis de la información recopilada.

6.1.1. Objetivos

Identificar el estado de cumplimiento inicial de Comertex S.A., en las actividades de comercio internacional, frente a los fundamentos y requisitos de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad según la norma BASC.

6.1.2. Diagnóstico frente a la norma basc

Para establecer el nivel de cumplimiento de la organización se estableció una lista de chequeo donde se relacionó los numerales y los estándares de la norma en la cual se da una valoración cuantitativa al cumplimiento según la Tabla 4.

Tabla 4. Tabla de valoración para el cumplimiento de norma BASC

<i>ÍTEMS</i>	<i>VALOR</i>
No se realiza	0%

<i>ÍTEMS</i>	<i>VALOR</i>
No se realiza y está documentado	20%
Se realiza, no hay documentación ni evidencia de su realización	40%
Se realiza, no hay documentación pero si existe evidencia de su realización	60%
Se realiza, hay documentación pero no existe evidencia de su realización	80%
Se realiza, hay documentación, existe evidencia de su realización y esta en proceso de mejora continua	100%

6.1.2.1. Lista de chequeo

Esta lista se realizó con base en las listas de verificación presentadas en los cursos de implementación de la norma que ofrece el capítulo BASC Oriente, para evaluar el estado de las organizaciones antes de llegar a implementar un sistema de gestión en control y seguridad según la norma BASC. Su aplicación y diligenciamiento se realizó con información recopilada mediante entrevistas, observación y búsqueda de los documentos propiedad de la empresa.

En el ANEXO B se presenta la lista de verificación diligenciada donde se evidencia las condiciones con las que se encontraba la organización y el porcentaje de cumplimiento en el momento de iniciarse presente proyecto.

6.1.2.2. Análisis de la información

Con el análisis de la información recolectada en las listas de chequeo se pudo establecer el nivel de cumplimiento tanto de los requisitos de la norma como los estándares orientando a la creación de un plan de acción para corregir los incumplimientos, ver Tabla 5 y Tabla 6.

Tabla 5. Diagnóstico requisito de la norma BASC

PROPÓSITO	SITUACIÓN INICIAL	ACCIONES DE MEJORA
4. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD		
4.0.1. GENERALIDADES		
Se refiere a la adecuación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad y de la norma BASC a la organización.	En el momento de realizado el diagnostico no se evidencio el estudio de que elementos de la norma son aplicables a la organización. Se tiene documentados e implementados los procesos que intervienen en las actividades de comercio internacional pero no están adaptados a los requerimientos del sistema de gestión en control y seguridad.	Realizar un estudio sobre las actividades desarrolladas por la organización en las actividades de comercio internacional y cumplir con los lineamientos de la norma BASC
4.0.2. REVISIÓN DEL ESTADO INICIAL DE LA ORGANIZACIÓN		
Se refiere al estado inicial de la organización en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma BASC	No se encontró algún documento que soportara un diagnostico inicial el momento de iniciar el proyecto Se estaba realizando de manera informal un análisis de la situación de la organización en ese momento por parte del encargado de los sistemas de gestión.	Realizar un diagnóstico inicial del sistema contrastando los requisitos y los estándares de la norma BASC con los procesos y procedimiento. Inicialmente se tienen en la organización con la implementación de la norma ISO 9001 para encontrar el nivel de cumplimiento inicial.
4.1. POLÍTICA DE CONTROL Y SEGURIDAD		
Este numeral tiene como propósito describir la posición de la organización en contra de las actividades ilícitas	Con la aplicación del sistema de gestión de la calidad se maneja una única política de calidad que integra los elementos de los dos sistemas que se implementan en la empresa.	Divulgar los elementos de la política que inciden en el Sistema de Gestión en control y seguridad en el programa de capacitación.
4.2. PLANEACIÓN		
4.2.1. GENERALIDADES		
Se refiere a identificación de los requisitos del sistema definición de responsabilidades y medición operacional.	Con la implementación del sistema de gestión de la calidad se tienen establecidas las responsabilidades y actividades que cada integrante debe realizar. Se tiene establecida la forma de medir el desempeño de los procesos en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad.	Definir las responsabilidades de las personas que intervienen en las actividades de comercio internacional de acuerdo a los requisitos de la norma BASC.
4.2.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS		

PROPÓSITO	SITUACIÓN INICIAL	ACCIONES DE MEJORA
Se refiere al estudio y mejoramiento de los riesgos a los que la organización esta expuesta en cuanto a actividades ilícitas.	<p>En el momento del diagnóstico no se cuenta con la evaluación de riesgos</p> <p>La evaluación de los riesgos no se podría efectuar hasta tanto no se contara con las instalaciones definitivas para la organización para tener un análisis real de la situación en el desarrollo de las actividades.</p>	Planear la evaluación de riesgos con un experto en el área que la realice una vez se tenga en funcionamiento las instalaciones de la empresa.
4.2.3. REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE		
Hace referencia a la identificación y actualización de los requisitos legales que aplican a la organización.	<p>La empresa esta legalmente constituida y todos sus accionistas y funcionarios cuentan con un estudio de seguridad, haciendo una revisión en la lista clinton se sus nombres.</p> <p>Falta evaluar requisitos legales específicos que se apliquen a sus procesos</p>	Realizar estudio de los requisitos que aplique a cada proceso, documentarlo y aplicarlo
4.2.4. PREVISIONES		
Este numeral tiene como propósito planear el control y mejora de todas las actividades que intervienen en el sistema	<p>Las previsiones en el momento del diagnóstico se estaban manejando por medio de planes de calidad donde se contempla la implementación del sistema de gestión en control y seguridad.</p> <p>En el momento solo se tienen previsiones con respecto a sistema de gestión de la calidad y estas se están manejando por medio de acciones preventivas.</p>	Extender la metodología del sistema de gestión de la calidad al sistema de gestión en control y seguridad
4.3. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN		
4.3.1. ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD		
Tiene como propósito determinar la responsabilidad del personal en el sistema, de su implementación y cumplimiento.	<p>Se tiene establecido un representante de la gerencia para el Sistema de Gestión de la calidad pero no se ha establecido para el sistema de gestión en control y seguridad.</p> <p>Se cuenta con un coordinador de todos los sistemas implementados y se tiene establecido formalmente las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados.</p>	Determinar el representante de la gerencia para el sistema de gestión en control y seguridad y asignar sus funciones en el sistema y la organización.
4.3.2. ENTRENAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN		

PROPÓSITO	SITUACIÓN INICIAL	ACCIONES DE MEJORA
Tiene como propósito identificar la competencia del personal y proporcionar el entrenamiento necesario.	En la organización se cuenta con un programa de capacitaciones en relación a las actividades que cada empleado ejecuta. La sensibilización sobre el sistema no se ha realizado.	Generar un programa de sensibilización sobre el Sistema de Gestión en control y Seguridad y aplicarlos en todos los niveles de la organización. Apoyar el entrenamiento con el sistema de competencia que se está implementando en la organización.
4.3.3. COMUNICACIÓN		
Tiene como propósito establecer sistemas de comunicación apropiados para tener una comunicación efectiva dentro del sistema.	Se tienen los medios establecidos para la comunicación como se muestra en la matriz de comunicación de la organización que se anexo en el manual de calidad.	Definir procedimientos de comunicación aplicados a los requisitos de la norma BASC en cuanto a comunicación de actividades sospechosas.
4.3.4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA		
Tiene como propósito establecer como está documentado el sistema en la organización.	Se tiene establecida la documentación del sistema de gestión de la calidad que es aplicable al sistema de gestión en control y seguridad.	Actualizar la documentación del sistema adicionando los elementos exigidos en el sistema de gestión en control y seguridad.
4.3.5. CONTROL DE DOCUMENTOS		
Tiene como propósito establecer y mantener un control sobre la documentación exigida en el sistema.	Ya se tiene el procedimiento documentado e implementado con el sistema de gestión de la calidad.	Revisar el procedimiento para determinar si es necesario hacer adecuaciones al sistema de gestión en control y seguridad.
4.3.6. CONTROL OPERACIONAL		
Tiene como propósito garantizar que las actividades se realicen de manera segura.	No se ha establecido las responsabilidades en cuanto al sistema de gestión en control y seguridad.	Asignar las funciones al personal encargado del control y la seguridad teniendo en cuenta que posean la autoridad necesaria para cumplir sus responsabilidades.
4.3.7. PREPARACIÓN PARA EVENTOS CRÍTICOS		
Tiene como propósito que la organización pueda identificar y responder ante situaciones críticas.	En el momento del diagnóstico no se tienen establecidos los eventos que pueden llegar a ser críticos para la organización. Se cuenta con los recursos suficientes para responder de manera eficaz a los eventos críticos que se lleguen a identificar.	Los eventos críticos se derivan de la evaluación de riesgos que se haga para la organización.

PROPÓSITO	SITUACIÓN INICIAL	ACCIONES DE MEJORA
4.4. VERIFICACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA		
4.4.1. MONITOREO Y MEDICIÓN		
Tiene como propósito medir el desempeño del sistema.	En el momento del diagnóstico se tiene establecidos los indicadores de calidad que miden el desempeño de los procesos. Se tiene establecido un cronograma de auditorías de medición que solo se aplican para el sistema de calidad.	Adecuar los indicadores del sistema a las mediciones del sistema de gestión en control y seguridad. Diseñar e implementar el programa de auditorías para el sistema de gestión en control y seguridad.
4.4.2. ACCIÓN CORRECTIVA		
Tiene como propósito la identificación de causas de no conformidades.	Se tiene establecida la metodología y procedimientos para las acciones correctivas que se implementan en el sistema de gestión de la calidad	Implementar la metodología al sistema de gestión en control y seguridad.
4.4.3. REGISTROS		
Tiene como propósito el establecimiento de registros que soporten el sistema así como su control.	Se tiene establecida la metodología y procedimientos para el control de registros que se implementan en el sistema de gestión de la calidad.	Implementar la metodología al sistema de gestión en control y seguridad.
4.4.4. AUDITORIAS		
Tiene como propósito el monitoreo del sistema de manera crítica y profunda.	Se tiene establecida la metodología y procedimientos para las auditorías internas que se implementan en el sistema de gestión de la calidad.	Implementar la metodología al sistema de gestión en control y seguridad.
4.5. REVISIÓN POR LA GERENCIA		
Tiene como propósito el monitoreo del sistema para garantizar su adecuación y eficiencia	Se tiene establecida la metodología y procedimientos para la revisión por la gerencia que se implementan en el sistema de gestión de la calidad.	Implementar la metodología al sistema de gestión en control y seguridad.

Tabla 6. Diagnóstico Estándares norma BASC

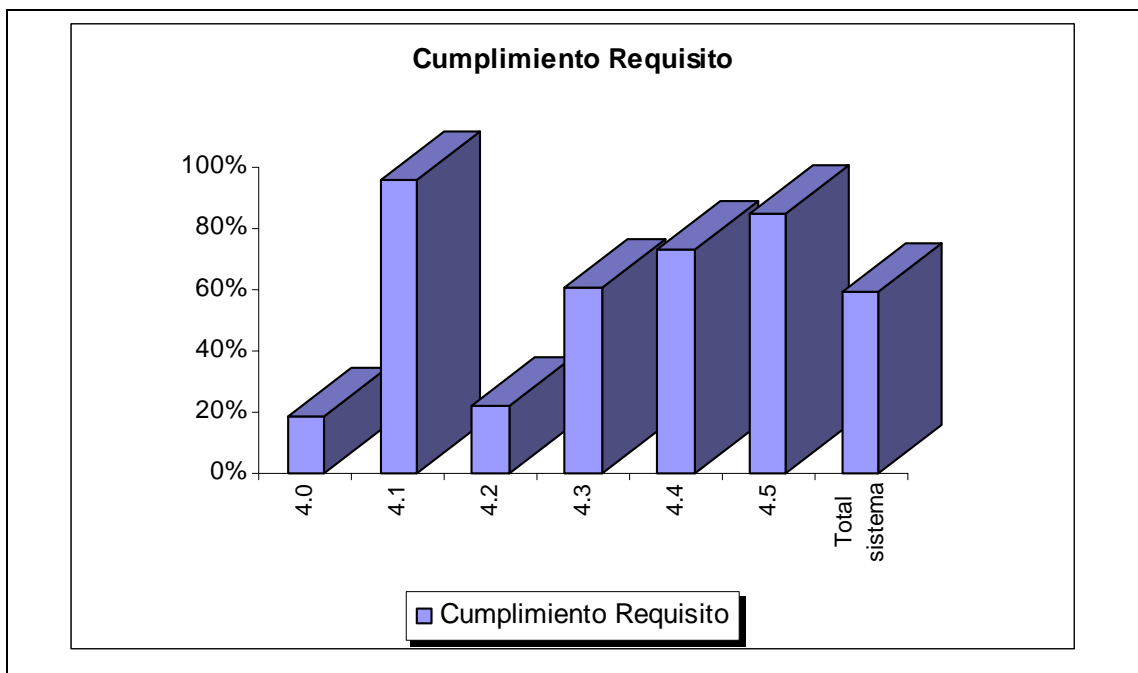
PROPÓSITO	SITUACIÓN INICIAL	ACCIONES DE MEJORA
1. ESTUDIO LEGAL		
Tiene como propósito la verificación de los antecedentes del personal directivo y la constitución legal de organización.	Se tienen todos los antecedentes de los miembros de la junta y el representante legal. Se encuentra legalmente constituida bajo las normas legales que establece el gobierno	Realizar un estudio sobre las actividades desarrolladas por la organización en las actividades de comercio internacional y cumplir con los lineamientos de la norma BASC
2. SISTEMA DE GESTIÓN		

PROPÓSITO	SITUACIÓN INICIAL	ACCIONES DE MEJORA
Tiene como propósito la implementación del sistema de gestión en general	Se tiene un cumplimiento parcial gracias a lo establecido en Sistema de Gestión de la Calidad que posee elementos integradores con el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.	Adecuar el Sistema de Gestión de la Calidad introduciendo los elementos que exige la norma BASC que no han tenido en cuenta.
3. ADMINISTRACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y O SUMINISTRADO		
Tiene como propósito introducir la seguridad en la selección del personal que labora en las áreas críticas.	Se tienen implementados algunos aspectos en la selección de los nuevos empleados pero hace falta extenderlo al personal antiguo	Realizar el estudio de seguridad a todos los trabajadores que intervienen en las áreas críticas
4. SISTEMA DE SEGURIDAD		
Hace referencia a la seguridad física y la integridad de la organización.	No se presenta cumplimiento en este ítem, no se encuentra implementado o documentado.	Documentar, estandarizar e implementar los elementos del sistema de seguridad para cumplir con el requisito.
5. LOGÍSTICA (ENVASE, EMPAQUE, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, DESPACHO, TRANSPORTE Y RECIBO DE CARGA)		
Se refiere al cumplimiento de elementos de seguridad en el área de logística.	Se encuentran implementados algunos controles operacionales pero estos dependen del funcionamiento de las nuevas instalaciones.	Adecuar las instalaciones con los elementos de seguridad y estandarizar sus procesos ya que esta área no está incluida en el Sistema de Gestión de la Calidad como un proceso independiente.
6. CONTROL DE MATERIAS PRIMAS, MATERIAL DE EMPAQUE, SELLOS Y PRECINTOS DE SEGURIDAD		
Tiene como propósito el control de los materiales que intervienen en el alistamiento del producto de exportación.	No se tiene control sobre estos elementos	Estandarizar la utilización y control de materiales que aseguren la carga de exportación.
7. CONTROL DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN		
Se refiere al control que se debe establecer en la información que genera el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.	Se tiene implementado en su mayor parte gracias al control que se tiene en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Adecuar los procedimientos con los elementos faltantes correspondientes el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
8. SELECCIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES		

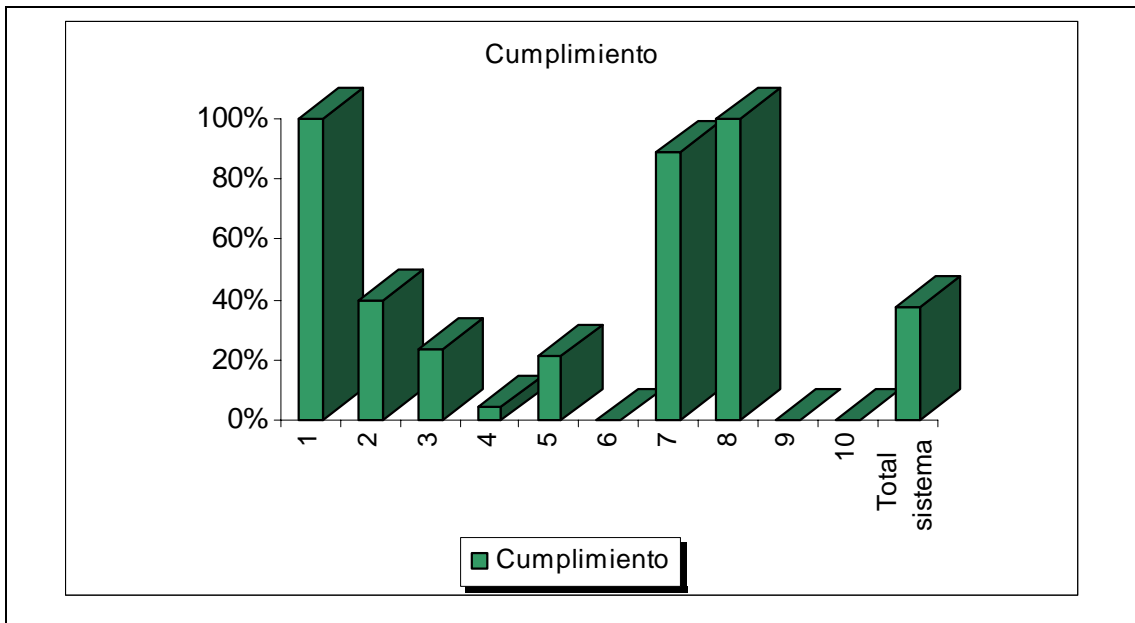
PROPÓSITO	SITUACIÓN INICIAL	ACCIONES DE MEJORA
Hace referencia el estudio de seguridad que se debe hacer antes de establecer relaciones comerciales con clientes o proveedores.	Este requisito se cumple al 100%, se estandarizó para el Sistema de Gestión de la Calidad.	Generar acciones de mejora que contribuyan al funcionamiento eficaz del sistema.
9. ALIANZAS ESTRATÉGICAS DE SEGURIDAD		
Tiene como propósito generar dentro de la cadena de suministro el compromiso con la seguridad.	No se tienen establecidas alianzas estratégicas con proveedores u organismos de control y seguridad.	Generar un plan de acción para involucrar a los proveedores en el compromiso con la seguridad de la carga y la información.
10. REPORTE DE OPERACIONES O ACTIVIDADES SOSPECHOSAS		
Hace referencia a la integración de los empleados en la vigilancia de las actividades de la organización.	No se tiene establecidos procedimientos para el reporte de actividades sospechosas o incentivos para su reporte.	Estandarizar y soportar un sistema de reporte de actividades sospechosas de la organización.

Además de su análisis, se tabulo la información para lograr un porcentaje de cumplimiento en cada uno de los aspectos que exige la norma, esta información se presenta en la Gráfica 6 y la Gráfica 7

Gráfica 6. Resultado diagnóstico de cumplimiento Norma



Gráfica 7. Resultado diagnóstico de cumplimiento Estándares.



Después de realizado el diagnostico se encontró un cumplimiento del 63% ante los requisitos de la norma y un 27% ante los estándares de obligatorio cumplimiento.

6.2 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Las conclusiones generales que arrojó el diagnostico del sistema son las siguientes:

- La dirección deberá definir y documentar su política y objetivos de control y seguridad para asegurar el compromiso con la seguridad y con los requerimientos mínimos de la norma BASC. Es necesario tener un manual que incorpore la norma ISO 9000 ya implementada con la norma BASC y así mismo haga referencia a los procedimientos que se emplean para cumplir con las normas.

7. LINEAMIENTO ESTRATÉGICOS BASC



En este proyecto se tomaron como lineamientos estratégicos, aquellos elementos orientadores y claves en la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión en control y seguridad y que cumplen con los requisitos de la norma BASC. Estos lineamientos son el alcance, las exclusiones del sistema, la política de seguridad, los objetivos de seguridad y mapa de procesos.

Los lineamientos estratégicos propuestos por el Sistema de Gestión en Control y Seguridad, son acordes al pensamiento estratégico de la organización, misión, visión y valores corporativos, además se integran con el sistema de gestión de la calidad implementado.

7.1 METODOLOGÍA

7.1.1. Definir alcance del SGCS

La definición del alcance del sistema se utilizó como lineamiento estratégico ya que orientó en el diseño del sistema de gestión en control y seguridad y fue básico para diferenciar las actividades de comercio exterior de las demás funciones que desarrolla la organización.

Un aspecto determinante en la elaboración del alcance del sistema es la integración con el sistema de gestión de la calidad, la organización mantiene un sistema integrado que incluye los aspectos de los dos sistemas, por lo tanto se estableció un alcance que incluye los dos sistemas.

La organización definió el alcance del sistema como se muestra a continuación:

Tabla 7. Alcance del SGCS para Comertex S.A.

<i>ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	<i>ALCANCE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD</i>
Implementar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2000, para: Comercializar y exportar productos textiles de tejido plano, tejido de punto, No tejidos, hogar, calzado y prendas de vestir	Implementar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2000 y norma BASC, para: Comercializar y exportar productos textiles de tejido plano, tejido de punto, No tejidos, hogar, calzado y prendas de vestir.

7.1.2. Exclusiones del sistema

Para las exclusiones del sistema se tuvo en cuenta los requisitos aplicables al tipo de organización, importador-exportador, y las

actividades que la organización ejecuta y se describe a continuación:

Tabla 8. Exclusiones del SGCS para Comertex S.A.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD
<p>Comertex S.A. es una organización dedicada a la comercialización nacional e internacional de productos textiles de tejido Plano, No tejidos, tejido de Punto, calzado, productos para el hogar y prendas de vestir. Estas características son de una empresa de servicios que proporciona productos diseñados y realizados por entidades externas a la organización.</p> <p>Debido a la naturaleza de nuestra organización, se excluyó el numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2000; ya que la responsabilidad en el diseño y desarrollo de los productos es asumida por los proveedores de Comertex S.A.</p>	<p>Debido a la naturaleza de nuestra organización, se excluyó el numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2000; ya que la responsabilidad en el diseño y desarrollo de los productos es asumida por los proveedores de Comertex S.A.</p> <p>La operación de los procesos comerciales y la cadena de suministro en Comertex S.A. no aplican los siguientes estándares:</p> <p>4.17, Se deben supervisar las áreas de cubierta y las zonas que rodean al buque; y la manipulación de carga; y los pañoles del buque. No aplica para Exportadores e Importadores (EI).</p> <p>5.8, Los contenedores deben ser revisados en la entrega vacío por el arrendatario, en cada transferencia de responsabilidad y en el recibo por parte del cliente final. La operación de contenedores la ejecuta directamente la SIA en coordinación con la Naviera; estas están informadas de la importancia y el cumplimiento de este estándar.</p> <p>5.24, Debe existir un control para las reparaciones que les realizan a los contenedores. La empresa no realiza ningún tipo de mantenimiento a contenedores u otro tipo de vehículo de carga de mercancía.</p> <p>5.25, Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan los contenedores al interior del Terminal marítimo o un depósito. No aplica para EI.</p> <p>5.26, Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales; adicionalmente de un proceso de control sobre estos. No aplica para EI.</p> <p>5.27, Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga. No aplica para EI.</p> <p>6.2, Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas. Comertex S.A. no utiliza ningún tipo de materia prima para la</p>

<i>EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	<i>EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD</i>
	fabricación, su objeto es la comercialización definida en el alcance anteriormente descrito.

7.1.3. Definición de la política de seguridad

La política de seguridad se presenta como un requisito de la norma BASC, y de ella se deben desprender los objetivos de seguridad se que deben alcanzar para cumplir con el compromiso que la organización manifiesta en su política de seguridad.

La política de seguridad se deriva de la política de calidad establecida en el Sistema de Gestión en Gestión de la Calidad, a ésta se le integraron elemento de control y seguridad y se estableció un política para todo el Sistema integrado.

A continuación se presenta la política de seguridad.

Tabla 9. Política de seguridad del SGCS para Comertex S.A.

<i>POLÍTICA DE CALIDAD</i>	<i>POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD</i>
Comercializar productos y servicios buscando superar las expectativas y necesidades de nuestros clientes; a través de la inversión en el desarrollo de nuestro talento humano, recursos tecnológicos de punta y el mejoramiento continuo de nuestros procesos para garantizar un servicio confiable ágil y seguro.	Comercializar productos y servicios atendiendo los estándares internacionales de calidad, control y seguridad, buscando deleitar a nuestros clientes; a través de la inversión en el desarrollo de nuestro talento humano, recursos tecnológicos de punta y el mejoramiento continuo de nuestros procesos para garantizar un servicio ágil y confiable.

7.1.4. Definición de objetivos de seguridad

Los objetivos de seguridad realizan el seguimiento y control del cumplimiento de la política de seguridad y tienen un sistema de medición establecido con indicadores de gestión que se analizan periódicamente por los responsables de cada proceso del sistema.

Cuando se registra un resultado negativo o los no cumplimientos de las metas, se realizan acciones de mejora que conlleva al desarrollo del sistema y a la mejora continua del mismo.

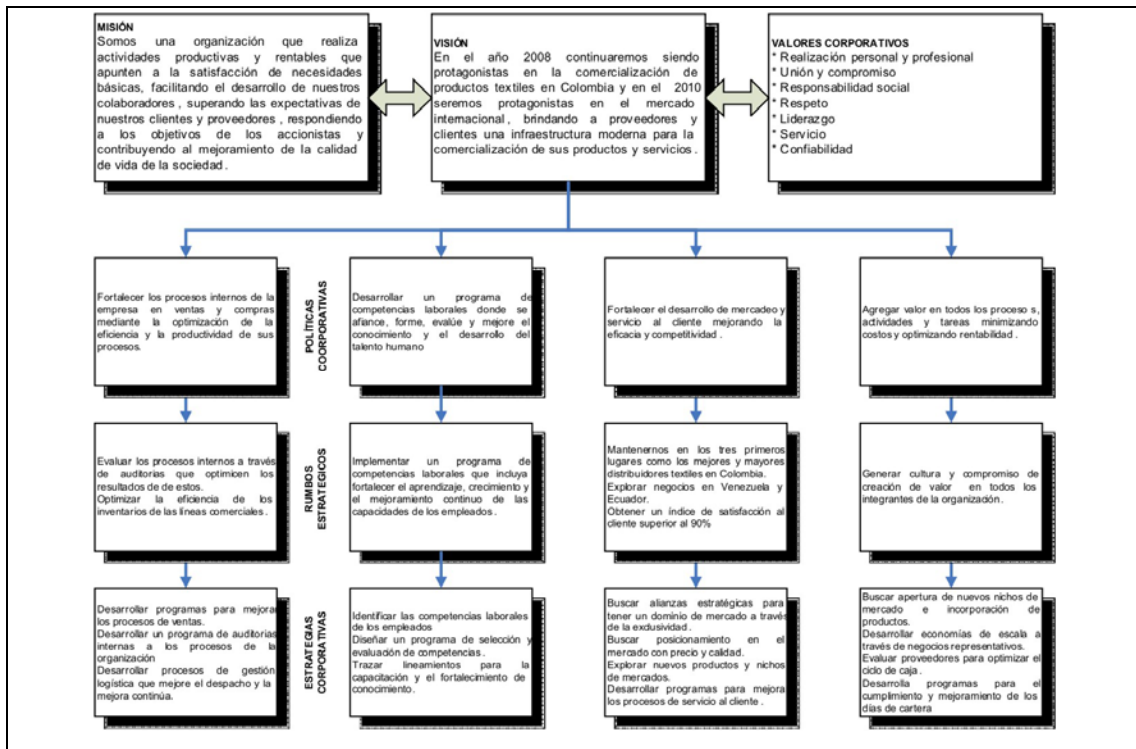
Los objetivos del sistema de gestión en control y seguridad se muestran a continuación:

Tabla 10. Objetivos de seguridad del SGCS

OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	OBJETIVOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD
<ul style="list-style-type: none">• Posicionar a Comertex S.A. en los ámbitos nacional e internacional como una empresa que contribuye a superar las expectativas de nuestros clientes a través de la comercialización de nuestros productos y servicios.• Desarrollar nuestro talento Humano, innovar en tecnología de punta y fortalecer la capacidad física instalada.• Deleitar a nuestros clientes con nuestros productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Posicionar a Comertex S.A. en los ámbitos nacional e internacional como una empresa que contribuye a superar las expectativas de nuestros clientes a través de la comercialización de nuestros productos y servicios.• Desarrollar nuestro talento Humano, innovar en tecnología de punta y fortalecer la capacidad física instalada.• Deleitar a nuestros clientes con nuestros productos y servicios.• Desarrollar acciones para prevenir actividades ilícitas de cualquier índole

De la adecuación de los lineamientos estratégicos de la organización se actualizó el despliegue estratégico que incluye los criterios de misión, visión, valores corporativos y las estrategias que la organización orienta para su cumplimiento, ver Gráfica 8

Gráfica 8. Despliegue estratégico de la organización.



7.1.5. Mapa de procesos

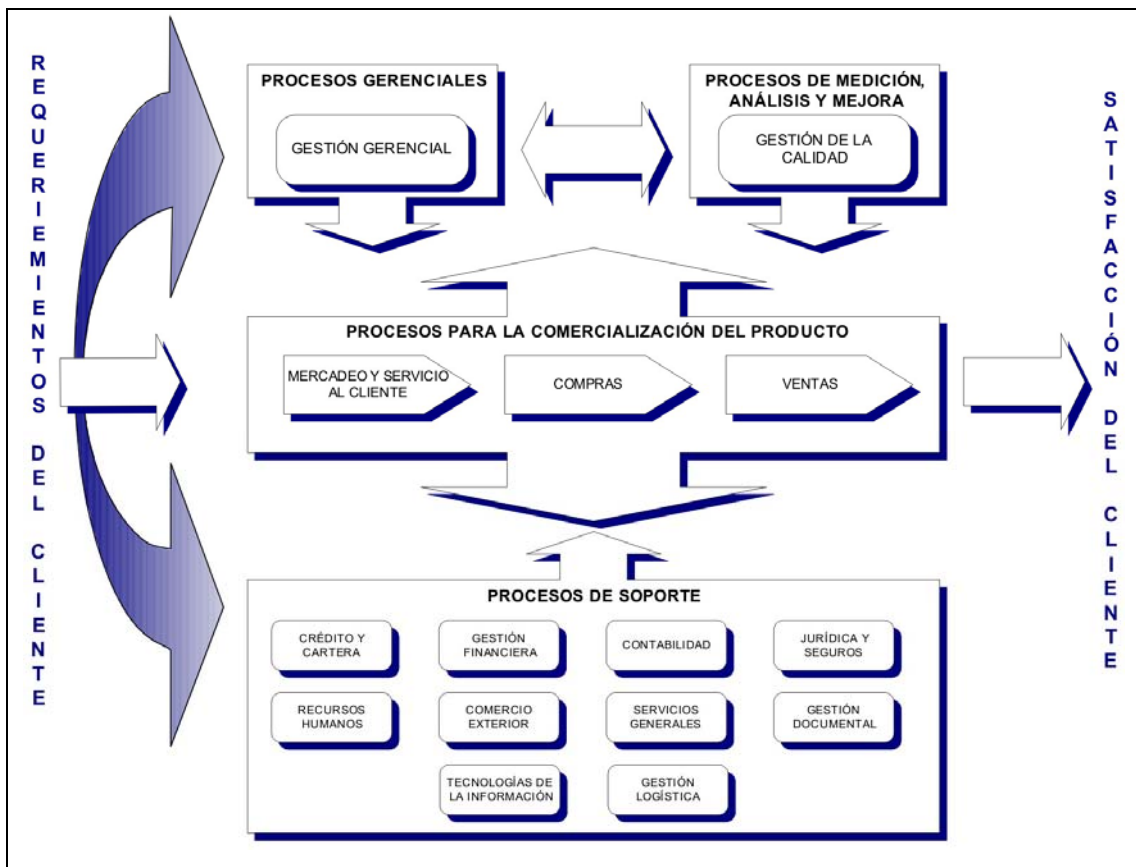
De acuerdo al alcance establecido para el Sistema de Gestión en Control y Seguridad y teniendo como base el diagnóstico inicial del sistema se definieron los procesos que lo soportan.

Para la actualización del mapa de procesos del sistema se realizó un análisis de la documentación implementada en el sistema de gestión de la calidad y se adecuó al alcance del sistema de gestión en control y seguridad teniendo en cuenta los procesos que no se tenían documentados previamente.

Del estudio del mapa de procesos del sistema de gestión de calidad se llegó a la conclusión de que se debía incluir nuevos procedimientos que no

existían en el momento de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; la implementación de la norma BASC exigió la documentación de los procesos de gestión logística y licitaciones que no se tenían en cuenta en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad aplicado. El mapa de procesos se muestra en la Gráfica 9

Gráfica 9. Mapa de procesos de Comertex S.A.



Dentro del Sistema de gestión en Control y Seguridad se identificaron cuatro clases de procesos los procesos gerenciales, procesos de análisis, medición y mejora, procesos de comercialización del producto y los procesos de soporte.

Los procesos gerenciales son los encargados de administrar los recursos de la organización y generar valor de acuerdo a lo establecido en las

estrategias del grupo empresarial, ejecuta la planeación, procesos de medición, verificación y análisis para el mejoramiento continuo de Comertex S.A.

Los procesos de análisis, medición y mejora que son los encargados de dirigir y coordinar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad para garantizar la eficacia de su implementación y contribuir al mejoramiento continuo de Comertex S.A.

Los procesos de comercialización del producto que integran la cadena de valor son los encargados de la transformación de recursos en productos y servicios que optimicen la productividad y rentabilidad de Comertex S.A. Ofrecer productos y servicios que superen las expectativas y necesidades de los clientes y faciliten el cumplimiento del plan estratégico de Mercadeo de la compañía.

Los procesos de soporte apoyan el desarrollo de todos los procesos de realización del producto y son indispensables para la consecución de los objetivos de la organización y comprenden los procesos de crédito y cartera, gestión financiera, contabilidad, jurídica y seguros, recursos humanos, comercio exterior, servicios generales, gestión documental, gestión logística y tecnologías de la información.

La secuencia e interacción de los procesos está definida así: los procesos de realización del producto se encuentran relacionados entre si y su desarrollo esta determinado por el aporte que brindan cada uno de los procesos de soporte y los procesos gerenciales y de medición y mejora se encargan de velar por el análisis, mantenimiento y mejora de los procesos, el sistema y la organización.

8. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN



8.1 JUSTIFICACIÓN

El conocimiento y manejo adecuado de los conceptos relacionados con el control y seguridad, así como la realización de sensibilizaciones, permite llevar a cabo de una manera más efectiva, el diseño, la documentación e implementación del sistema de gestión en control y seguridad, ya que existe mayor cooperación al trabajar con un personal motivado y conciente de los beneficios de poseer un sistema de gestión en control y seguridad en los actividades de comercio exterior que realiza Comertex S.A.

8.2 METODOLOGÍA

La sensibilización y capacitación se desarrolló de forma paralela a las demás etapas que conformaban la metodología de diseño, documentación e implementación del sistema de gestión en control y seguridad.

El primer paso para el desarrollo de esta etapa fue el de definir los propósitos u objetivos, con el fin de evaluar los resultados y conocer claramente si se había cumplido con lo propuesto.

8.3 OBJETIVOS

El objetivo de la sensibilización se enfocó en “motivar al personal de toda la organización”, para que su participación sea de forma activa, en las fases de diseño y estructura de la documentación, implementación, en la apropiación de los lineamientos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad, como son la política y objetivos de seguridad, y demás acciones derivadas del sistema.

En cuanto al objetivo de la capacitación, éste se enfocó, en: “Fortalecer los conocimientos del personal que interviene, de forma directa o indirecta, en las actividades de comercio internacional en los diferentes temas del control y seguridad”.

Tomando como referencia estos objetivos, las actividades de sensibilización y capacitación, se desarrollaron mediante una serie de reuniones grupales, utilizando presentaciones y realizando folletos, para ser expuestos y estudiados junto con el personal de la organización que recibió la sensibilización y capacitación.

El modelo de trabajo se apoyó en talleres teórico-prácticos, en donde se presentaron los diferentes temas seleccionados, utilizando ejemplos y solucionando las dudas e inquietudes del personal.

Para evaluar el entendimiento de los conceptos del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad, se llevó a cabo una retroalimentación de la que se desprendió una evaluación (ver ANEXO H), mediante la cual se evidenció, el cumplimiento de los objetivos de las etapas de sensibilización y capacitación

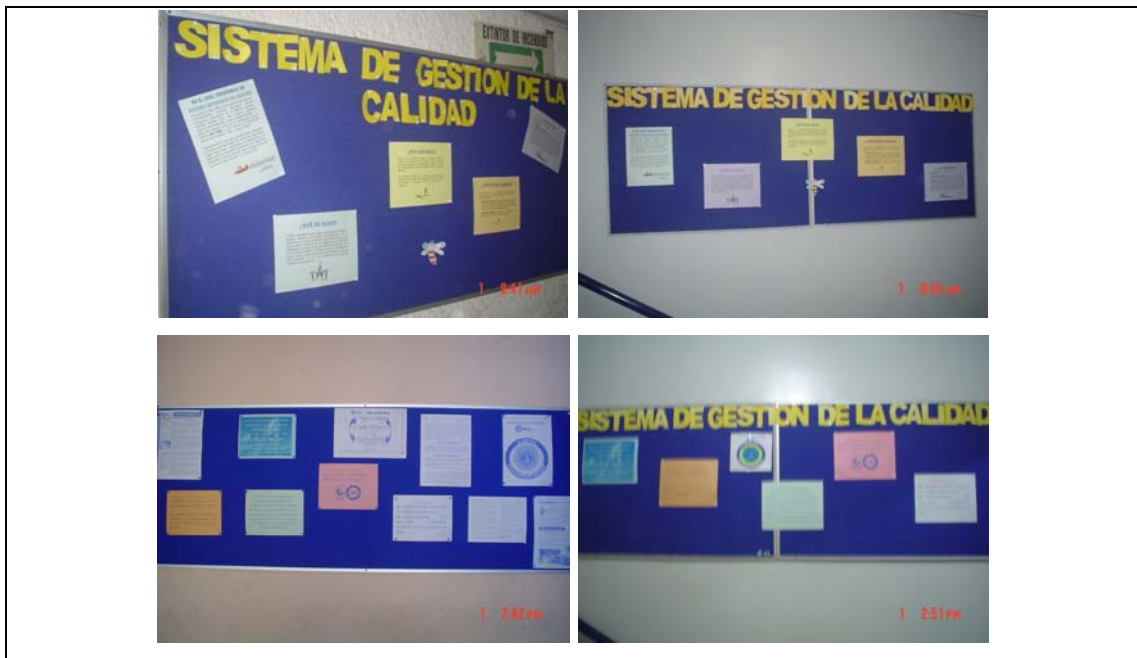
8.3.1. Sensibilización a la empresa

La divulgación inicial del sistema se realizó durante los primeros meses de diseño e implementación del sistema, mediante la divulgación de información básica en medios de información masiva con que cuenta la organización, estos medios son las carteleras de calidad, correo interno y noticomertex.

La etapa de sensibilización del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad se llevó a cabo durante todo el proceso de diseño e implementación, enfocándose en los aspectos generales del sistema que se iban ejecutando, esto facilitó la integración del personal en el desarrollo de las actividades programadas para las etapas de capacitación, diseño e implementación.

Durante el periodo de implementación se reforzaron los conocimientos adquiridos en la capacitación del personal, ver ANEXO E.

Gráfica 10. Cartelera de Calidad, Sensibilización



8.3.2. Capacitación del personal

Durante el desarrollo de esta etapa se evidenció el compromiso de la Dirección en la convicción del funcionamiento del sistema y en la asignación de recursos necesarios para el correcto desarrollo del programa de capacitación.

La etapa de capacitación inició con el fortalecimiento de los conocimientos de la norma BASC y los sistemas de gestión en control y seguridad a los miembros del comité de calidad, quienes son los responsables de liderar el proceso de implementación en cada una de sus áreas.

El programa de capacitación la compañía estuvo a cargo del personal del área de Gestión de la Calidad con el apoyo del área de comercio exterior, estas áreas cuentan con el personal capacitado en la implementación de

Sistemas de Gestión en Control y Seguridad que se recibió del capítulo BASC oriente, ver lista de asistencia en ANEXO F. En total se capacitaron 99 personas en 7 sesiones de dos horas cada una

Gráfica 11. Capacitación comité de calidad.



Gráfica 12. Capacitación personal de la organización.



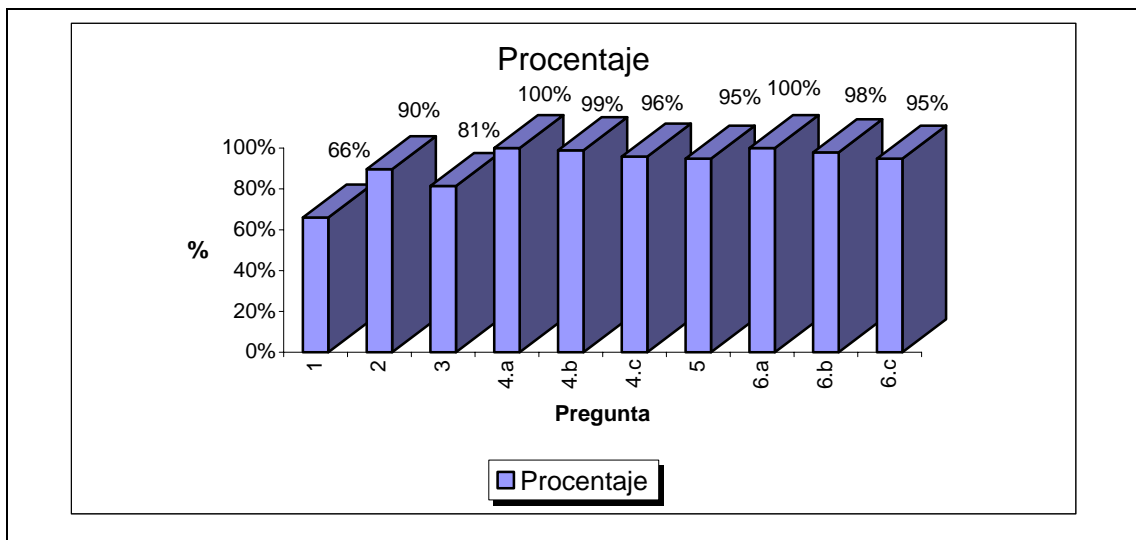
Para esta epata se realizó un evaluación al personal capacitado sobre los elemento del sistema de gestión en control y seguridad que se fortalecieron, ver ANEXO H.

En el programa de capacitación se evaluaron los siguientes aspectos:

- Conocimiento General de la organización BASC
- Fundamento de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad
- Objetivos de la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad
- Importancia de la implementación de un Sistema de Gestión en Gestión y Seguridad
- Responsabilidad en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad
- Beneficios de la implementación de Sistemas de Gestión en Control y seguridad

La evaluación del programa de capacitación permitió la retroalimentación de los conocimientos adquiridos por el personal de la compañía y su compromiso con el desarrollo del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, en la Gráfica 13 se muestran los resultados.

Gráfica 13. Resultado evaluación de capacitación.



Con la retroalimentación se logro demostrar el cumplimiento del objetivo trazado, se fortalecieron los conocimientos del personal de la organización

que interviene directamente en las actividades de comercio internacional y en las actividades de control y seguridad. Además, se integro al personal en el diseño e implementación del sistema de gestión en control y seguridad de la organización.

8.3.3. CONCLUSIONES

Se cumplió el objetivo de la sensibilización, se logró integrar el personal en las fases de diseño e implementación del sistema y se facilitó la adquisición de conocimiento en la fase de capacitación.

Mediante la evaluación en la fase de capacitación se logró demostrar el fortalecimiento de los conocimientos adquiridos por el personal de la organización en las etapas de sensibilización y capacitación, cumpliendo con los objetivos trazados en estas etapas.

9. DISEÑO y DOCUMENTACIÓN



9.1 IDENTIFICAR LOS PROCESOS

De acuerdo a lo establecido en el alcance del sistema y lo documentado en el mapa de procesos se identificaron los procesos que se deben documentar para el funcionamiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, de acuerdo a esto se actualizaron las caracterizaciones de los procesos establecidos en Sistema de Gestión de la calidad con los elemento de la norma BASC y se documentaron los procedimiento que no se tenían establecidos.

9.2 DOCUMENTACIÓN

La norma BASC tiene 18 documentos obligatorios que garantizan el cumplimiento y la aplicación de los estándares de control y seguridad para cada uno de los eslabones de la cadena de suministro. Para Comertex S.A. no aplican los documentos exigidos en el proceso que ejecuta la sociedad de intermediación aduanera, estos documentos son:

- Política de calidad
- Responsabilidades y autoridades del personal que afecta la seguridad
- Manual de seguridad
- Acciones correctivas y preventivas
- Procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallas en las medidas de protección
- Procedimientos de contingencia y emergencia
- Procedimientos que soporte cada elemento de manual de seguridad
- Procedimiento para la selección de personal
- Procedimiento de evacuación en caso de emergencia
- Procedimiento de inspección, comprobación, ajuste y mantenimiento de los equipos de protección
- Procedimientos, instructivos y directrices para prueba, activación y para limitar falsas alarmas
- Definir criterios para determinar si un contenedor es apto
- Procedimiento para detectar y reportar faltantes o sobrantes de carga
- Procedimiento de control de los precintos o sellos de seguridad
- Actualización, revisión y aprobación de documentos
- Procedimientos sobre entrega y archivo de la información

- Proceso para la selección de clientes y proveedores
- Procedimiento de reporte de actividades sub-estándar

9.3 MANUAL DE SEGURIDAD

El manual de seguridad es un documento que especifica como está estructurado el Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la organización.

Para el diseño de este documento se tuvo en cuenta la imagen que la organización refleja a sus clientes, proveedores y entidades externas en lo referente al control y seguridad y lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad. Este documento se resume en el ANEXO J.

9.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

La organización en su planificación planeación estratégica desarrolló la planificación para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, en el que se incluyen en Sistema de Gestión en Control y Seguridad y el Sistema de Gestión de la Calidad, partiendo de un diagnostico inicial y un plan de trabajo. Como resultado de la implementación se tiene:

- Mapa de procesos.
- Política y objetivos de seguridad y control
- Procedimientos de medición y análisis de mejora
- Caracterizaciones
- Procedimientos documentados

- Instructivos
- Sistema de comunicación.
- Sistemas de evaluación y auditoría interna de calidad

9.5 DOCUMENTACIÓN ESTABLECIDA

Para el Sistema de Gestión en Control y Seguridad se establecieron las caracterizaciones a los procesos identificados en el mapa de procesos, los procedimientos que hacen parte de cada proceso, los instructivos para los procedimientos que lo requerían y los formatos que soportan el sistema.

9.5.1. CARACTERIZACIONES

Las caracterizaciones se diseñaron de acuerdo a lo establecido en la documentación implementada en el sistema de gestión de la calidad existente, se actualizaron y documentaron de acuerdo a los requerimientos del nuevo sistema implementado.


Las caracterizaciones del Sistema de Gestión en Control y Seguridad tienen el diseño mostrado en la Gráfica 14 y esta compuesta de las siguientes partes:

- Encabezado: Se compone del logo de la organización, el nombre del proceso que se caracteriza, la edición vigente del documento, el código asignado, la fecha de elaboración de la primera versión del documento y la paginación del mismo. Para el control de cambios se tiene un formato de control de cambios de todos los documentos del sistema donde se especifica la versión vigente, su estado de vigencia u

obsolescencia y los cambios hechos para su actualización.

- Pie de pagina: en el se encuentra el responsable de la elaboración del documento, la revisión y aprobación del mismo.

Gráfica 14 Formato caracterizaciones

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE _____		Edición __	
Código: _____		Fecha Elaboración _____		Página __ de __	
RESPONSABLE DEL PROCESO:		OBJETIVO		TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Personal de la línea Gerente Gestión Logística				Gerenciales _____ Comercialización _____ Soporte _____ Medición, Análisis y Mejora _____	
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES	
•	•	•		•	
•	•	•		•	
DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS		REQUISITOS	PARAMETROS		
✓		•	•	•	
		RECURSOS			
		•			
		PROCESOS DE SOPORTE			
		•			
Elaborado por: Nombre: Cargo:		Revisado por: Nombre: Cargo:		Aprobado por: Nombre: Cargo:	

- Responsable del proceso: es el cargo directamente responsables de alcanzar el objetivo del proceso.
- Participantes: personal que apoya en la consecución de los objetivos trazados

- Objetivo: definición del objetivo trazado para el proceso documentado.
- Tipo de proceso: clasificación del proceso según los tipos establecidos por la organización, gerenciales, de comercialización, de soporte o de medición, análisis y mejora.
- Procesos de entrada: son los procesos proveedores que le brindan información al proceso documentado.
- Entradas: información suministrada por los procesos de entrada que es necesaria para el desarrollo de las actividades.
- Subprocesos o actividades: actividades que se deben desarrollar en el proceso para la consecución de su objetivo.
- Salidas: resultado de la transformación de la entrada cuando se realiza la actividad planteada.
- Procesos clientes: proceso al que van dirigidas las salidas del proceso documentado.
- Documentos y registros asociados: todos los documentos y registros que necesita la ejecución del proceso, en estos se incluyen los documentos y registros de entrada y salida.
- Requisitos: Requisitos tanto de las normas implementadas como los establecidos por la organización que aplican al procedimiento o los requisitos que son su responsabilidad directa.

- Recursos: recursos necesarios para la ejecución de las actividades descritas en el proceso, en ellos se incluyen los financieros, tecnológicos y de personal.
- Procesos de soporte: procesos que contribuyen en el logro del objetivo del proceso documentado.
- parámetros de medición y seguimiento: son los indicadores del proceso y procedimientos encargados de medir el cumplimiento de los objetivos el proceso.

Se diseñaron y actualizaron las caracterizaciones mostradas en la Tabla 11

Tabla 11 Caracterizaciones del sistema

CÓDIGO	NOMBRE
SIGC-MC-01	Caracterización del proceso de gestión gerencial
SIGC-MC-02	Caracterización del proceso de gestión de la calidad
SIGC-MC-03	Caracterización del proceso de Mercadeo y servicio al cliente
SIGC-MC-04	Caracterización del proceso de compras
SIGC-MC-05	Caracterización del proceso de ventas
SIGC-MC-06	Caracterización del proceso de Crédito y Cartera
SIGC-MC-07	Caracterización del proceso de Gestión Financiera
SIGC-MC-08	Caracterización del proceso de Contabilidad
SIGC-MC-09	Caracterización del proceso Jurídico y de Seguros
SIGC-MC-10	Caracterización del proceso de Comercio Exterior
SIGC-MC-11	Caracterización del proceso de Recursos Humanos
SIGC-MC-12	Caracterización del proceso de Servicios Generales
SIGC-MC-14	Caracterización del proceso de Tecnologías de la Información
SIGC-MC-15	Caracterización del proceso de Gestión Documental
SIGC-MC-16	Caracterización del proceso de Gestión logística
SIGC-MC-17	Caracterización del proceso de Licitaciones e insumos

- Encabezado y pie de pagina: cuenta con los mismos elementos que el formato de caracterizaciones
- Objetivo: describe el objetivo del documento, en este caso del procedimiento.
- Alcance: define el alcance que tiene el documento en la organización, este alcance se establece de forma geográfica y del sistema.
- Definiciones: Describe las definiciones que se necesitan para contextualizar y comprenden el documento.
- Desarrollo: Muestra la secuencia de las actividades que se deben ejecutar los responsables y los documentos y registros que se derivan de las actividades

Se diseñaron y actualizaron las siguientes caracterizaciones mostradas en la Tabla 12

Tabla 12 Procedimientos del sistema

CÓDIGO	NOMBRE
CE-PR-01	Procedimiento de exportaciones
CE-PR-02	Procedimiento de importaciones
CE-PR-03	Procedimiento de control de sellos
CO-PR-01	Procedimiento para la contabilización de documentos
CO-PR-02	Procedimiento para la conciliación de cuentas
DAF-PR-01	Solicitud de crédito
DAF-PR-02	Recaudos de cartera
DAF-PR-03	Revisión de cartera
DAF-PR-04	Consecución de recursos
DAF-PR-05	Reclamación a proveedores

CÓDIGO	NOMBRE
GL-PR-01	Procedimiento de logística
GL-PR-02	Procedimiento de inspección de camiones y contenedores
JS-PR-01	Procedimiento jurídico administrativo
JS-PR-02	Procedimiento jurídico judicial, internos y particulares
JS-PR-03	Procedimiento de negociación y vigilancia en seguros
JS-PR-04	Procedimiento de reclamación de Seguros
RH-PR-01	Procedimiento para la selección del personal
RH-PR-02	Procedimientos para pagos de nómina
RH-PR-03	Procedimiento de bienestar y capacitación
SIGC-PR-01	Control de documentos
SIGC-PR-02	Control de registros
SIGC-PR-03	Procedimiento de auditoría interna
SIGC-PR-04	Procedimiento de control de producto no conforme
SIGC-PR-05	Procedimiento de control de acciones correctivas
SIGC-PR-06	Procedimiento de control de acciones preventivas
SIGC-PR-07	Procedimiento de quejas y reclamos
SIGC-PR-08	Procedimiento de ventas
SIGC-PR-09	Procedimiento de mercadeo
SIGC-PR-10	Procedimiento de servicio al cliente
SIGC-PR-11	Procedimiento de ventas al por menor
SIGC-PR-12	Procedimiento de compras
SIGC-PR-13	Procedimiento de reporte de actividades sub-estándar
SIGC-PR-15	Procedimiento de evacuación
SIGC-PR-16	Procedimiento de inspección de dispositivos de alerta, protección y seguridad.
TI-PR-01	Procedimiento atención de solicitud de servicios a usuarios
TI-PR-02	Procedimiento proyectos tecnológicos

9.5.3. INSTRUCTIVOS

El formato diseñado para los instructivos tiene el mismo diseño del formato de procedimientos, su diferencia radica en el desarrollo de las actividades, en el instructivo las actividades se describen de forma

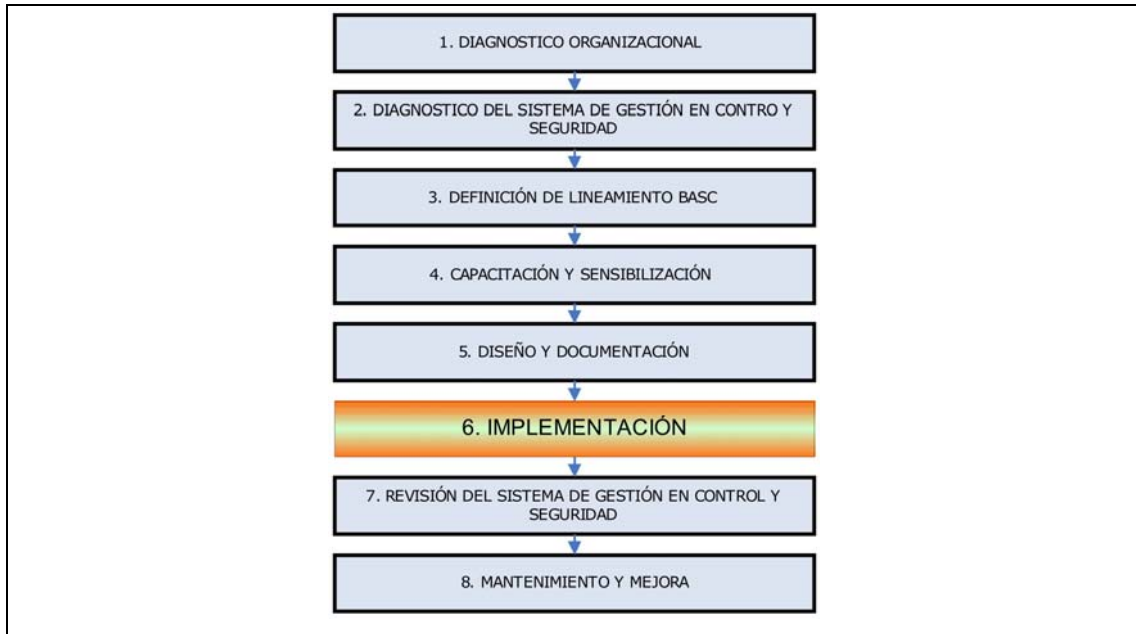
detallada.

Se diseñaron y actualizaron las siguientes caracterizaciones mostradas en la Tabla 13

Tabla 13 Instructivos del sistema

CÓDIGO	NOMBRE
SIGC-IN-01	Instructivo para la elaboración de documentos
SIGC-IN-02	Instructivo para la evaluación de proveedores
SIGC-IN-03	Instructivo para la re-evaluación de proveedores
SIGC-IN-04	Preservación del producto
SIGC-IN-05	Plan de medición y seguimiento (compras)
SIGC-IN-06	Plan de medición y seguimiento (ventas)
SIGC-IN-07	Instructivo para la selección del equipo auditor interno
SIGC-IN-08	Instructivo para la evaluación y reevaluación de proveedores de transporte
SIGC-IN-09	Instructivo para la evaluación de proveedores de servicio de comercio exterior
SIGC-IN-10	Instructivo para la re-evaluación de proveedores de servicio de comercio exterior

10. IMPLEMENTACIÓN



10.1 PROGRAMA DE SEGURIDAD

El programa de seguridad de Comertex S.A. tiene como propósito proteger una organización, sus activos, propiedades, empleados y clientes.

El programa de seguridad tiene en cuenta los requerimientos de seguridad de la organización, la disponibilidad de la organización para cumplir los requisitos, la vulnerabilidad a problemas de seguridad actuales o futuros y las alternativas disponibles para ser utilizadas por la organización.

El programa de seguridad lo realizó un experto en el tema, por seguridad

de la organización el documento solo es manipulado por la junta directiva, el gerente general, el gerente de la zona y el coordinador de calidad. En este documento muestra los controles para las áreas vulnerables, la disposición de cámaras de seguridad y las acciones en caso de eventos críticos.

10.2 SEGURIDAD FÍSICA

La seguridad física de la compañía cuenta con un sistema integral de protección, que la mantiene libre o exenta de daño o accesos no autorizados.

Los parámetros que se tienen en cuenta en la seguridad física son:

- Las áreas de almacenamiento de carga: la bodega de almacenamiento y despacho se diseñaron para estar protegidas contra accesos no autorizados a las que se le harán inspecciones y reparaciones periódicas, además, se cuenta con la señalación y demarcación pertinente para restringir los accesos.
- Barreras perimétricas con el fin de impedir el acceso de personas o vehículos no autorizados a la compañía.
- Entradas, solo se tiene una entrada para todo el personal tanto de la empresa como los visitantes. Se cuenta con un sistema de seguridad que impide el acceso de vehículos y personas no deseados.
- Se provee de iluminación en las áreas de entrada, almacenamiento y operación de carga, barreras perimétricas y de parqueo. Además, se cuenta con un sistema de iluminación de emergencia para los puntos de almacenamiento de carga valiosa y las áreas de ejecución de procesos vitales.

- Las llaves utilizadas en edificios, puertas y en equipos cuentan con la debida protección para impedir el acceso de personas no autorizadas.
- Todas las personas que laboran en una compañía tienen un estudio de seguridad, especialmente el personal crítico, antes de la contratación que permite el conocimiento del trabajador y la verificación de sus antecedentes.
- Todo el personal de la compañía y los visitantes están debidamente identificados con un carné que se transporta sobre el cuello identificando el área al que pertenecen o visitan.
- Se diseño para la empresa un programa de sensibilización del personal, en todo lo relacionado con los aspectos de las políticas y prácticas de seguridad implementadas.
- Comertex S.A. cuenta con los procedimientos de seguridad necesarios para la recepción, almacenamiento y entrega de la carga.
- Los vehículos que por alguna razón especial deben ingresar a la zona de operaciones de carga se inspeccionan y se deja registro de su inspección.
- Se cuenta con una caseta en la entrada principal de las instalaciones que controla la entrada de personas y vehículos.

10.2.1. CARGOS CRÍTICOS

Los cargos críticos de la organización que pueden llegar a contaminar la carga o la información que se determinaron fueron:

- Auxiliar de bodega: es el personal que tiene contacto directo con la mercancía de la organización.
- Director de logística: responsable del área de logística y directamente

responsable de las actividades ejecutadas en su área.

- Director de comercio exterior: encargado de supervisar las entradas y salidas de mercancía internacional, es el responsable de la abrir y sellar contenedores.
- Director administrativo y financiero: es el encargado de supervisa el cumplimiento de los objetivos de seguridad de la organización.
- Coordinador de calidad: es el encargado de velar por el cumplimiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

Una vez identificados los cargos críticos se le establecieron controles, se realizó el estudio de seguridad mediante la verificación de antecedentes policiales mediante el pasado judicial y se actualizó la visita domiciliaria.

10.3 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información está restringida por niveles de acceso para proteger los documentos confidenciales, tanto física como informática, además, la documentación tiene establecido los responsables de acuerdo al listado maestro de documentos y las tablas de retención documental. Se cuenta con la infraestructura adecuada para el almacenamiento de los archivos que requieran de este procedimiento.

En la documentación que tiene que ver con la carga se hace un examen cuidadoso de las guías de carga, los contratos de transporte, las facturas, los documentos aduaneros cuando se refiere a importaciones. Cada empleado que recibe o tramita la carga deja registro legible y exacto de la carga. Solamente se aceptan documentos que contengan las firmas autorizadas de la empresa.

Para la política de firmas se tiene que en los documentos en los cuales se transfiere la responsabilidad de la carga o se deja constancia de la prestación de un servicio, deben ser firmados tanto por quien entrega como por quien recibe con fecha y hora de la recepción.

Se tiene una política definida de recepción de documentos con anterioridad para el retiro o ingreso de la carga.

10.4 SELLOS Y PRECINTOS

Los sellos autorizados de la organización se tienen numerados de acuerdo a su responsable para controlar el uso inapropiado. Se cuenta con registros de entrega, por la coordinación de calidad, a cada propietario y el área a la que pertenece. Además, se hace seguimiento y confrontaciones a los sellos para verificar su utilización y actualización.

Los precintos son controlados por el oficial de protección quien responde por su uso y protección.

10.5 ALIANZAS DE SEGURIDAD

Se establecieron acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas con las autoridades aduaneras y de antinarcóticos, con la policía de carreteras y con el frente de seguridad empresarial, con el fin de prevenir que se presente alguna complicación en cualquier eslabón de la cadena de suministro.

Además, se integró a los proveedores, principalmente los de insumos y

transporte, en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad, fomentando la implementación de sistemas de control y seguridad en ellos.

Para garantizar la seguridad física y de información la organización se establecieron cargos encargados de la supervisión y mantenimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, para esto se estableció el representante de la dirección, el oficial de protección en las operaciones de importación y exportación y el responsable del control y seguridad en las operaciones logísticas, ver ANEXO D.

10.6 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Se establecieron y actualizaron los procedimientos para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores en donde se incluye el estudio de seguridad de los mismos. Estos procesos cuentan con una retroalimentación al proveedor para ayudarlo a mejorar su gestión con respecto a sus clientes.

Una de los requisitos para que el proveedor obtenga una calificación alta es tener mecanismos de control y seguridad en la fabricación, transporte y entrega de la mercancía, con esto se incentiva a que el proveedor mejore sus sistemas de control. Con la estandarización de la selección de proveedores se controlan las materias primas desde el momento la compra disminuyendo el riesgo de contaminación en los trayectos de transporte de la mercancía.

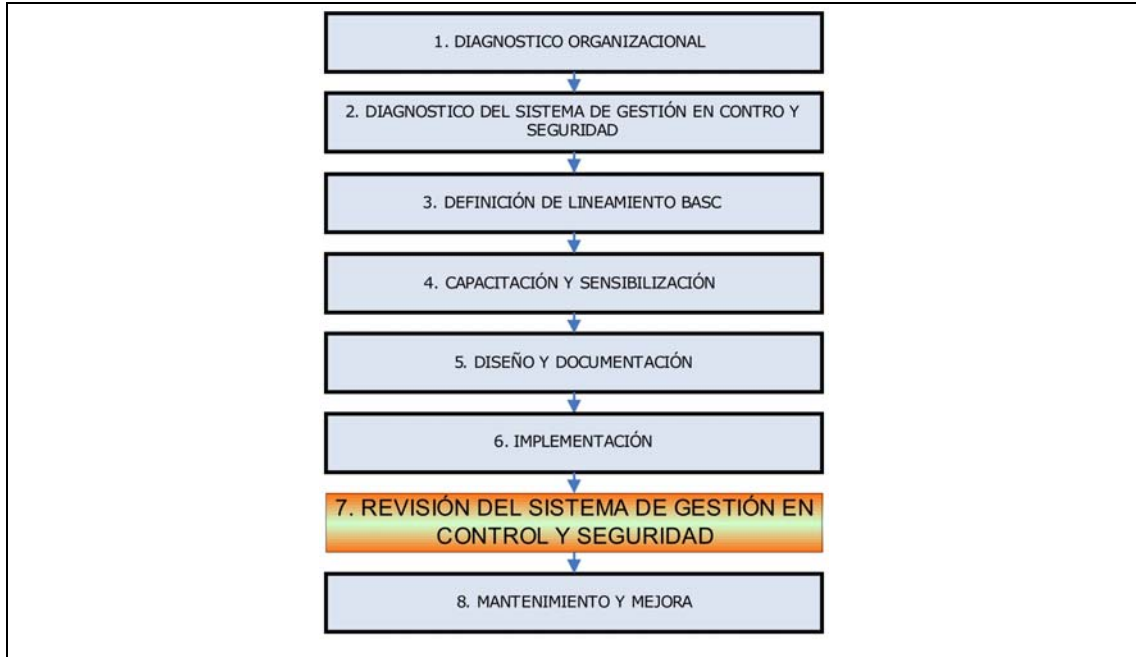
10.7 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión se establecieron para cada uno de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad, ver ANEXO K, su cálculo es responsabilidad del dueño del proceso y es controlado por el área de gestión de la calidad

Los responsables del cálculo de los indicadores son:

- Gerente General: Adolfo Botero Machado
- Director Administrativo y financiero: Hernán Londoño Gómez
- Directora Contable: Luz Dary Uribe
- Directora de Recursos Humanos: Paola Morales Montaña
- Coordinador de Tecnología de la Información: Carlos Guillermo Díaz
- Asistente Financiero: Edwin Uriel Peña
- Coordinador de Calidad: Ramiro Humberto Nova
- Director línea No tejidos: Edgar Enrique Peña
- Director línea Tejido de Punto: Rodolfo Correa
- Director línea Calzado: José Fernando Osorio
- Director línea Hogar: Patricia López
- Director línea Franquicias: Faisully Rodríguez
- Administrador Tejido Plano: Juan Guillermo Agudelo
- Asistentes de Mercadeo: Andrea Dagovette y Ledys Herrera

11. REVISIÓN DEL SGCS

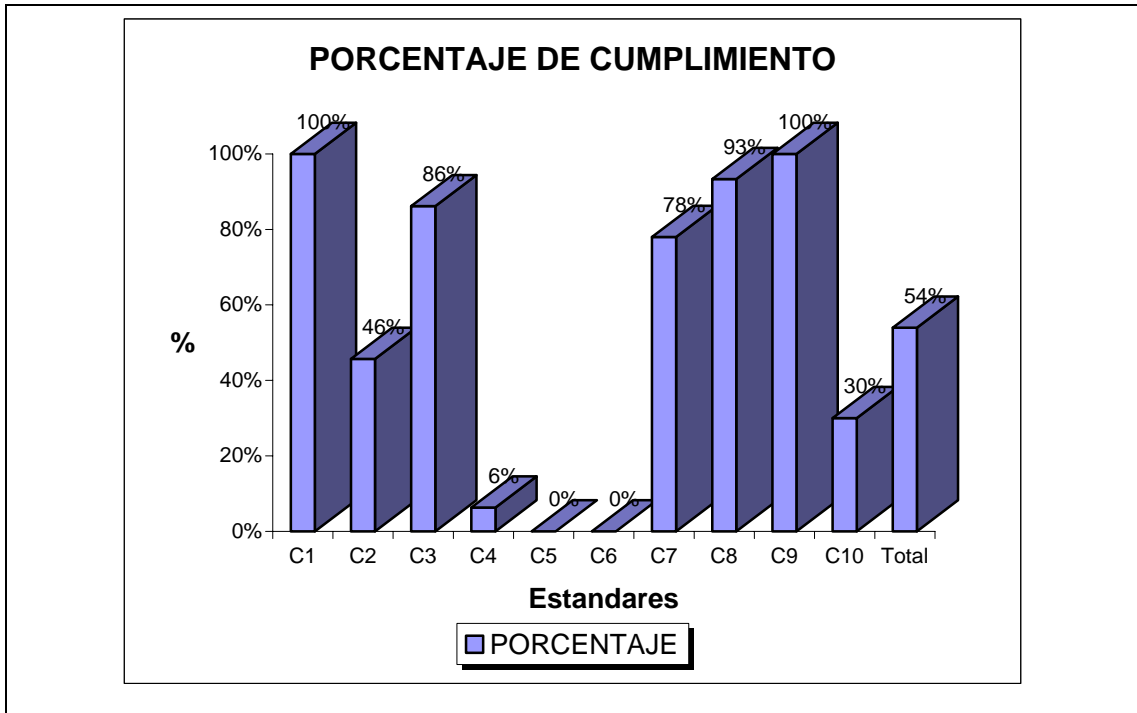


11.1 AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA

La auditoria interna del Sistema de Gestión en Control y Seguridad se llevo a cabo bajo la supervisión de la auditora mundial BASIC Maria Fernanda Ortega, asignada por el capitulo BASIC oriente, el capitulo hace una revisión previa a la auditoria de certificación para contribuir el fortalecimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, es requisito del capitulo que las empresas afiliadas estén certificadas en un periodo no mayor a nueve meses que en promedio dura la implementación del sistema, la empresa que no cumpla con esta meta deberá hacer su afiliación nuevamente.

A continuación se muestran los resultados de la auditoria:

Gráfica 16. Resultado auditoria interna BASC capitulo oriente

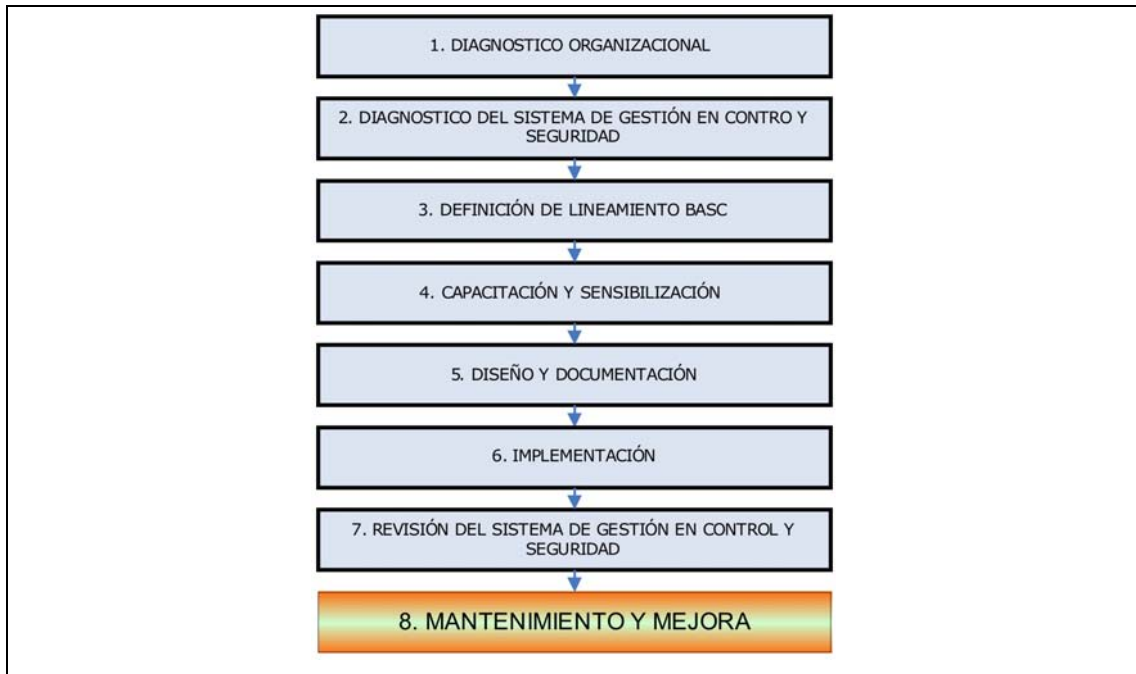


Fuente: Informe auditoria interna BASC Capitulo Oriente

11.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El perfil obtenido (54% Promedio) se da básicamente por que la empresa está actualmente en un proceso de cambio de instalaciones lo cual no permite evidenciar puntos como los de seguridad y logística.
- En la parte documental tienen un proceso muy sólido pues cuentan con la cultura de los sistemas de calidad.
- Se evidencia un gran compromiso por parte de la alta dirección para que el SGCS sea implementado y así logren la certificación.
- Es importante que se contrate personal de seguridad en los puntos de acceso, esto ayudara a controlar las salidas e ingresos tanto de personas como de material.

12. CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA



12.1 CERTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en la auditoria interna realizada al sistema de gestión en control y seguridad se establecieron las acciones correctivas pertinentes para cumplir con los requisitos establecidos en la norma BASC.

Para la auditoria de certificación el cumplimiento de estándares del numeral 4, sistema de seguridad, como control de ingresos y monitoreo se dejo establecido en la adecuación de la nueva sede y se demostró con planos los puntos críticos de vigilancia, dejando como proceso de implementación estos puntos.

La auditoria de certificación se solicitó a la OMB, organización mundial BASC, a través del capitulo BASC oriente al que pertenece Bucaramanga y en el que se encuentra afiliada la organización.

Con base en los resultados obtenidos en la auditoria se logró la certificación del sistema de gestión en control y seguridad dando mayor credibilidad a los clientes internacionales, ver Gráfica 17.

Gráfica 17. Certificado BASC



12.2 MANTENIMIENTO Y MEJORA

El mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión en Control y Seguridad esta integrado con el Sistema de Gestión de la Calidad pero su evaluación por medio de auditorias se hace por separado.

Se estableció como sistema de mejoramiento utilizar la información arrojada de las auditorias internas y externas, autoevaluación de los procesos y la revisión de la dirección del sistema.

El mantenimiento del sistema es responsabilidad de cada responsable del proceso y su revisión esta centralizada en la coordinación de calidad quien verifica el estado total del sistema.

12.2.1. Acciones de mejora

La mejora continua en el sistema de gestión en control y seguridad, al igual que en los sistemas de gestión de calidad, busca el dinamismo del sistema.

Estas acciones se desprenden del análisis del sistema por medio de la autoevaluación de los procesos, los resultados de las auditorias tanto internas como externas.

Las acciones de mejora implementadas en el sistema de gestión en control y seguridad se derivaron de la auditoria interna y la revisión inicial realizada al sistema.

12.2.2. Acciones correctivas

Aplicadas a la organización, las acciones correctivas buscan la corrección de las no conformidades presentadas en los dos sistemas de gestión, tanto de calidad como de seguridad y control por el incumplimiento de los requisitos y estándares establecidos en cada una de las normas internacionales que aplican.

Las acciones correctivas implementadas en el sistema surgieron del diagnóstico del sistema y de auditoría interna realizada.

12.2.3. Acciones preventivas

Las acciones preventivas generan una cultura de revisión y evaluación del Sistemas de Gestión en cada uno de sus procesos, busca prevenir la ocurrencia de no conformidades o incumplimientos en los requisitos establecidos por las normas que aplican y los establecidos por la organización.

Gracias a las auditorías y revisiones del sistema se estableció una cultura de prevención en cada uno de los sistemas, se estableció como exigencia en las auditorías establecer mínimo una acción preventiva al año en cada proceso, de esta manera se garantiza que los responsables de cada uno mantengan una autoevaluación de su gestión, no solo en cuanto a la calidad o la seguridad, sino en cada una de sus actividades.

13. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

13.1 OBJETIVO GENERAL

“Establecer, documentar e implementar un Sistema Integrado de Gestión para el Control y Seguridad de Comertex S.A. según la norma internacional BASC que conduzca a la certificación de la organización”

El objetivo general del proyecto se cumplió en su totalidad, se integro el sistema de gestión en control y seguridad con el sistema de gestión de la calidad como se evidencia en el manual de calidad en el anexo I, además, se logro la certificación del sistema como se muestra en el capítulo 12, certificación, mantenimiento y mejora.

13.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

“Elaborar, publicar y difundir un Sistema Integrado de Gestión de Control y Seguridad en Comertex S.A.”

La elaboración del sistema de gestión en control y seguridad se realizó teniendo en cuenta el diseño del sistema de gestión de la calidad que se tenía implementado en la organización y su producto final fue el manual de calidad anexo, la publicación y difusión se evidencia en el capítulo 8, sensibilización y capacitación del sistema, apoyado en el ANEXO E, ANEXO GANEXO H y ANEXO I

“Identificar las posiciones críticas del personal que afectan la seguridad.”

Las disposiciones críticas del personal se identificaron en el diagnóstico inicial del sistema que se muestra en el ANEXO B, estableciendo los cargos críticos que interfieren en la manipulación, recepción y entrega de mercancía, acceso a documentación en información y gestión, asegurando un balance entre perfil de la persona y perfil requerido para el cargo. Esto se empezó a apoyar con un proyecto de selección por competencias que ejecuta el área de recursos humanos. Se documentaron procesos para dichas áreas críticas disminuyendo el riesgo de contaminación de la mercancía por cualquier clase de ilícitos, ver capítulo 10

“Evaluar la protección de instalaciones, personas y operaciones de Comertex S.A. y generar mecanismos para elevar la protección”

La evaluación de las instalaciones, personas y operaciones las realizó un experto en el área, de sus conclusiones y recomendaciones se establecieron los correctivos en cuanto a seguridad perimetral, ubicación de cámaras de vigilancia tanto en el interior de las instalaciones como en su exterior y el control de accesos a las zonas de alto riesgo de contaminación, esto se evidencia en el capítulo 10.

“Identificar e implementar mecanismos de control y seguridad para las actividades de comercio internacional en Comertex S.A.”

Se identificaron los riesgos de los procesos de comercio internacional y se establecieron mecanismos de control, estos se plasmaron en los procedimientos de importaciones, exportaciones, control de precintos y sellos de seguridad, inspección de camiones y contenedores, procedimientos de logística, procedimiento de inspección de dispositivos de alerta, protección y seguridad y procedimientos de evacuación. Para cada uno de estos procesos, se establecieron los responsables y los

sistemas de medición y control, esto se evidencia en el capítulo 10

“Controlar materias primas, materiales de empaque, sello y precintos de seguridad para Comertex S.A.”

El control de las materias primas se estableció por medio de los procesos de logística, y los sellos y precintos de seguridad mediante el establecimiento del procedimiento de control de sellos, ver capítulo 10

14. CONCLUSIONES

- El diseño, implementación y certificación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad en Comertex S.A. tubo los resultados esperados gracias a la participación y compromiso de todo el personal de la organización, liderados por los administrativos, cuya motivación y ejemplo permitieron a orientar a la organización al cumplimiento de los objetivos trazados en este proyecto.
- El diagnostico organizacional inicial de Comertex S.A. permitió establecer una perspectiva de la misma al momento de iniciar de la implementación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad, esto proporcionó la información para la planeación de las actividades que se debían realizar y conseguir una dinámica satisfactoria en la organización.
- El diagnóstico del estado inicial del Sistema de Gestión en Control y Seguridad en Comertex S.A., a través de listas de chequeo permitió generar un plan de trabajo estableciendo las actividades prioritarias para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad de manera eficaz ya que se partió de una base clara y real de la actualidad de la organización.
- El nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y la cultura de calidad encontrado en Comertex S.A. facilitó la implementación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad de manera eficaz y la integración de los dos sistemas tubo como resultado un mantenimiento más dinámico.

- Los programas de sensibilización y capacitación emprendidos en Comertex S.A. a lo largo del diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad llevaron a una mejor disposición y entendimiento de los empleados hacia los lineamientos del sistema y facilitó su integración con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La identificación de las disposiciones críticas del personal que pueden llegar a afectar la seguridad en Comertex S.A., apoyó la gestión del área de recurso humano, brindándole herramientas para generar programas de formación y capacitación al personal crítico de manera que se minimicen los riesgos de contaminación o ejecución de actividades sospechosas.
- Las actividades de comercio exterior mas vulnerables fueron corregidas mediante la implementación de mecanismo de control y seguridad, controlando materias primas, materiales de empaque, sello y precintos de seguridad, de esta forma se minimiza el riesgo en ellas.
- La auditoría interna previa a la certificación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad, permitió evidenciar debilidades del Sistema y con ello se crearon planes de mejoramiento continuo, fortaleciendo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma BASC.
- Gracias a la implementación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad en Comertex S.A., se ha logrado incrementar los niveles de protección de la organización, mejorando su productividad y eficiencia al ubicar al personal idóneo en la áreas de alto riesgo, implementar procesos de selección de proveedores y clientes mas

confiables, seguros y rentables para la organización.

- La certificación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad y la competencia e idoneidad del personal genera una cultura de estandarización, control y seguridad de todos los procesos de la organización, favoreciendo el mantenimiento del sistema y generando confiabilidad en el cliente.
- La certificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad bajo los lineamientos de la norma BASC le permitió a Comertex S.A. abrirse espacio en el mercado internacional, mostrando a sus clientes y organismos reguladores credibilidad y seguridad en sus procesos y controles.
- La aplicación de nuevos estándares y requisitos del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad obligó a Comertex S.A. a mejorar su infraestructura física, selección de personal, selección de proveedores, controles operacionales de seguridad y mejorar sus sistemas de información, traduciéndose en un mejor servicio para el cliente.
- La implementación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad permitió a la autora de este proyecto conocer los aspectos legales, operativos y administrativos relacionados con el control y la seguridad proporcionando una mayor formación profesional.

15. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener el compromiso y mejoramiento continuo, en todos los empleados de Comertex S.A., adquirido en la implementación del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad y reafirmado en la certificación del mismo según los lineamientos de la norma BASC
- Mantener continuamente la sensibilización y capacitación de los empleados sobre el Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad, especialmente en el personal nuevo, generando el programa anual de capacitaciones, para elevar su participación en la adecuación y mantenimiento del sistema, al interiorizar su filosofía.
- Desarrollar estrategias de control a través del sistema de información, seven, que sirva como herramienta de seguimiento para el área de Gestión de la Calidad que garantice el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos en el Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad.
- Mantener la cultura de registro de las acciones correctivas y preventivas y el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad en todos los procesos de Comertex S.A. adquirido en su implementación y certificación.
- Evaluar constantemente el desempeño de los trabajadores, en especial en los cargos críticos, para elevar la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad y de organización.
- Implementar el Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad

en las sucursales de Bogotá y Medellín a corto plazo, por ser las principales sedes para integrar el sistema a toda la organización.

- Elevar el cumplimiento de los requisitos y lineamientos de la norma BASC en el Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad para la auditoria de re-certificación a realizarse a un año de la certificación del sistema.

16. BIBLIOGRAFÍA

Norma BASC, OMB. Requisitos del Sistema de Gestión de control y seguridad, 2002.

Manual de calidad, sistema Integrado de Gestión de Calidad, Comertex S.A., 2004

NTC-ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de Calidad, Directrices para la mejora del desempeño. Colombia: ICONTEC, 2000.

NTC ISO 19011. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para las auditorías de calidad. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000

<http://www.icontec.org.co/normalizacion.asp>. Normalización. Agosto de 2005.

NTC-ISO 10005. Administración de la Calidad, Directrices para planes de Calidad. Colombia: ICONTEC, 1996.

HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Santafé de Bogotá. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. 1993.

LÓPEZ, Francisco. ISO 9000 y la planificación de la calidad PHVA, guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión por procesos. Bogotá ICONTEC 2004

www.wbasco.org, Pagina de la Organización mundial BASC.

17. ANEXOS

ANEXO A. INTERPRETACIÓN DE LOS ESTÁNDARES BASC

No.	ESTÁNDARES	NORMA
1	<i>Estudio Legal</i>	
1.1	La Empresa debe estar constituida legalmente, debe realizarse una verificación de los antecedentes de sus accionistas, de su Junta Directiva, del gerente y representantes legales.	4.2.3 4.3.5
1.2	La empresa debe disponer de las autorizaciones legales que permitan su operación.	4.2.3 4.3.5
2	<i>Sistema de Gestión</i>	
2.1	La Empresa debe elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra prácticas de narcotráfico y terrorismo.	4.1
2.2	Deben definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad.	4.3.1
2.3	La Alta Dirección de la Empresa debe estar comprometida y vinculada con su participación en BASC	4.3.1
2.4	La Alta Dirección de la Empresa debe realizar una revisión semestral del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento	4.5
2.5	Debe existir un representante de la dirección claramente identificado con autoridad y responsabilidad para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión en control y seguridad BASC	4.3.1
2.6	Debe elaborarse un manual de seguridad que describa el cumplimiento de los requerimientos de los elementos del sistema de gestión en control y seguridad (plan de protección), en los idiomas de trabajo y en caso que sean diferentes a español, francés o inglés, deberá hacerse una traducción a uno estos.	4.3.4 4.3.5
2.7	Deben realizarse auditorias internas para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.	4.4.4
2.8	Debe documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva.	4.4.2
2.9	Deben documentarse y aplicarse procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallos en las medidas de protección.	4.3.7
2.10	Deben documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia, por lo menos una vez cada tres meses	4.3.7
2.11	Deben documentarse los procedimientos que soporten cada elemento en el manual de seguridad	4.3.4 4.3.5
3	<i>Administración y selección de Personal propio, subcontratado y-o suministrado</i>	

No.	ESTÁNDARES	NORMA
3.1	Debe disponerse de un procedimiento documentado para la selección de personal (propio, subcontratado o suministrado)	4.3.4 4.3.6
3.2	Deben identificarse las posiciones críticas del personal que afecta directamente a la seguridad (manipulación, recepción y entrega de carga, acceso a documentación en información confidencial, manejo de sistemas de información y gestión, etc.), asegurando el balance correcto entre perfil de la persona y perfil requerido para el cargo.	4.3.1
3.3	Debe realizarse un estudio de seguridad que incluya verificación de antecedentes policiales y judiciales y entrevista, a todo el personal de la compañía (propio, suministrado o subcontratado), que ocupen posiciones críticas.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
3.4	El personal debe aportar los documentos que acrediten sus empleos anteriores, referencias, antecedentes policiales y judiciales, etc. y la información contenida en estos documentos debe ser verificada	4.3.4 4.3.6 4.4.3
3.5	Debe visitarse mínimo una vez cada dos años el domicilio del personal, para verificar situación económica, riesgos del entorno y verificar nuevas amistades.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
3.6	Se debe efectuar pruebas al personal, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol: Antes de la contratación, aleatoriamente y cuando haya sospechas justificables.	4.3.4 4.3.6 4.4.1
3.7	Al ingreso del personal, debe darse una inducción y entrenamiento sobre las políticas y procedimientos de seguridad contra las drogas y el terrorismo, y las consecuencias de no cumplirlas.	4.3.2 4.3.4 4.3.6
3.8	Periódicamente debe realizarse actividades de sensibilización y capacitación sobre el sistema de gestión en control y seguridad	4.3.2 4.3.4 4.3.6
3.9	El personal con funciones y responsabilidades de seguridad debe recibir entrenamiento permanente sobre: Mantenimiento de la integridad de la carga, accesos no autorizados, fraudes en documentos y sistemas de información, practicas anti contrabando y anti terrorista.	4.3.2 4.3.4 4.3.6
3.10	El personal que participa en el proceso de despacho o recibo de un camión de carga debe estar capacitado en técnicas de inspección y verificación de pallets y contenedores, y camiones de carga.	4.3.2 4.3.4 4.3.6
3.11	El personal debe estar capacitado para atender emergencias que puedan presentarse con el manejo de la carga, especialmente con sustancias corrosivas, explosivas, químicas, etc.	4.3.2 4.3.4 4.3.6
3.12	Todo el personal debe ser entrenado para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.	4.3.2 4.3.4 4.3.6

No.	ESTÁNDARES	NORMA
3.13	Se debe contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.	4.3.2 4.3.4 4.3.6
3.14	Los datos del personal de la empresa deben ser actualizados mínimo una vez al año	4.3.4 4.3.6 4.4.3
3.15	El personal debe tener un carné de identificación con fotografía, de color diferente dependiendo el área de autorización de ingreso. El cual debe usarse todo el tiempo en lugar visible, cumpliendo con estándares de seguridad industrial.	4.3.4 4.3.6
3.16	Se debe controlar el suministro de uniformes de trabajo de la empresa	4.3.4 4.3.6
3.17	Se debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma.	4.3.4 4.3.6
4	<i>Sistema de Seguridad</i>	
4.1	La Empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad (oficial de protección) en las operaciones de exportación/importación	4.3.1
4.2	Debe existir una evaluación de riesgos de las instalaciones, personas y operaciones de la compañía, que contengan los conceptos de amenazas, vulnerabilidad, probabilidad y severidad (Evaluación de protección).	4.2.2
4.3	Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación	4.3.6
4.4	La seguridad perimetral de las instalaciones debe impedir el acceso no autorizado y debe ser inspeccionada frecuentemente.	4.3.6
4.5	Debe contar con sistemas de alarmas, dispositivos de detección de intrusos y de revisión de personas, equipajes y cargas y equipos de vigilancia, monitoreados y controlados permanentemente	4.3.6
4.6	La iluminación exterior, interior y en parqueaderos de las instalaciones, debe permitir las labores de vigilancia de todas las áreas. Esta debe ser inspeccionada frecuentemente.	4.3.6
4.7	Se debe contar con sistemas de iluminación de emergencia para áreas críticas	4.3.6 4.3.7
4.8	Todas las puertas internas y externas deben ser controladas, al igual que las ventanas externas.	4.3.6
4.9	Deben existir candados, chapas u otros sistemas de seguridad para accesos externos, ventanas y puertas (tener en cuenta criterios de seguridad industrial). Las llaves, candados y cerraduras deben estar controladas	4.3.4 4.3.6 4.4.3
4.10	Debe llevarse un registro de los vehículos que ingresan y salen de las instalaciones.	4.3.4 4.3.6 4.4.3

No.	ESTÁNDARES	NORMA
4.11	Debe inspeccionarse los vehículos al ingresar y salir de las instalaciones y se deben dejar registros aleatorios de la inspección.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
4.12	Debe disponerse de un control de acceso adecuado, tanto de empleados, contratistas y visitantes, elaborando y conservando los registros de las personas que ingresaron a las instalaciones, donde estuvieron, a quien visitaron. Se debe hacer especial énfasis en el control del personal contratista, suministrado y usuarios. Todo el personal que ingresa a la instalación debe tener a la vista una identificación. Debe realizarse una verificación de la identificación de la persona que ingresa.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
4.13	Los parqueaderos para vehículos de empleados y visitantes deben estar aislados de las áreas de empaque, almacenamiento, embalaje o cargue de mercancías.	4.3.6
4.14	El área de parqueo del personal de la empresa (empleados, suministrados, subcontratados), debe tener un control de seguridad.	4.3.6
4.15	Las áreas restringidas deben ser señalizadas y controladas (medios de transporte, buques, aviones, áreas de almacenamiento, envase, embalaje u operaciones con carga)	4.3.6
4.16	Las áreas de lockers de empleados deben estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga	4.3.6
4.17	Se deben supervisar las áreas de cubierta y las zonas que rodean al buque; y la manipulación de carga; y los pañoles del buque.	4.3.6
4.18	La Empresa debe tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa capacitada para este trabajo.	4.3.6
4.19	Se deben realizar inspecciones aleatoria (no anunciadas) de seguridad a instalaciones físicas y procesos, y dejar el registro escrito de las mismas	4.3.6 4.4.3
4.20	Se debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación de las personas con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras	4.3.3 4.3.6 4.4.3
4.21	Se debe garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día	4.3.6 4.3.7
4.22	Se debe tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección	4.3.4 4.3.6 4.3.7
4.23	Se deben tener procedimientos para inspeccionar, probar, ajustar y mantener los equipos de protección	4.3.4 4.3.6 4.3.7
4.24	Se debe identificar los lugares de ubicación de los dispositivos de alerta y elaborar los procedimientos, instructivos y directrices para prueba, activación, desactivación y reactivación y para limitar falsas alertas.	4.3.4 4.3.6 4.3.7

No.	ESTÁNDARES	NORMA
4.25	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado.	4.3.6 4.4.3
5	<i>Logística (Envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)</i>	
5.1	Se debe tener un sistema que permita mantener trazabilidad sobre los movimientos de las cargas de importación y exportación.	4.3.3 4.3.6 4.4.3
5.2	Se deben segregar la ubicación física y las operaciones con productos de: exportación, importación, nacional, alto valor y mercancías peligrosas. Así mismo segregar operaciones de embarque y desembarque de personas.	4.3.6
5.3	La carga debe ser debidamente marcada, pesada y contada, y los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) deben ser comparados con los manifiestos oficiales.	4.3.3 4.3.6 4.4.3
5.4	El proceso de comparación de los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) con los manifiestos oficiales, debe estar bajo la responsabilidad de un supervisor.	4.3.3 4.3.6 4.4.3
5.5	Se debe asegurar la correcta información en el manifiesto de carga (completa, legible, exacta) y el envío a tiempo a las autoridades nacionales y extranjeras.	4.3.3 4.3.6 4.4.3
5.6	El personal en cumplimiento de procesos críticos (envase, empaque, embalaje, cargue) en áreas críticas, debe estar identificado con uniformes o distintivos que los diferencien de los demás empleados.	4.3.6 4.4.3
5.7	El material de empaque y embalaje debe ser revisado antes de su uso (cajas, pallets, etc.)	4.3.6
5.8	Los contenedores deben ser revisados en la entrega vacío por el arrendatario, en cada transferencia de responsabilidad y en el recibo por parte del cliente final.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.9	Los vehículos de carga y los contenedores deben ser revisados antes de cargar	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.10	Los criterios para establecer cuando un contenedor no es apto, deben estar definidos por escrito.	4.3.4 4.3.6
5.11	Deben existir controles y registros de peso de los vehículos de carga.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.12	Debe existir un procedimiento escrito para detectar y reportar faltantes o sobrantes de carga.	4.3.4 4.3.6 4.4.3

No.	ESTÁNDARES	NORMA
5.13	Durante los desplazamientos del contenedor o del camión, se deben utilizar sellos y/o precintos de seguridad; y hacer seguimiento del tiempo de duración de estos desplazamientos.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.14	Debe existir un procedimiento de control (instalación, cambio, trazabilidad, registro) sobre los sellos o precintos de seguridad	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.15	Los contenedores o camiones deben sellarse o precintarse tan pronto termina la operación de carga y antes de abandonar el muelle de carga	4.3.6 4.4.3
5.16	Se debe registrar el nombre y firma de todas las personas que participan en el despacho o recibo de un contenedor o camión de carga	4.3.6 4.4.3
5.17	El proceso de carga y-o embalaje, despacho y recibo de la carga debe tener personal encargado de cumplir funciones de seguridad.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.18	Se debe disponer de control fotográfico y/o filmico durante el proceso de carga y-o embalaje de la mercancía o en la entrega de un contenedor vacío.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.19	Deben verificarse los sellos o precintos de seguridad utilizados.	4.3.6
5.20	Debe existir un procedimiento escrito para detectar faltantes o sobrantes de carga; Las diferencias encontradas en los pesos o en las cantidades deben ser reportadas e investigadas.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.21	Todos los edificios (edificio, bodega, etc.) deben ser construidos de material que resista contra ingresos no autorizados y protejan contra intrusos externos. Deben hacerse inspecciones periódicas para asegurar la integridad.	4.3.6
5.22	Debe existir un área adecuada para almacenamiento, que prevenga el acceso no autorizado a contenedores llenos y vacíos, carga y vehículos cargados.	4.3.6
5.23	Debe existir un área o procedimiento especial de seguridad para el almacenamiento de mercancía valiosa y-o peligrosa.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.24	Debe existir un control para las reparaciones que les realizan a los contenedores.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.25	Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan los contenedores al interior del Terminal marítimo o un depósito.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.26	Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales; adicionalmente de un proceso de control sobre estos	4.3.4 4.3.6

No.	ESTÁNDARES	NORMA
5.27	Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga	4.3.4 4.3.6 4.4.3
5.28	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
6	<i>Control de materias primas, material de empaque, sellos y precintos de seguridad</i>	
6.1	El material de empaque de exportación debe ser diferente al del producto nacional y debe estar debidamente identificado	4.3.6
6.2	Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas.	4.3.6
6.3	El almacenamiento de los sellos y precintos debe realizarse en lugares seguros y bajo llave y su uso debe ser controlado. Los sellos no deben ser usados en estricto orden de numeración.	4.3.6
6.4	Se debe disponer de un procedimiento documentado para el manejo y control del material de empaque - Cintas adhesivas / corrugados	4.3.4 4.3.6
7	<i>Control de documentos y de información</i>	
7.1	Los documentos deben ser actualizados, revisados y aprobados por personal autorizado antes de ser emitidos	4.3.5 4.3.6 4.4.3
7.2	Los documentos de referencia deben estar disponibles en el lugar requerido, protegiéndolos contra supresión, destrucción o modificación no autorizados, y clasificando los niveles de consulta	4.3.5 4.3.6 4.4.3
7.3	Deben existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información	4.3.5 4.3.6 4.4.3
7.4	La Empresa debe disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.	4.3.5 4.3.6 4.4.3
7.5	Los formatos utilizados en el proceso de despacho o recibo de carga deben ser diligenciados en su totalidad, anulando los espacios en blanco e incluyendo fechas, horas y firmas	4.3.5 4.3.6 4.4.3
7.6	Debe existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.	4.3.5 4.3.6 4.4.3
7.7	Los procesos documentales deben estar sistematizados para minimizar los errores.	4.3.5 4.3.6 4.4.3

No.	ESTÁNDARES	NORMA
7.8	Se debe mantener la información exacta recibida sobre la carga, que incluya como mínimo: Quien envió y quien recibe, sus nombres y direcciones; segundas y terceras personas a quienes se debe notificar; descripción, peso, cantidad, unidad de medida.	4.3.5 4.3.6 4.4.3
7.9	Los sistemas de computo deben tener las seguridades necesarias para evitar su utilización no autorizada	4.3.4 4.3.5 4.3.6 4.4.3
8	<i>Selección de clientes y proveedores</i>	
8.1	Debe existir un proceso documentado para la selección de clientes y proveedores	4.3.4 4.3.6
8.2	Debe practicarse una visita a las instalaciones de los clientes y proveedores y dejar la evidencia respectiva.	4.3.4 4.3.6 4.4.3
8.3	Deben solicitarse los documentos necesarios a los clientes y proveedores con el objeto de verificar sus antecedentes	4.3.4 4.3.6
8.4	Se deben establecer por escrito todos los acuerdos o responsabilidades que se han pactado con sus clientes y proveedores, sobre el cumplimiento de estándares de seguridad.	4.3.4 4.3.6
9	<i>Alianzas estratégicas de seguridad</i>	
9.1	Deben establecerse alianzas (acuerdos y procedimientos) en materia de seguridad, con autoridades locales, gremios u otras instituciones que puedan ayudar a mejorar la seguridad de las operaciones con carga o personas.	4.2.1
10	<i>Reporte de Operaciones o Actividades Sospechosas</i>	
10.1	Debe disponerse de un procedimiento de reporte de actividades sub-estándar (a directivos y supervisores de la empresa y a autoridades nacionales y extranjeras), que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.	4.3.4 4.3.6 4.3.7 4.2.2
10.2	Se debe contar con un programa de incentivos que permita la cooperación de los empleados para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.	4.3.6

ANEXO B. LISTA DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO SGCS

ÍTEMS	VALOR
No se realiza	0%
No se realiza y está documentado	20%
Se realiza, no hay documentación ni evidencia de su realización	40%
Se realiza, no hay documentación pero si existe evidencia de su realización	60%
Se realiza, hay documentación pero no existe evidencia de su realización	80%
Se realiza, hay documentación, existe evidencia de su realización y esta en proceso de mejora continua	100%

REQUISITO NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
4. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD						
<i>4.0.1. Generalidades</i>						
¿Se establece, documenta, implementa y mejora continuamente la eficacia del SGCS de acuerdo a los requisitos de la norma BASC?		X				
¿Se identifica los procesos necesarios para el SGCS y su aplicación a través de la organización?	X					
¿Se identifica la interacción de los procesos y su secuencia?				X		
<i>4.0.2. Revisión del estado inicial de la organización</i>						
¿Se tiene establecido el estado inicial de la organización al momento de iniciar la implementación del SGCS?		X				
¿Se identifico el nivel de cumplimiento inicial del SGCS para su implementación?	X					
<i>4.1. Política de Control y seguridad</i>						
¿Se tiene documentada una política de control y seguridad?						X
¿La alta dirección se asegura que la política de control y seguridad sea adecuada para el propósito de la organización?						X
¿La alta dirección se asegura que la política de control y seguridad sea adecuada para el propósito de la organización?						X

REQUISITO NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
¿La política de control y seguridad manifiesta la posición de la organización en contra de una posible utilización por organizaciones ilícitas?						X
¿Los elementos de la política de control y seguridad han sido divulgados e implementada en la organización?					X	
4.2. Planeación						
4.2.1. Generalidades						
¿Se tienen identificados los requisitos en materia de control y seguridad en las actividades de comercio internacional?	X					
¿Se tiene definido criterios de desempeño en las actividades de comercio internacional?		X				
¿Se tiene establecido que se debe hacer, quien es el responsable y los resultados esperados?		X				
4.2.2. Evaluación de Riesgos						
¿Se tiene documentado e implementado un procedimiento para realizar la evaluación de riesgos?	X					
4.2.3. Requisitos legales y de otra índole						
¿Se tienen identificados los requisitos legales aplicables a la empresa?			X			
¿Se tiene documentado e implementado un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales que aplican a la organización?	X					
4.2.4. Previsiones						
¿Se tienen establecidos planes y objetivos para que la organización desarrolle su política?		X				
¿El personal encargado del Sistema de Gestión en Control y Seguridad posee el suficiente conocimiento, habilidades y experiencia en él?						X
¿El personal encargado del Sistema de Gestión en Control y Seguridad administra de manera segura y confiable el sistema de acuerdo a los requisitos legales?						X
¿Se tienen establecidos planes operacionales para implementar las medidas de control de riesgos y requisitos legales identificados?	X					

REQUISITO NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
<i>4.3. Implementación y operación</i>						
<i>4.3.1. Estructura y responsabilidad</i>						
¿La alta dirección demuestra con su ejemplo, su compromiso, involucrándose activamente en el mejoramiento continuo del desempeño en control y seguridad?						X
¿El personal de todos los niveles de la organización es responsable del control y seguridad de las actividades que tiene a su cargo?			X			
¿El personal de todos los niveles de la organización es consciente de su responsabilidad por el control y seguridad que deben observar las personas que realizan actividades bajo su control?				X		
¿El personal de todos los niveles de la organización es consciente de la influencia de sus acciones o inacciones sobre el sistema de gestión en control y seguridad?				X		
<i>4.3.2. Entrenamiento y sensibilización</i>						
¿La organización tiene identificadas las competencias del personal requerido en todos los niveles?		X				
¿La organización tiene identificadas las competencias del personal requerido en todos los niveles?		X				
¿La organización proporciona el entrenamiento necesario al personal para la ejecución de sus actividades?					X	
¿La organización mantiene registros apropiados de la competencia de su personal crítico?						X
<i>4.3.3. Comunicación</i>						
¿Se tienen establecidas las condiciones para una comunicación abierta y efectiva sobre la información de control y seguridad en el comercio internacional?				X		
¿Se tienen establecidas las condiciones para que el personal pueda ejercer su participación y compromiso en el sistema?			X			
<i>4.3.4. Documentación del sistema</i>						
¿Se tiene documentado el sistema de gestión en control y seguridad?					X	

REQUISITO NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
¿Se ha definido y elaborado los documentos requerido por las organizaciones para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos?					X	
¿Se tiene un manual de control y seguridad que describa el alcance, justifique exclusiones requeridas y permitidas por la norma basc, que referencia procedimientos y describa la interrelación entre los procesos?				X		
¿La documentación del sistema es suficiente para que sea efectiva y eficiente?				X		
¿La documentación del sistema se encuentra disponible de acuerdo a las necesidades de la organización?					X	
¿La documentación del sistema permite la implementación de planes de control y seguridad?					X	
<i>4.3.5. Control de documentos</i>						
¿La organización tiene procedimientos que le permiten controlar todos los documentos exigidos para la implementación del sistema de gestión en control y seguridad?						X
¿Los documentos se revisan cuando es necesario y se aprueba su actualización por el personal autorizado?						X
¿Los documento que intervienen en el sistema pueden ser localizados fácilmente?						X
¿Los documentos se encuentran actualizados y disponibles en todos los sitios que realizan operaciones esenciales para el funcionamiento del sistema?					X	
¿Los documentos obsoletos son retirados con prontitud evitando darles un uso no previsto?					X	
¿Los documentos obsoletos que deben ser retenidos con propósitos de preservación son adecuadamente identificados?						X
<i>4.3.6. Control operacional</i>						
¿La organización tiene definidas las responsabilidades y recursos financieros para garantizar que las actividades se realicen de manera segura?					X	

REQUISITO NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
¿La organización se asegura que su personal tenga la autoridad necesaria para cumplir sus responsabilidades?					X	
4.3.7. Preparación y respuesta a eventos críticos						
¿La organización tiene establecidos procedimientos para identificar y responder ante situaciones críticas?		X				
¿La organización tiene establecidos procedimientos para prevenir el impacto y efecto que los eventos críticos puedan generar sobre sus operaciones o imagen?	X					
4.4. Verificación y acción correctiva						
4.4.1. Monitoreo y medición						
¿Se planifica e implementan procesos monitoreo y medición necesarios para demostrar la conformidad del sistema de gestión en control y seguridad y mejore continuamente su eficacia?				X		
¿Se tienen establecidos procedimientos para monitorear y medir cualitativa y cuánticamente las características claves que tienen impacto sobre el sistema?					X	
¿Se tiene establecido un mecanismo de medición del desempeño para monitorear el cumplimiento de política y los objetivos?				X		
¿Se tienen mediciones proactivas del desempeño mediante inspecciones y seguimiento de los procesos?					X	
¿Se tienen mediciones reactivas del desempeño para monitorear incidentes o situaciones críticas?					X	
4.4.2. Acción correctiva						
¿Se tiene establecido e implementado un procedimiento de acciones correctivas para el sistema de gestión en control y seguridad?				X		
¿Se tiene un procedimiento para identificar las causas básicas de las no conformidades?						X
¿Se tiene un procedimiento para implementar acciones que corrijan las no conformidades?						X
4.4.3. Registros						
¿La organización lleva registros que soportan la conformidad de los requisitos tanto del sistema como legales?					X	

REQUISITO NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
¿Se tiene establecido para la identificación, mantenimiento y disposición de los registros de control y seguridad?			X			
¿Los registros son fácilmente recuperables y están protegidos contra daños?						X
4.4.4. Auditoria						
¿Se tiene establecido e implementado un procedimiento para la realización de auditorias internas al sistema de gestión y control en seguridad?					X	
¿Se tiene establecido un programa de auditorias para el sistema de gestión en control y seguridad?			X			
¿Se tienen auditores internos en control y seguridad?				X		
4.5. Revisión por parte de la gerencia						
¿La alta dirección revisa el sistema de gestión en control y seguridad para garantizar su adecuación y eficiencia?				X		
¿El proceso de revisión garantiza que se recoja la información necesaria para permitir que la gerencia realice la evaluación del sistema?						X
¿La revisión por la gerencia brinda la oportunidad de tener una visión para el futuro?					X	
¿Se mantienen los registros de las revisiones por la gerencia?						X

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
1	Estudio legal						
1.1	La empresa debe estar constituida legalmente, debe realizarse una verificación de los antecedentes de sus accionistas, de su Junta Directiva, del Gerente y representantes legales.						X
1.2	La empresa debe disponer de las autorizaciones legales que permitan su operación						X
2	Sistema de Gestión						

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
2.1	La empresa debe elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra las prácticas de narcotráfico y terrorismo.						X
2.2	Deben definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad					X	
2.3	La Alta Dirección de la Empresa debe estar comprometida y vinculada con su participación en BASC						X
2.4	La Alta Dirección de la Empresa debe realizar una revisión semestral del sistema de Gestión en Control y seguridad BASC	X					
2.5	Debe existir un representante de la dirección claramente identificado con autoridad y responsabilidad para asegurar el cumplimiento del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC						X
2.6	Debe elaborarse un manual de seguridad que describa el cumplimiento de los requerimientos	X					
2.7	Deben realizarse auditorias internas para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo	X					
2.8	Debe documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva				X		
2.9	Deben documentarse y aplicarse procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallos	X					
2.10	Deben documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia, por lo menos una vez cada tres meses	X					

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
2.11	Deben documentarse los procedimientos que soporten cada elemento en el manual de seguridad	X					
3	Administración y selección de Personal propio, subcontratado y-o suministrado						
3.1	Debe disponerse de un procedimiento documentado para la selección de personal (propio, subcontratado o suministrado)						X
3.2	Deben identificarse las posiciones críticas del personal que afecta directamente a la seguridad (manipulación, recepción y entrega de carga, acceso a documentación en información y gestión, etc.), asegurando el balance correcto entre perfil de la persona y perfil requerido para el cargo	X					
3.3	Debe realizarse un estudio de seguridad que incluya verificación de antecedentes policiales y judiciales y entrevista, a todo el personal de la compañía (propio, suministrado o subcontratado), que ocupen posiciones críticas	X					
3.4	El personal debe aportar los documentos que acrediten sus empleos anteriores, referencias, antecedentes policiales y judiciales, etc., y la información contenida en estos documentos deben ser verificada						X
3.5	Debe visitarse mínimo una vez cada dos años el domicilio del personal, para verificar situación económica, riesgos del entorno y verificar nuevas amistades						X
3.6	Se debe efectuar pruebas al personal, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol: antes de la contratación, aleatoriamente y cuando haya sospechas justificables.	X					
3.7	Al ingreso del personal, debe darse una inducción y entrenamiento sobre las políticas y procedimientos de seguridad contra las drogas y el terrorismo, y las consecuencias de no cumplirlas	X					

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
3.8	Periódicamente debe realizarse actividades de sensibilización y capacitación sobre el sistema de gestión en control y seguridad	X					
3.9	El personal con funciones y responsabilidades de seguridad debe recibir entrenamiento permanente sobre: mantenimiento de la integridad de la carga, accesos no autorizados, fraudes en documentos y sistemas de información, practicas anticontrabando y antiterrorista	X					
3.10	El personal que participa en el proceso de despacho o recibo de un camión de carga debe estar capacitado en técnicas de inspección y verificación de pallets y contenedores, y camiones de carga	X					
3.11	El personal debe estar capacitado para atender emergencias que puedan presentarse con el manejo de la carga, especialmente con sustancias corrosivas, explosivas, químicas, etc.	X					
3.12	Todo el personal debe ser entrenado para reportar actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas	X					
3.13	Se debe contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura	X					
3.14	Los datos del personal de la empresa deben ser actualizados mínimo una vez al año						X
3.15	El personal debe tener un carné de identificación con fotografía, de color diferente dependiendo el área de autorización de ingreso. El cual debe usarse todo el tiempo en lugar visible, cumpliendo con estándares de seguridad industrial	X					
3.16	Se debe controlar el suministro de uniformes de trabajo en la empresa	X					

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
3.17	Se debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma	X					
4	Sistema de Seguridad						
4.1	La empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad (oficial de protección) en las operaciones de exportación / importación	X					
4.2	Debe existir una evaluación de riesgos de las instalaciones, personal y operaciones de la compañía, que contengan los conceptos de amenazas, vulnerabilidad, probabilidad y severidad (evaluación de protección)	X					
4.3	Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación						X
4.4	La seguridad perimetral de las instalaciones debe impedir el acceso no autorizado y debe ser inspeccionada frecuentemente	X					
4.5	Debe contar con sistemas de alarmas, dispositivos de detección de intrusos y de revisión de personas, equipajes y cargas y equipos de vigilancia, monitoreados y controlados permanentemente	X					
4.6	La iluminación exterior, interior y en parqueaderos de las instalaciones, debe permitir las labores de vigilancia de todas las áreas. Esta debe ser inspeccionada frecuentemente	X					
4.7	Se debe contar con un sistema de iluminación de emergencia para áreas críticas	X					
4.8	Todas las puertas internas y externas deben ser controladas, al igual que las ventanas externas	X					

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
4.9	Deben existir candados, chapas u otros sistemas de seguridad para accesos externos, ventanas y puertas (tener en cuenta criterios de seguridad industrial). Las llaves, candados y cerraduras deben estar controladas	X					
4.10	Debe llevarse un registro de los vehículos que ingresan y salen de las instalaciones	X					
4.11	Debe inspeccionarse los vehículos al ingresar y salir de las instalaciones y se deben dejar registros aleatorios de la inspección	X					
4.12	Debe disponerse de un control de acceso adecuado, tanto de empleados, contratistas y visitantes, elaborando y conservando los registros de las personas que ingresaron a las instalaciones, donde estuvieron, a quien visitaron. Se debe hacer especial énfasis en el control del personal contratista, suministrado y usuarios. Todo el personal que ingresa a la instalación debe tener a la vista una identificación. Debe realizarse una verificación de la identificación de la persona que ingresa	X					
4.13	Los parqueaderos para vehículos de empleados y visitantes deben estar aislados de las áreas de empaque, almacenamiento, embalaje o cargue de mercancías	X					
4.14	El área de parqueo del personal de la empresa (empleados, suministros, subcontratados), debe tener un control de seguridad	X					
4.15	Las áreas restringidas deben ser señalizadas y controladas (medios de transporte, buques, aviones, áreas de almacenamiento, envases, embalaje u operaciones con carga)	X					
4.16	Las áreas de lockers de empleados deben estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento y operación de carga	X					

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
4.17	Se debe supervisar las áreas de cubierta y las zonas que rodean al buque; y la manipulación de carga y los pañoles del buque						NA
4.18	La empresa debe tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa capacitada para este trabajo	X					
4.19	Se deben realizar inspecciones aleatorias (no anunciadas) de seguridad a instalaciones físicas y procesos, y dejar el registro escrito de las mismas	X					
4.20	Se debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación de las personas con los supervisores y encargados de seguridad a instalaciones físicas y procesos, y dejar el registro} escrito de las mismas	X					
4.21	Se debe garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de seguridad durante 24 horas al día	X					
4.22	Se debe tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o fallas en las medidas de protección	X					
4.23	Se deben tener procedimientos par inspeccionar, probar, ajustar y mantener los equipos de protección	X					
4.24	Se debe identificar los lugares de ubicación de los dispositivos de alerta y elaborar los procedimientos, instructivos y directrices para prueba, activación, desactivación y reactivación y para limitar falsas alertas	X					
4.25	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado	X					
5	Logística (Envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)						

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
5.1	Se debe tener un sistema que permita mantener trazabilidad sobre los movimientos de las cargas de importación y exportación	X					
5.2	Se deben segregar la ubicación física y las operaciones con productos de: exportación, nacional, de alto valor y mercancías peligrosas. Así mismo segregar operaciones de embarque y desembarque de personas	X					
5.3	La carga debe ser debidamente marcada, pesada y contada, y los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) deben ser comparados con los manifiestos oficiales	X					
5.4	El proceso de comparación de los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, peso y cantidades) con los manifiestos oficiales, debe estar bajo la responsabilidad de un supervisor	X					
5.5	Se debe asegurar la correcta información en el manifiesto de carga (completa, legible, exacta) y el envío a tiempo a las autoridades extranjeras						X
5.6	El personal en cumplimiento de procesos críticos (envase, empaque, embalaje cargue) en áreas críticas, debe estar identificado con uniformes o distintivos que los diferencien de los demás empleados	X					
5.7	El material de empaque y embalaje debe ser revisado antes de su uso (cajas, pallets, etc.)						X
5.8	Los contenedores deben ser revisados en la entrega vacío por el arrendatario, en cada transferencia de responsabilidad y en el recibo por parte del cliente final						NA
5.9	Los vehículos de carga y los contenedores deben ser revisados antes de cargar						NA

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
5.10	Los criterios para establecer cuando un contenedor no es apto, deben estar definidos por escrito						NA
5.11	Deben existir controles y registros de peso de los vehículos de carga	X					
5.12	Debe existir un procedimiento escrito para detectar y reportar faltantes o sobrantes de carga	X					
5.13	Durante los desplazamientos del contenedor o del camión, se deben utilizar sellos y/o precintos de seguridad, y hacer seguimiento del tiempo de duración de estos desplazamientos						X
5.14	Debe existir un procedimiento de control (instalación, cambio, trazabilidad, registro) sobre los sellos o precintos de seguridad	X					
5.15	Los contenedores o camiones deben sellarse o precintarse tan pronto termina la operación de cargue y antes de abandonar el muelle de carga	X					
5.16	Se debe registrar el nombre y firma de todas las personas que participan en el despacho o recibo de un contenedor o camión de carga						NA
5.17	El proceso de cargue y/o embalaje, despacho y recibo de la carga debe tener personal encargado de cumplir funciones de seguridad	X					
5.18	Se debe disponer de control fotográfico y/o filmico durante el proceso de cargue y/o embalaje de la mercancía o en la entrega de un contenedor vacío						NA
5.19	Deben verificarse los sellos o precintos de seguridad utilizados						X
5.20	Debe existir un procedimiento escrito para detectar faltantes o sobrantes de carga. Las diferencias encontradas en los pesos o en las cantidades deben ser reportadas e investigadas	X					

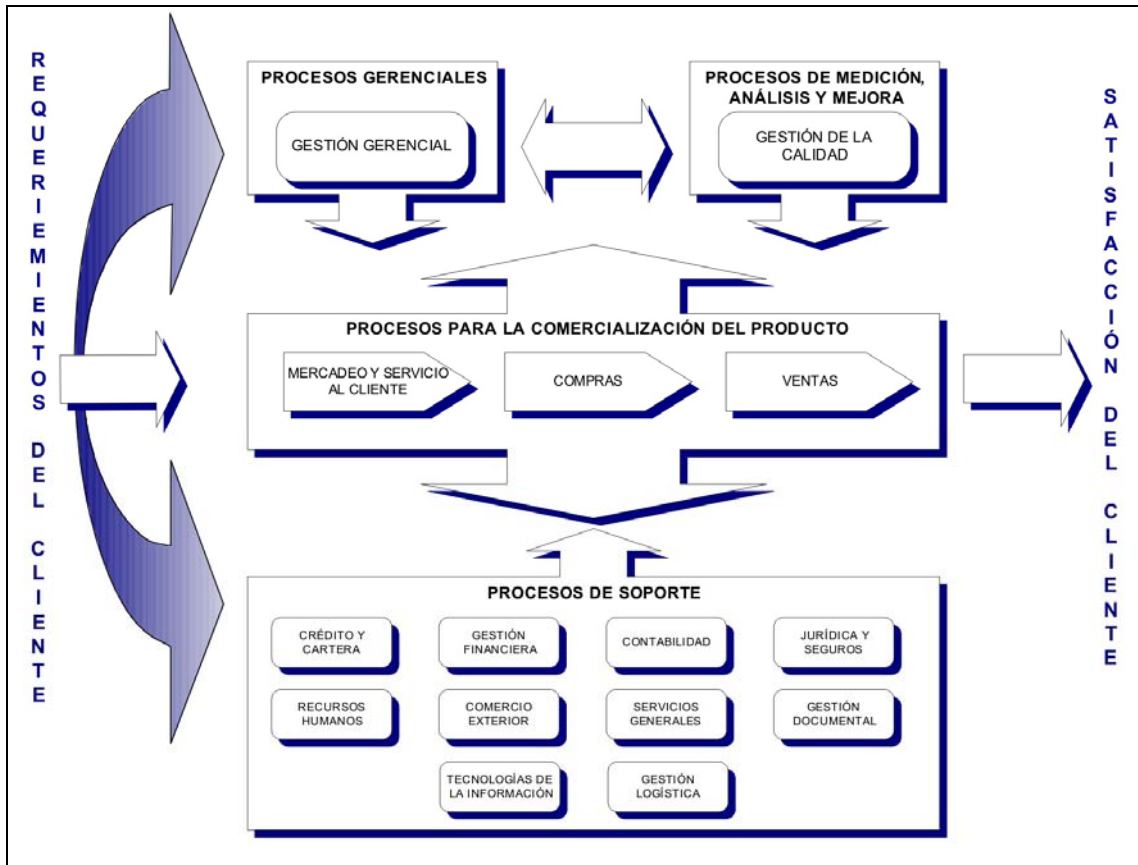
No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
5.21	Todos los edificios (edificios, bodega, etc.) deben ser construidos de material que resista contra ingresos no autorizados y protejan contra intrusos externos. Deben hacerse inspecciones periódicas para asegurar la integridad	X					
5.22	Debe existir un área adecuada para almacenamiento, que prevenga el acceso no autorizado a contenedores llenos y vacíos, carga y vehículos cargados						NA
5.23	Debe existir un área o procedimiento especial de seguridad para el almacenamiento de mercancía valiosa y/o peligrosa	X					
5.24	Debe existir un control para las reparaciones que les realizan a los contenedores						NA
5.25	Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan los contenedores al interior del terminal marítimo o un depósito						NA
5.26	Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales, adicionalmente de un proceso de control sobre estos	X					
5.27	Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga						NA
5.28	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado	X					
6	Control de materias primas, material de empaque, sellos y precintos de seguridad						
6.1	El material de empaque de exportación debe ser diferente al del producto nacional y debe estar debidamente identificado	X					
6.2	Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas						NA

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
6.3	El almacenamiento de los sellos y precintos debe realizarse en lugares seguros y bajo llave y su uso debe ser controlado. Los sellos no deben ser usados en estricto orden de numeración	X					
6.4	Se debe disponer de un procedimiento documentado para el manejo y control del material de empaque, cintas adhesivas / corrugados	X					
7	Control de documentos y de información						
7.1	Los documentos deben ser actualizados, revisados y aprobados por personal autorizado antes de ser emitidos						X
7.2	Los documentos de referencia deben estar disponibles en el lugar requerido, protegiéndolos contra supresión, destrucción o modificación no autorizados, y clasificando los niveles de consulta						X
7.3	Deben existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información						X
7.4	La empresa debe disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos						X
7.5	Los formatos utilizados en el proceso de despacho o recibo de carga deben ser diligenciados en su totalidad, anulando los espacios en blanco e incluyendo fechas, horas y firmas						X
7.6	Debe existir una política de firmas y sellas que autoricen los diferentes procesos						X
7.7	Los procesos documentales deben estar sistematizados para minimizar los errores						X
7.8	Se debe mantener la información exacta recibida sobre la carga, que incluya como mínimo: Quien envió y quien recibe, sus nombres y direcciones, segundas y terceras personas a quienes se debe notificar, descripción, peso, cantidad, unidad de medida	X					

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
7.9	Los sistemas de computo deben tener las seguridades necesarias para evitar su utilización no autorizada						X
8	Selección de clientes y proveedores						
8.1	Debe existir un proceso documentado para la selección de clientes y proveedores						X
8.2	Debe practicarse una visita a las instalaciones de los clientes y proveedores y dejar la evidencia respectiva						X
8.3	Deben solicitarse los documentos necesarios a los clientes y proveedores con el objeto de verificar sus antecedentes						X
8.4	Se deben establecer por escrito todos los acuerdos o responsabilidades que se han pactado con sus clientes y proveedores, sobre el cumplimiento de estándares de seguridad						X
9	Alianzas estratégicas de seguridad						
9.1	Deben establecerse alianzas (acuerdos y procedimientos) en materia de seguridad, con autoridades locales, gremios u otras instituciones que puedan ayudar a mejorar la seguridad de las operaciones con carga o personas	X					
10	Reporte de Operaciones o Actividades Sospechosas						
10.1	Deben disponerse de un procedimiento de reporte de actividades sub-estándar (a directivos y supervisores de la empresa y a autoridades nacionales y extranjeras), que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas	X					

No	ESTÁNDAR NORMA BASC	0%	20%	40%	60%	80%	100%
10.2	Se debe contar con un programa de incentivos que permita la cooperación de los empleados para reportar actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o de consumo de drogas ilícitas	X					

ANEXO C. MAPA DE PROCESOS



ANEXO D. ASIGNACIÓN DE PERSONAL

COMUNICADO DE GERENCIA

DE: ADOLFO BOTERO MACHADO

GERENCIA

PARA: TODO EL PERSONAL DE COMERTEX S.A. Y PERSONAS INTERESADAS EN EL DESARROLLO DEL SIGC

ASUNTO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD DE COMERTEX S.A.

A través de este recurso se designa a señor HERNÁN LONDOÑO GÓMEZ, identificado con cédula de ciudadanía número 91.248.245 de Bucaramanga, como representante de la dirección en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad según lo dispuesto en la norma BASC en Comertex S.A.

Esta persona tendrá entre otras las siguientes responsabilidades:

- Asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC de Comertex S.A.
- Ser responsable del Control y Seguridad de las actividades que tiene a su cargo, de las de él mismo y de aquellos otros con los que trabaja.
- Concienciar sobre la responsabilidad por el control y Seguridad que deben tener las personas que realizan actividades bajo su control.
- Concienciar sobre la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la efectividad del sistema de Gestión en Control y Seguridad.

El presente comunicad rige a partir del 18 de octubre de 2005 y deroga todo aquel que le fuese contrario.

ADOLFO BOTERO MACHADO

GERENTE

COMUNICADO DE GERENCIA

DE: ADOLFO BOTERO MACHADO
GERENCIA.

PARA: TODO EL PERSONAL DE COMERTEX S.A. Y PERSONAS INTERESADAS EN EL DESARROLLO DEL SIGC.

ASUNTO: OFICIAL DE PROTECCIÓN EN LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE COMERTEX S.A.

A través de este recurso se designa a señor OSCAR MARINO CARVAJAL RODRÍGUEZ, identificado con cédula de ciudadanía número 13.722.041 de Bucaramanga, como oficial de protección en las operaciones de importación y exportación en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad según lo dispuesto en la norma BASC en Comertex S.A.

Esta persona tendrá entre otras las siguientes responsabilidades:

- Asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad en las operaciones de importación y exportación de Comertex S.A.
- Ser responsable del Control y Seguridad de las actividades que tiene a su cargo, de las de él mismo y de aquellos otros con los que trabaja.
- Concientizar sobre la responsabilidad por el control y Seguridad que deben tener las personas que realizan actividades bajo su control.
- Concientizar sobre la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la efectividad del sistema de Gestión en Control y Seguridad.

El presente comunicad rige a partir del 18 de octubre de 2005 y deroga todo aquel que le fuese contrario.

ADOLFO BOTERO MACHADO
GERENTE

COMUNICADO DE GERENCIA

DE: ADOLFO BOTERO MACHADO

GERENCIA

PARA: TODO EL PERSONAL DE COMERTEX S.A. Y PERSONAS INTERESADAS EN EL DESARROLLO DEL SIGC

ASUNTO: RESPONSABLE DEL CONTROL Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES LOGÍSTICAS DE COMERTEX S.A.

A través de este recurso se designa a señor OSCAR ANDRÉS LIZARAZO OLAYA, identificado con cédula de ciudadanía número 91.489.585 de Bucaramanga, como responsable del control y seguridad en las operaciones logísticas en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad según lo dispuesto en la norma BASC en Comertex S.A.

Esta persona tendrá entre otras las siguientes responsabilidades:

- Asegurar el cumplimiento del sistema de gestión en control y seguridad BASC en las operaciones logísticas de Comertex S.A.
- Ser responsable del Control y Seguridad de las actividades que tiene a su cargo, de las de él mismo y de aquellos otros con los que trabaja.
- Concienciar sobre la responsabilidad por el control y Seguridad que deben tener las personas que realizan actividades bajo su control.
- Concienciar sobre la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la efectividad del sistema de Gestión en Control y Seguridad.

El presente comunicad rige a partir del 18 de octubre de 2005 y deroga todo aquel que le fuese contrario.

ADOLFO BOTERO MACHADO

GERENTE

ANEXO E. SENSIBILIZACIÓN

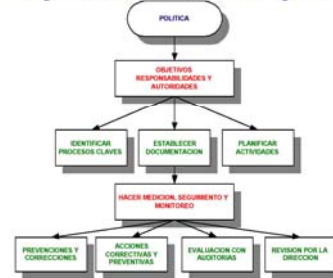
Conexiones entre los sistemas de gestión

Es evidente que cualquier fallo en una operación puede tener efectos en la calidad del producto, pero a la vez puede tenerlos en la seguridad, de los trabajadores y ambiente. Las empresas de gestión de calidad o medio ambiente implantados, son más receptivas a los sistemas de gestión de la seguridad y control.



Aspectos comunes a los diferentes sistemas

Todos los sistemas una serie de aspectos en común que permiten integrarlos a los efectos de su gestión.



Los sistemas de gestión, ya sean en forma integrada, individual o deben



estructurarse y adaptarse al tipo y las características de cada organización tomando los elementos que sean apropiados.

CICLO DE CAPACITACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD NORMA BASC



BENEFICIOS

El BASC es un programa de cooperación voluntaria entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros, creado para fomentar un comercio internacional seguro, desarrollar y ejecutar acciones preventivas que eviten el contrabando, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo.

- Normaliza, estandariza y asegura los procedimientos de la cadena de comercio exterior.
- Fomenta la credibilidad internacional en los productos y servicios.
- Previene que las actividades lícitas sean utilizadas para propósitos ilícitos.



Logros

- Concientiza al personal sobre los riesgos que tienen las actividades ilícitas y su incidencia en la sociedad, las familias y las empresas.
- Obliga a mejorar la tecnología en el control de vehículos y de la carga, logrando un mejor servicio para los clientes.



- Crea mayor exigencia a los proveedores en cuanto a compromiso con la seguridad y el control.



...El BASC es una herramienta que le permite a los empresarios ampliar sus mercados, consolidando su imagen en el exterior.

AUDITORIAS

Auditorias internas para los procesos comerciales programados a finales del mes



EL RIESGO



La palabra riesgo se deriva del antiguo risicare el cual significa osar, atreverse retar, desafiar, cada DÍA miles de circunstancias retan o desafían la capacidad de supervivencia, desarrollo y crecimiento de las empresas. Norma BASC 3.1

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO

Robos

- Puntuales: robo de un solo producto.
- Sistémicos: robos menores pero frecuentes
- Organizados: generalmente robos de gran magnitud



Tráfico Ilícito

- Comercio al margen de la ley, de las personas, mercancías o sustancias.



Piratería

- Término aplicado a los delitos cometidos en contra de los medios de transporte.



Terrorismo

- Se compone de sabotaje, atentados masivos o selectivos y toma de instalaciones.



El riesgo tiene efectos directo e indirectos sobre la naturaleza y desarrollo del negocio y su cadena de suministro.

PERSONAL DE SEGURIDAD

Dependiendo del tamaño de la compañía esta tendrá una organización de seguridad paralela a las actividades operativas, tendiente a protegerlas. Un representante de la compañía deberá tener funciones asignadas como encargado de seguridad.



Recomendaciones:

- (1) Los uniformes del personal de seguridad deben ser diferentes al resto del personal de la compañía.

SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN

Todo el personal de la compañía que haya accedido a las áreas de una compañía, deberá estar debidamente identificado; su identificación, ya sea por el color, la numeración, o las inscripciones deberá indicar el área a la cual está autorizada para acceder.

Recomendaciones:

- (1) La tarjeta de identificación debe llevar como mínimo las características físicas del empleado, su fotografía en color, su firma y una fecha de vencimiento razonable.
- (2) Todo el personal que se encuentre dentro de la compañía deberá portar su identificación en lugar visible.

CONTROL DE ACCESO

Sin acceso físico a las plantas o a las áreas, es imposible la materialización de los riesgos de robo, tráfico ilícito, terrorismo y piratería; de ahí la importancia de los controles de acceso.



Recomendaciones:

- (1) Control sobre las horas a las cuales las personas acceden a instalaciones.
- (2) Mantenga control y gestión sobre las actividades y el tiempo de ejecución, no permita el ocio dentro de las instalaciones susceptibles.

PROGRAMA DE SEGURIDAD

Representa una serie de medidas operacionales implementadas para proteger una organización, sus activos, propiedades, empleados y clientes.



Tiene en cuenta:

- Los requerimientos de seguridad de la organización.
- El potencial de la organización para cumplir los requisitos.
- La vulnerabilidad de la organización a problemas de seguridad actuales y futuros.
- Las alternativas disponibles para ser utilizadas por la organización, para cubrir las necesidades.

- ϕ Compromiso de la alta dirección
- ϕ Grupo de mejoramiento
- ϕ Participación de los empleados
- ϕ Participación de los proveedores
- ϕ Planes de mejoramiento a corto y largo plazo
- ϕ Sistema de reconocimiento

- (3) Para el personal administrativo puede ser en forma de collar o en el bolsillo derecho con un gancho, para el personal operativo (norma seguridad industrial) se utiliza un brazalete ajustado para evitar pérdidas y accidentes.
- (4) Utilizar chalecos reflectivos o uniformes de colores diferentes para cada una de las áreas sensitivas, esto permitirá tener un mayor control visual físico y a través del circuito cerrado de televisión.

- (3) Coloque un mapa donde se muestren las áreas restringidas para cada tipo de empleado, visitante y usuario.
- (4) Tenga en cuenta que entre menos número de personas accedan a las áreas de documentación o de almacenamiento de carga menor será la probabilidad de materialización de riesgos.
- (5) Coloque avisos que expresen a sus clientes y usuarios la importancia de la seguridad y el cumplimiento de estándares en su compañía.
- (6) Efectúe revisión física a las personas y paquetes.

MEJORAMIENTO CONTINUO

HACER MAS EFICIENTE, EFECTIVO Y ADAPTABLE UN PROCESO, HACIENDOLO MAS PRODUCTIVO Y COMPETITIVO

CALIDAD=>MEJORA CONTINUA=>LOGRO DE OBJETIVOS

ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO

PASOS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO



OTRA META ALCANZADA
**CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN EN CONTROL Y
SEGURIDAD**



SIGUIENTE META



**CERTIFICACIÓN DEL
SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA
CALIDAD PARA
BOGOTÁ Y
REVISIÓN DE
BUCARAMANGA**

ANEXO F. REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES

	ASISTENCIA CAPACITACIONES	Edición 2
Código SIGC – FR – 02	Fecha Elaboración Enero 10 de 2005	Página 1 de 1

Ciudad: Bucaramanga		Fecha: 1 de junio de 2006	
Hora de Inicio: 7:00 a.m.		Hora de Finalización: 9:00 a.m.	
		Total de Horas: 2 h	
Tema: Sensibilización BASC		Responsable: Mireya Castellanos	
No.	NOMBRE	CARGO/EMPRESA	FIRMA
1.	Alfárez Sandoval Claudia	Recepcionista	
2.	Álvarez Carreño Javier	Vendedor tejido plano	
3.	Becerra Lallinde Gladys Patricia	Papelería	
4.	Becerra Rueda Sergio Giovanni	Vendedor Calzado	
5.	Bonilla Eugenio Moisés	Vendedor Notejidos	
6.	Cáceres Bohada William	Auxiliar de bodega	
7.	Castro Beleño Julio Cesar	Vendedor Calzado	
8.	Estupiñán Bayona Diego	Vendedor Hogar	
9.	Garavito Osorio Jorge	Conductor	
10.	Manosalva Arias Hamleth Maury	Sistemas	
11.	Martínez Pinzón Monika	Contabilidad	
12.	Ríos García Sonia Milena	Vendedora de mostrador	
13.	Rojas López Alfredo	Vendedor Notejidos	
14.	Sandoval Díaz Luswin	Vendedor Notejidos	
15.	Suárez Barajas Deisy Liliana	Vendedor de mostrador	
16.	Plata Sandra Yisel	Impulsadora	
17.	Arias Reyes María Victoria	Contabilidad	
18.	Leon Parra German Gustavo	Vendedor Notejidos	
19.	Beltran Hernandez Marlin Juliana	Vendedora de mostrador	
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			

ELABORADO POR: Nombre: Mireya Castellanos Fecha: 1 de junio de 2006	REVISADO POR: Nombre: Ramiro Nova Jaimes Fecha: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Nombre: Ramiro Nova Jaimes Fecha: Coordinador de calidad
--	---	---

ANEXO G. CAPACITACIÓN EN SGCS



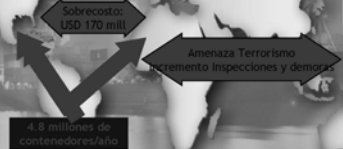
AGENDA

- ❖ Antecedentes Programa- Justificación
- ❖ Cuales son los propósitos de las empresas miembros de la Organización Mundial BASC.
- ❖ Resultados de la Cooperación
- ❖ Estándares

Paralelo a la prosperidad y el gran desarrollo de mercados mundiales se realizan *actividades ilícitas* que comprometen la integridad de las empresas, del comercio internacional y de toda una nación.

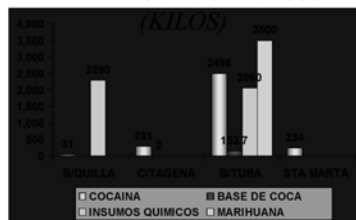


Las inspecciones de contenedores interrumpen los programas de facilitación de las Aduanas, generando demoras y costos adicionales tanto para las empresas como para las Aduanas.



Drewry Shipping Consultants

INCAUTACIONES EN PUERTOS COLOMBIANOS PRIMER SEMESTRE 2004



NUEVAS REGLAMENTACIONES

QUE ES BASC?

Asociación sin ánimo de lucro, liderada por el sector empresarial, cuyo objetivo es el de promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y elementos de terrorismo a través del comercio legítimo.

La norma BASC es un programa voluntario, que refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno, y a su vez, se contribuye a desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país y la región.

COOPERACION



Sector Privado- Participantes



OBJETIVO GENERAL

**Proteger y Promover
el Comercio Internacional**

1996 BASC is established thanks to the efforts of Mattel and US Customs Service.
WBO- 2002

Adhucos:
Estados Unidos
España
Francia
Colombia
Ecuador
Costa Rica
El Salvador
República Dominicana
México
Nicaragua
Uruguay
Venezuela

Organismos:
Cámara de Comercio Internacional
Organización de Estados Americanos
Organización Mundial de Aduanas
Asociación Latinoamericana de Logística

Colombia
Ecuador
Costa Rica
Jamaica
República Dominicana
México
Panamá
Perú
Venezuela
Guatemala
Uruguay
Haiti
Miami

BASC en Colombia



Entidades Regionales y Nacionales de apoyo:

- * ANDI Seccional Santanderes.
- * Asociación Frente de Seguridad Empresarial de Santander.
- * FENALCO Santander y Norte de Santander.
- * PROEXPORT, Santander y Norte de Santander.
- * Colfecar Norte de Santander.
- * Carce Santander.

DIAN, Policía Antinarcóticos de Colombia, Policía de Carreteras, Policía Fiscal y Aduanera, Mincomex y DAS.

PROPOSITOS DE LOS PAISES MIEMBROS

1. Establecer y mantener un sistema de gestión y seguridad en su cadena logística

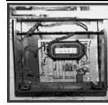
- Estándares Internacionales avalados para mas de 15 sectores del comercio
- Auditorias realizadas por equipos ACSI (Aduana de EEUU), auditores certificados por OMB
- CERTIFICACION INTERNACIONAL

2. Evitar el Terrorismo



Explosivo improvisado - Las botas de Richard Colem Reid del vuelo AA #63, 22 Diciembre 2001

El comercio legal es utilizado también por otras formas de crimen incluidas: tráfico de armas, terrorismo y lavado de dinero.

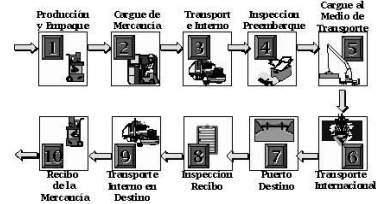


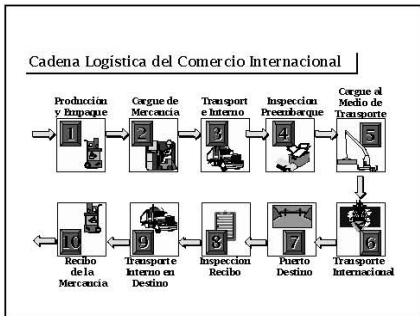
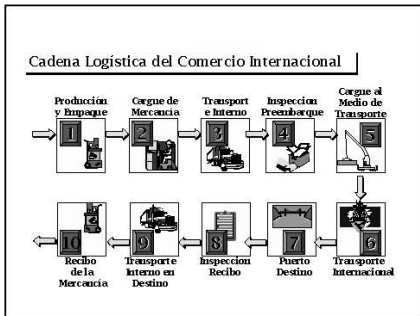
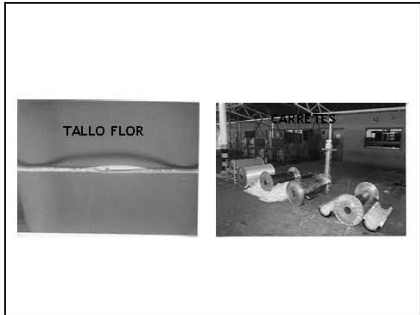
3. Evitar que el comercio sea utilizado para actividades ilícitas

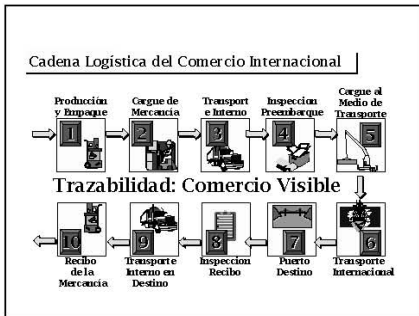
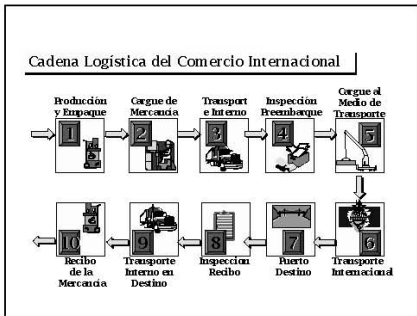
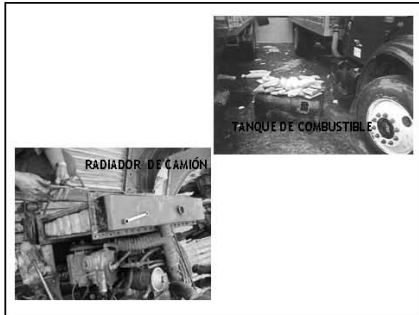
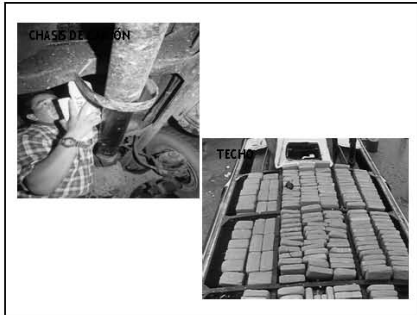


- Un negocio legalmente constituido puede ser blanco del terrorismo, narcotráfico, robo, contrabando o de conspiraciones internas.
- Actos ilícitos: perjudican la imagen de la compañía y sus marcas frente a consumidores, gobiernos y accionistas.

Cadena Logística del Comercio Internacional







INSPECCIONES ANTINARCOTICOS

- Quién es el Exportador
- Quién es el Consignatario
- Cuál es el Destino
- Procedencia
- Presentación del Producto
- Sia o Agencia de Carga

- Transportador
- Frecuencia de Exportaciones
- Otros Puertos
- Otros Destinos
- Objeto Social

RESULTADOS DE LA COOPERACION

Beneficios para las empresas

- ❖ Optimizar procesos de la cadena logística para el comercio exterior.
- ❖ Incentiva el comercio exterior de una manera segura.
- ❖ Agilización de sus procesos aduaneros.
- ❖ Reducir costos.
- ❖ Proteger y fortalece la imagen de la compañía.
- ❖ Asegurar entregas Justo A Tiempo.
- ❖ Fortalece la credibilidad internacional.

Beneficios para las empresas

- ❖ Fomenta un ambiente de trabajo seguro.
- ❖ Incentivar el incremento de mercados internacionales, facilitando la entrada de los productos nacionales a otros países.
- ❖ En coordinación con las administraciones de aduanas y autoridades de control, crear y mantener un sistema de intercambio de información que facilite el comercio entre las naciones, estableciendo niveles de riesgos y procesos simplificados.

Beneficios para las empresas

- ❖ Clientes y proveedores mejor controlados demostrando su compromiso y seriedad en los controles.
- ❖ Reducir penalizaciones nacionales o extranjeras. Fomenta la cooperación internacional reduciendo el riesgo de que las cargas legales sean utilizadas para actividades ilícitas.
- ❖ Reducción de riesgos de que las cargas legales sean utilizadas para actividades ilícitas ó robos a la carga misma.

RESULTADOS REALES

- ❖ Concientización del personal sobre los riesgos y peligros que tienen las actividades ilícitas y su incidencia en la sociedad, las familias y las empresas.
- ❖ La exigencia en la aplicación de los nuevos estándares BASC obliga a mejorar en la tecnología de control de vehículos y de la carga, traduciéndose esto en un mejor servicio para nuestros clientes.

RESULTADOS REALES

- ❖ La necesidad de cumplir los estándares BASC en aspectos legales, informáticos y de personal permite generar un mejor clima organizacional con los empleados.
- ❖ Se logra mayores de productividad y eficiencia al reubicar los funcionarios de acuerdo a su perfil de cargo.
- ❖ Se crea un a cultura de RESPETO de los empleados por el cumplimiento de todas las políticas de seguridad implementadas a través de BASC.

ESTANDARES DE LA NORMA BASC

Estandares Internacionales

1. Estudio Legal
2. Sistema de Gestión Control y Seguridad
3. Administración de Personal
4. Sistema de Seguridad
5. Logística de Recibo y despacho de carga

Estandares Internacionales

6. Control de empaques y Materias Primas
7. Selección de clientes y proveedores
8. Control de documentos y de la información
9. Alianzas estratégicas de Seguridad
10. Reporte de Operaciones Sospechosas

GRACIAS

Comité de implementación
BASC

COMERTEX S.A.

¿QUÉ ES EL BASC?

Business Anti-Smuggling Coalition (BASC)



El BASC (Business Anti-Smuggling Coalition) es un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros, creado para fomentar un comercio internacional seguro.

El BASC es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional.

El objetivo primordial es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo.

BENEFICIOS

- ▶ Promover la normalización y estandarización de procedimientos en la cadena de exportación con el objeto de asegurarla contra los riesgos actuales y potenciales.
- ▶ Tener una herramienta gerencial que les permita mantener y fortalecer sus negocios con alta calidad en sus procesos de seguridad.
- ▶ Incentivar el incremento de mercados internacionales, facilitando la entrada de los productos nacionales a otros países.
- ▶ Fomentar la credibilidad internacional en los productos y servicios.



- ▶ Prevenir que los productos y/o servicios sean

utilizados para la comisión de actividades ilícitas.

- ▶ Reducir penalizaciones nacionales o extranjeras.
- ▶ Optimizar los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio.
- ▶ Crear un ambiente de trabajo seguro.

¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR EN EL BASC?

1. Sector Privado:

Empresas de la Cadena Logística del Comercio Internacionales: Empresas asociadas, las personas jurídicas que participen activamente en la logística o actividades productivas o de comercio exterior, de prestación de servicios, actividades complementarias o conexas al comercio exterior.

2. Sector Público:

Administraciones de Aduanas y Organismos de control

Internacionales: Administraciones de Aduanas de los Estados Unidos, México, Francia, España, Colombia, Venezuela, Ecuador, Uruguay, República Dominicana, Nicaragua, Costa Rica, Salvador, Departamentos de control Antinarcoóticos, Autoridades Portuarias, entre otros.



3. Organismos Internacionales y Asociaciones:

Organismos Internacionales:

Organización de los Estados Americanos, Organización Mundial de Aduanas, Cámara de Comercio Internacional.

Asociaciones y gremios: Asociación Latinoamericana de Logística, Cámaras Americanas de Comercio, Cross Border Research Institute, gremios y asociaciones empresariales de cada uno de los países.

LOGROS QUE SE PUEDEN ALCANZAR AL IMPLEMENTAR EL PROGRAMA BASC.

1 Concientizar ampliamente al personal sobre los riesgos y peligros que tienen las actividades ilícitas y su incidencia en la sociedad, las familias y las empresas.



2 La exigencia en la aplicación de los nuevos estándares BASC obliga a mejorar la tecnología en el control de vehículos y de la carga,

tradiéndose esto en un mejor servicio para nuestros clientes.

- 3 Los controles exigidos sobre los documentos garantiza mayor seguridad y confianza en las operaciones. Las exigencias del BASC en cuanto a su numeración, archivo y control superan la debilidad propia del exceso de confianza.
- 4 La necesidad de cumplir los estándares BASC en aspectos legales, informáticos, y de personal nos permitió generar un mejor clima organizacional con nuestros empleados.
- 5 Lograr mayores niveles de productividad y eficiencia al reubicar de mejor manera los funcionarios de acuerdo a su perfil de cargo. Genera un gran RESPETO de los empleados por el cumplimiento de todas las políticas de seguridad implementadas a través de BASC.
- 6 Mayor exigencia a los proveedores en cuanto a compromiso con la seguridad y el control.

... El BASC Es una herramienta gerencial que le permite a los empresarios ampliar sus mercados, consolidando su imagen en el exterior.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA BASC



MAYO 2005

SELLOS Y CINTAS PARA CONTENEDORES

Existen cantidades de precintos, que son una cinta plástica dentada, utilizada para mover contenedores en corto tiempo, numerados y código de barras.



FALLAS EN LOS SELLOS

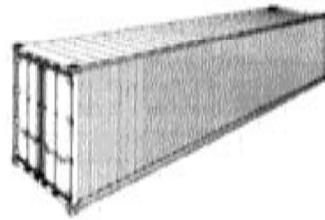
Los bandidos, llámese piratas terrestres, conductores o narcotraficantes, se percataron que con alguna leve manipulación, algunos sellos se podían abrir y de nuevo cerrar sin dejar indicios.

Ante estas circunstancias con los niveles de inseguridad existentes en el medio, se pudiera pensar que es complicado conseguir que éstos sean cien por ciento

seguros, si no están acompañados de medidas de control BASC que apoyen la seguridad para el producto terminado.

INSPECCIÓN DE CONTENEDORES

Se debe ser muy meticulosos y llenar el formato BASC ya que existe muchas formas utilizadas por los narcotraficantes para sacar o introducir mercancía o drogas de manera ilegal, burlando la revisión en los puertos.



Es bien importante la revisión ocular de los contenedores, interna, externa y en especial toda no concordancia con las observaciones del comodato.

También lo es la revisión de puertas, bisagras, cerraduras, vigas, ondulaciones, pernos de sujeción en buen estado; en la revisión inferior se debe tener cuidado al túnel, el piso debe ser "perfecto", sin desniveles, igual tornillos o sujeciones de diferente tipo. Siempre es de madera, se debe tener en cuenta la medida de la lámina de

protección inferior, que normalmente es de 50 cm.

Los dados de acople deben estar a la vista, los protectores de los orificios de ventilación deben estar sin obstrucciones; las reparaciones se hacen en patios certificados y con materiales autorizados por las navieras de muy buena calidad, tanto el acero como la pintura y soldadura, por lo tanto si presenta reparaciones recientes deben estar relacionadas, si se sospecha de ellas, es mejor no cargar el contenedor y solicitar cambio a los patios.

Se deben revisar bien las canaletas u ondulaciones en las paredes laterales de los contenedores, verificando visualmente que las ondulaciones se alternen hacia adentro y hacia fuera, nunca dos consecutivas, las vigas, travesaños y canales de techo, deben ser revisadas con detenimiento.

PRECAUCIONES PARA CUANDO SE DESPACHA

- ① Comprar sellos y precintos que tengan marcas legibles, claras y únicas para la compañía.
- ① Los sellos y precintos deberán tener numeración consecutiva.
- ① Almacenar los sellos y precintos en área controlada para prevenir el uso indebido de los mismos.
- ① Mantener control estricto del inventario de los sellos y precintos.
- ① Seleccionar los sellos y precintos de

acuerdo con a la conveniencia para la empresa.

- ① Solo personal autorizado debe manejar, controlar e instalar los sellos y precintos.
- ① Anotar claramente los números del sello o precinto, incluyendo alfanuméricos y marcas especiales para que sean controlados y transferidos a la documentación del destinatario y pueda ser controlada durante el transporte.

PRECAUCIONES CUANDO SE RECIBE

- ① Siempre compare los números y marcas especiales del sello en el contenedor con lo que dice en los documentos o la información recibida del despachador
- ① Solo los empleados de confianza o representantes de confianza pueden ser quienes remuevan el sello y nunca el conductor o un representante de la firma transportadora
- ① Revisar si existen alteraciones en las piezas (reemplazo de nuevas por viejas o viceversa) especialmente en las que tiene que ver con las zonas de cierre
- ① Revisar que los remaches no hayan sido reemplazados por tuercas o bulones
- ① Inspeccionar el estado de los sellos, contenedor y partes claves del mismo para ver si hay señales de violaciones, en el contenedor, ver defectos claros con agujeros,

huecos, puertas en mal estado o caídas, ver los remaches de las manijas de la puerta, bisagras deterioradas o dañadas

Es importante el énfasis que presenta el BASC para toda la cadena de abastecimiento, entre generadores de carga, transportadores, intermediarios aduaneros, SIAS, navieras, patios de contenedores, etc.

Recuerde, si la empresa no se cumplen los estándares BASC, rompe la cadena de seguridad y afecta el normal desempeño de los esfuerzos de las entidades gubernamentales colocando en alerta a entidades de seguridad comprometidas directamente en esta labor. Esto significa retardos en entregas, mayor costo y revisiones a carga y documentos y por ende sus productos y servicios pueden ser utilizados para actividades ilícitas.

El compromiso de la seguridad es de todos, no solo en bien de nuestras empresas sino de todo un país, con el objeto de recuperar la confianza internacional. El BASC ofrece herramientas claras para identificar vulnerabilidades y proteger toda la cadena logística.



INSPECCIÓN DE CONTENEDORES

¿Cómo inspeccionar los contenedores?

En el mundo del comercio internacional, es tradicional el uso de contenedores para facilitar el transporte de mercancías por su maniobrabilidad, fácil manejo, operación, costos y seguridad. Sin embargo, no dejan de suceder saqueos, alteraciones, pérdidas de mercancías y contaminación con el envío de estupefacientes, a pesar de la seguridad y controles que se llevan a cabo.

Los **tipos de delincuencia** incluyen:

- ① El robo de todo el contenedor por la fuerza.
- ① La manipulación del sistema.
- ① El hurto del contenido con ayuda del conductor o delincuencia organizada.
- ① El hurto por fraude.
- ① Introducción de elementos ajenos a la carga.

POLÍTICA DE CALIDAD

Comercializar productos y servicios atendiendo los estándares internacionales de calidad, control y seguridad, buscando deleitar a nuestros clientes; a través de la inversión en el desarrollo de nuestro talento humano, recursos tecnológicos de punta y el mejoramiento continuo de nuestros procesos para garantizar un servicio ágil y confiable.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Posicionar a Comertex S.A. en los ámbitos nacional e internacional como una empresa que contribuye a superar las expectativas de nuestros clientes a través de la comercialización de nuestros productos y servicios.
2. Desarrollar nuestro talento Humano, innovar en tecnología de punta y fortalecer la capacidad física instalada.
3. Deleitar a nuestros clientes con nuestros productos y servicios.
4. Desarrollar acciones para prevenir actividades ilícitas de cualquier índole

ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGGC

1. Decisión del proyecto – sensibilización alta dirección
2. Sensibilización en la empresa
3. Identificar procesos
4. Diagnóstico frente a norma base y

- estándares
5. Planificación del sistema
6. Documentación
7. Verificación del sistema
8. Mantenimiento y mejoramiento

PLANIFICACIÓN

Éxito – Depende de la planificación

- Identificar de requisitos
- Establecer criterios de desempeño
- Definir:

Lo que se debe hacer, Quien es el responsable, Cuando se debe hacer y el Resultado esperado

P - EVALUACIÓN DE RIESGOS

Se debe de mantener un procedimiento documentado para evaluar los riesgos de la organización.

P - RIESGO

Esta se deriva del antiguo resicare = osar, atreverse, retar desafiar.

P – REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE

Que requisitos legales le aplican a la organización, cuales le exigen sus clientes, su sector, cluster o cualquiera de otra índole que requiera la organización para tener un comercio seguro.

P- Previsiones

Planeación

- Previsiones para cubrir áreas claves
- Planes y objetivos generales
- Tener suficiente conocimiento, habilidad y experiencia en C&S
- Planes operacionales para implementar el SGGC

- Planeación para el control operacional

Implementación y operación

ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD

Responsabilidad recae en el nivel mas alto nivel de la gerencia.

- Asignar persona del grupo directivo con verdaderas responsabilidades en asegurar el CyS en su área
- Responsabilidad de las actividades bajo su control
- Conciencia del impacto por acción o inacción

ENTRENAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN

- Identificar competencias del personal y proporcionar el entrenamiento necesario

COMUNICACIONES

Establecer y mantener procedimientos

- Comunicación abierta y efectiva de información sobre CyS.
- Suministro de asesoría y servicios de especialistas.
- Participación y compromiso de empleados.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Elemento clave que permite:

- Implementar, consolidar y conservar conocimientos.
- Mantenerla al mínimo requerido.
- Debe de estar disponible en el lugar designado.

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Establecer y mantener procedimientos

- Localización

- Actualización periódica
- Versiones vigentes
- Control sobre obsoletos
- Retiro del sitio
- Identificación para preservación legal o de conocimiento.

CONTROL OPERACIONAL:

- Integración en las actividades de la organización
- Garantizar actividades seguras
- Asignación de responsabilidades y recursos
- Asegurar que las personas tengan autoridad

PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EVENTOS CRÍTICOS:

- Establecer y mantener procedimientos
- Identificar y responder ante situaciones críticas
- Prevenir el impacto y efecto que estos eventos o situaciones puedan generar sobre la operación.

CADENA LOGÍSTICA DEL COMERCIO INTERNACIONAL



VERIFICACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA

MONITOREO Y MEDICIÓN:

- Establecer y mantener procedimientos
- Demostrar efectividad = eficacia + eficiencia.
- Monitorear y medir cualitativa y cuantitativamente.
- Regularidad
- Que generen impacto
- Mediciones proactivas
- Mediciones Reactivas

ESTABLECER Y MANTENER PROCEDIMIENTOS:

- Identificación, mantenimiento y disposición de los registros de CyS.
- Registros de entrenamiento, resultados de las auditorias y revisiones.
- Legibles, identificables y rastreables.
- Almacenamiento
- Tiempos de conservación y Trazabilidad

ESTÁNDARES INTERNACIONALES

1. Estudio Legal
2. Sistema de Gestión CS
3. Administración de Personal
4. Sistema de Seguridad
5. Logística de Recibo y despacho de carga
6. Control de materias primas, material de empaque, sellos y precintos de seguridad
7. Control de documentos y de información.
8. Selección de Clientes y proveedores
9. Alianzas estratégicas de seguridad
10. Reporte de Operación o Actividades sospechosas

NORMA BASC SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD



MISIÓN

Somos una organización que realiza actividades productivas y rentables que apunten a la satisfacción de necesidades básicas, facilitando el desarrollo de nuestros colaboradores, superando las expectativas de nuestros clientes y proveedores, respondiendo a los objetivos de los accionistas y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

VISIÓN

En el año 2008 continuaremos siendo protagonistas en la comercialización de productos textiles en Colombia y en el 2010 seremos protagonistas en el mercado internacional, brindando a proveedores y clientes una infraestructura moderna para la comercialización de sus productos y servicios.

ANEXO H. EVALUACIÓN CAPACITACIÓN AL PERSONAL

FECHA: _____ CIUDAD: _____

NOMBRE: _____

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: _____

Lea cuidadosamente la pregunta y conteste de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la capacitación.

1. ¿Que es el BASC?

- Coalición Empresarial Anti Contrabando
- Business Anti-Smuggling Coalition
- Organización Internacional que promueve el comercio ágil y libre de contaminaciones
- Todas las anteriores

2. ¿Qué es un Sistema de Gestión en control y seguridad?

- Interacción de procesos de una organización para obtener los estándares de calidad
- Interacción de procesos con actividades orientadas a incrementar la competitividad
- Interacción de procesos de una organización para dirigirla y monitorearla en lo relativo al control y la seguridad
- Interacción de procesos de una organización para dirigirla y monitorearla en lo relativo al incremento de la productividad

3. ¿Cuál es el objetivo de la implementación de un Sistema de Gestión en control y seguridad?

- Minimizar los riesgos de contaminación en las actividades comerciales
- Evitar que las actividades de comercio sean utilizadas para actividades ilícitas
- Incentivar el comercio internacional de una manera segura
- Todas las anteriores

4. Indique 5 razones por las cuales es importante implementar un sistema de gestión de control y seguridad.

5. La responsabilidad de la implementación del sistema de Gestión de control y seguridad es de

- El gerente de la organización
- Del representante de la gerencia
- De los responsables de los diferentes procesos
- De toda la organización

6. Mencione cinco beneficios para las empresas que implementan un sistema de Gestión de control y seguridad

Gracias por su colaboración.

ANEXO I. FORMACIÓN COMO AUDITORES INTERNOS EN BASC

En el mes de septiembre de 2005 se realizó el curso de formación para auditores internos en sistemas de control y seguridad basados en la norma BASC en el cual aprobaron 13 participantes como auditores internos de la organización.

Tabla 14. Calificación curso auditores internos

<i>nombre</i>	<i>Asist</i>	<i>Taller</i>	<i>Partic</i>	<i>Examen</i>	<i>Calif</i>
Carolina Pinzón	3,9	8,3	10	70	92
Edgar Enrique Peña	3,9	9,0	10	67	90
Rodolfo Correa	5,0	8,0	10	66	89
Andrea Dagovett	5,0	9,0	10	63	87
Mireya Castellanos	5,0	7,0	10	63	85
Paola Carolina Morales	5,0	9,5	10	60	85
Patricia López	5,0	7,5	10	62	85
Ledys Herrera	5,0	4,0	10	65	84
Oscar Marino Carvajal	5,0	7,0	10	60	82
Maria Clemencia Sandoval	5,0	6,0	10	60	81
Carlos Humberto Plata	5,0	5,0	10	60	80
Oscar Andrés Lizarazo	3,9	7,0	10	58	79
Juan Guillermo Agudelo	5,0	2,0	10	60	77
Anuar Cuellar	3,9	0,0	10	48	62
José Fernando Osorio	3,9	8,0	10	0	22
TOTAL	4,6	6,5	10,0	57,5	

Gráfica 18. Certificado curso de auditores



ANEXO J. MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



MANUAL DE CALIDAD

SIGC-MC-00

2005



	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 1 de 36

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD	5
1.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
1.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA.....	5
2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	6
3. GESTIÓN DEL MANUAL.....	10
3.1 GENERALIDADES.....	10
3.1.1 Enfoque al cliente:	11
3.1.2 Liderazgo:	11
3.1.3 Participación del personal:	11
3.1.4 Enfoque basado en procesos:	11
3.1.5 Enfoque de sistema para la gestión:	12
3.1.6 Mejora continua:	12
3.1.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.....	12
3.1.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.....	12
3.2 CONTROL DEL MANUAL	12
4. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	13
4.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	13
4.2 LÍNEAS Y SERVICIOS	14
4.2.1 Línea Tejido Plano	15
4.2.2 Línea No Tejidos.....	15
4.2.3 Línea Tejido de Punto.....	17
4.2.4 Línea Franquicias.....	17
4.2.5 Línea Hogar	18
4.2.6 Línea Calzado	18
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
4.4 MISIÓN.....	19
4.5 VISIÓN	19
4.6 POLÍTICA DE CALIDAD	20
4.7 OBJETIVOS DE CALIDAD	20
4.8 COMUNICACIÓN INTERNA	20
4.9 PLANIFICACIÓN DEL SIGC	22
4.9.1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	22
4.9.2 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	23
4.9.3 COMITÉ DE CALIDAD	23

ELABORADO POR: Nombre: Mireya Castellanos G. Cargo: Asistente de Calidad	REVISADO POR: Nombre: Ramiro Nova Jaimes Cargo: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 2 de 36

4.9.4	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	26
5.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	26
5.1	PROGRAMA DE SEGURIDAD	27
5.2	SEGURIDAD FÍSICA	27
5.3	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	28
5.4	SELLOS Y PRECINTOS	28
5.5	ALIANZAS DE SEGURIDAD.....	29
5.6	MAPA DE PROCESOS DE COMERTEX S.A.	29
5.7	INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS	29
6.	CARACTERIZACIONES	29
7.	ANEXOS.....	31

ELABORADO POR: Nombre: Mireya Castellanos G. Cargo: Asistente de Calidad	REVISADO POR: Nombre: Ramiro Nova Jaimes Cargo: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente
---	---	---



	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 3 de 36

TABLA DE ANEXOS

ANEXO 1.	MAPA DE PROCESOS.....	31
ANEXO 2.	MATRIZ DE INTERRELACIÓN	32
ANEXO 3.	CARACTERIZACIONES.....	36

 COMERTEX S.A. <i>Gente Confiable</i>	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 4 de 36


INTRODUCCIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC) es el compromiso de nuestra familia Comertex S.A. con el mejoramiento continuo de nuestros procesos para deleitar al cliente con un servicio confiable y seguro que atienda los lineamientos legales, las políticas y estrategias de nuestra organización.

Este manual es la representación de los lineamientos establecidos en la NTC ISO 9001:2000, la norma y estándares BASC; los cuales han sido implementadas en cada uno de los procesos de la empresa.

El SIGC se basa en información real soportada en documentos y registros, buscando realizar un control del cumplimiento de los objetivos que la organización establece en relación a la calidad, al control y la seguridad.

Adolfo Botero Machado

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 5 de 36

1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD

- Identificar el alcance del SIGC, la presentación de la interacción de los procesos y las generalidades de nuestro sistema de gestión.
- Estandarizar los procesos que se requieren según el alcance del SIGC.
- Dar cumplimiento a los requisitos de documentación que establece la norma ISO 9001:2000 y otras normas internacionales.
- Desarrollar acciones para prevenir actividades ilícitas de cualquier índole, en todas las operaciones de la organización.


1.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Implementar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2000 y norma BASC, para: Comercializar y exportar productos textiles de tejido plano, tejido de punto, No tejidos, hogar, calzado y prendas de vestir.

1.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA

Comertex S.A. es una organización dedicada a la comercialización nacional e internacional de productos textiles de tejido Plano, No tejidos, tejido de Punto, calzado, productos para el hogar y prendas de vestir. Estas características son de una empresa de servicios que proporciona productos diseñados y realizados por entidades externas a la organización.

Debido a la naturaleza de nuestra organización, se excluyó el numeral 7.3 de la

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 6 de 36


norma ISO 9001:2000; ya que la responsabilidad en el diseño y desarrollo de los productos es asumida por los proveedores de Comertex S.A.

La operación de los procesos comerciales y la cadena de suministro en Comertex S.A. no aplican los siguientes estándares: 4.17, Se deben supervisar las áreas de cubierta y las zonas que rodean al buque; y la manipulación de carga; y los pañoles del buque. No aplica para Exportadores e Importadores (EI). 5.8, Los contenedores deben ser revisados en la entrega vacío por el arrendatario, en cada transferencia de responsabilidad y en el recibo por parte del cliente final. La operación de contenedores la ejecuta directamente la SIA en coordinación con la Naviera; estas están informadas de la importancia y el cumplimiento de este estándar. 5.24, Debe existir un control para las reparaciones que les realizan a los contenedores. La empresa no realiza ningún tipo de mantenimiento a contenedores u otro tipo de vehículo de carga de mercancía. 5.25, Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan los contenedores al interior del Terminal marítimo o un depósito. No aplica para EI. 5.26, Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales; adicionalmente de un proceso de control sobre estos. No aplica para EI. 5.27, Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga. No aplica para EI. 6.2, Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas. Comertex S.A. no utiliza ningún tipo de materia prima para la fabricación, su objeto es la comercialización definida en el alcance anteriormente descrito.

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definiciones según la norma técnica colombiana ISO 9000:2000 y norma BASC

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 7 de 36

Amenaza: Factor externo de riesgo, con respecto al sujeto o sistema expuesto, representando por la potencial ocurrencia de un sucesos natural o generado por la actividad humana, que puede manifestase en un lugar específico, con una intensidad y duración determinada. Existe mientras haya vulnerabilidad.

Auditoria del SIGC: Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y resultados relacionados con la Gestión de la calidad, el Control y Seguridad, cumplen las disposiciones preestablecidas y si estas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

BASC: Traduce alianza empresarial para el comercio seguro, es una organización empresarial que busca aportar con los elementos de seguridad estructurados en una norma y estándares actividades para evitar la contaminación de cualquier sustancia ilícita.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.


Cliente: organización o persona que recibe un producto.

Competencia: Idoneidad para conocer o solucionar un asunto derivado de la formación, entrenamiento y experiencia de cada individuo.

Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Disposición: Precepto legal o reglamentario, orden o mandato.

Efectividad: Capacidad de lograr las metas y objetivos con optimización de los recursos.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 8 de 36

Eficacia: Es la medida del cumplimiento de las metas y objetivos planeados.

Eficiencia: Es la medida de la utilización de los recursos para cumplir las metas y los objetivos planeados.

Evaluación de riesgos: Procedimiento mediante el cual se obtiene la información necesaria para identificación, estimación (probabilidad y severidad), decisión de tolerancia y establecimiento de planes de acción para el control de riesgos.

Factores externos: Son las fuerzas que se generan fuera de la organización, que inciden en los asuntos de control y seguridad y que deben tenerse en cuenta de manera apropiada; incluye aspectos tales como: legislación, innovaciones tecnológicas y normatividades sectoriales.


Factores internos: Son los aspectos de la organización que inciden en su capacidad para cumplir con la gestión de control y seguridad; incluye aspectos tales como: reorganización interna, cambio en la tecnología, cultura en materia de prevención de riesgos y modificaciones a procesos.

Manual de calidad: Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la organización.

Mapa de procesos: descripción de la interrelación entre los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Mejora continua: Incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Meta: Un requisito detallado de desempeño, que surge de los objetivos de control y seguridad, cuantificado siempre que sea posible, pertinente para la organización o parte de ella y que necesita que sea establecida y cumplida con el fin de lograr

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 9 de 36

dichos objetivos.

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado.

Objetivos de calidad: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Peligro: Es una fuente o situación con potencial de perdidas en términos de lesiones, daño a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.

Planificación de la calidad: parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.


Previsión: Acción de disponer lo conveniente para atender una fuente o situación con potencial de pérdidas en términos de lesiones, daños a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto.

Riesgo: Contingencia o proximidad de un daño que desafían la capacidad de supervivencia, desarrollo y crecimiento de las empresas.

Requisito: necesidad o expectativa establecido, generalmente implícita u obligatoria.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 10 de 36

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el gado en que se han cumplido sus requisitos.

Seguridad: Es una actividad encaminada a conseguir la protección de personas, bienes e información, ante cualquier amenaza.

SIGC: Sistema Integrado de gestión de la calidad, hace referencia al conjunto integrado de normas internacionales y nacionales implementadas en Comertex S.A.

Sistema de gestión de la calidad: conjunto de elemento mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.


Vulnerabilidad: Factor interno de riesgo, de un sujeto o sistema expuesto a una amenaza que corresponde a su disposición intrínseca a ser dañado.

3. GESTIÓN DEL MANUAL

3.1 GENERALIDADES

La adopción de un SIGC es una decisión estratégica tomada por la gerencia y respaldada por la junta de socios de la organización. El diseño y la implementación del SIGC esta liderado por el comité de calidad y atiende las diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos que proporciona y los procesos que emplea cada línea en la organización junto a las áreas de soporte y las partes interesadas.

Comertex S.A. basa su SIGC en los ocho principios que las normas ISO 9000:2000 y norma BASC tienen como base fundamental de la siguiente forma:

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 11 de 36

3.1.1 Enfoque al cliente:

Comertex S.A. tiene como objetivo es atender las necesidades de sus clientes y adecua sus procesos en pro de deleitarlo. Esto lo evidencia en la retroalimentación del cliente a través de las quejas y reclamos, evaluación de servicio al cliente y el contacto directo con el mismo por medio de un espacio de comunicación directa.

3.1.2 Liderazgo:


La organización a través de su gerencia y el comité de calidad son los responsables de liderar la implementación de lo establecido en el SIGC y de involucrar sus colaboradores en el logro de los objetivos de la organización, mediante el análisis de los resultados y la retroalimentación a su equipo de trabajo.

3.1.3 Participación del personal:

El personal de la organización esta comprometido con el SIGC y hace parte activa en su implementación, seguimiento y medición. Esto se demuestra mediante la participación en los concursos, asistencia a las capacitaciones y las sugerencias de mejora.

3.1.4 Enfoque basado en procesos:

Con el fin de deleitar a sus clientes la organización ha adoptado el enfoque basado en procesos agrupando las actividades interrelacionadas y con un propósito común, buscando optimizar sus recursos y controlar sus resultados. La identificación de los procesos se consolida en el mapa de procesos de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 12 de 36

3.1.5 Enfoque de sistema para la gestión:

Para gestionar la interrelación de los procesos se establecieron las caracterizaciones las salidas de un proceso son coherentes a la entrada de otro. Para verificar la eficacia en el logro de los objetivos están definidos mecanismos de seguimiento y medición en cada proceso.

3.1.6 Mejora continua:

Comertex S.A. busca que sus procesos se mantengan en constante análisis y mejora para garantizar que sus clientes reciben el mejor servicio. Esto se observa en la identificación de no conformidades reales y potenciales y el comportamiento de los indicadores de desempeño de los procesos.

3.1.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones


Periódicamente la gerencia verifica el resultado del desarrollo de sus proceso a través del análisis de los informes de gestión presentados por cada responsable de proceso y con base e esté toma decisiones para el logro de las metas de la organización.

3.1.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Comertex S.A. acuerda con sus proveedores relaciones con sus proveedores son beneficiosas para las dos partes y aumente la capacidad de cada una de crear valor.

3.2 CONTROL DEL MANUAL

La revisión, aprobación, control de las copias y modificaciones se realizan de acuerdo con las disposiciones establecidas en el procedimiento de control de

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 13 de 36

documentos y el instructivo de elaboración de documentos.

4. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Comertex S.A. es una empresa de carácter privado registrada ante la cámara de comercio y que atiende todas las normas legales que rigen en cuanto a su operación comercial refieren.

4.1 RESEÑA HISTÓRICA


El 7 de noviembre de 1.974 fue fundada en la ciudad de Bucaramanga la que hoy es una de las mejores empresas distribuidoras de productos textiles de Colombia. El surgimiento de esta empresa se vio motivado por la necesidad que percibieron sus creadores de fortalecer uno de los sectores más ricos de la economía de nuestro país, visualizando en Santander nuestro departamento una de las mejores plazas para aprovechar esta oportunidad.

La ubicación geográfica del departamento y la pujanza del pueblo Santandereano son dos de las principales razones por las que COMERTEX S.A. sigue comprometido con el crecimiento de este sector industrial.

En sus inicios COMERTEX S.A. funcionó únicamente con la línea de TEJIDO PLANO, cuyo único proveedor era Fabricato. En el año de 1990 se introdujo la línea de NO TEJIDOS.

En 1993 tras el crecimiento acelerado de la empresa, es introducida una tercera línea la cual se denomina LÍNEA HOGAR, diversificando de esta manera en los productos que ofrece con el fin de abarcar más mercados y ser más competitivos.

El 27 de diciembre de este mismo año, la organización se transforma al tipo de

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 14 de 36

anónimas quedando bajo la denominación social de COMERTEX BUCARAMANGA S.A. Finalmente el 4 de enero de 1997 cambia de razón social a COMERTEX S.A., la cual es la que hoy en día es reconocida en el mercado. En este mismo año la empresa permite el ingreso de la línea TEJIDO DE PUNTO.

En mayo del año 2000 incursiona la compañía con la línea de FRANQUICIAS, y en el año de 2002 se adhiere la línea de COMERCIO EXTERIOR y finalmente en el año 2003 ingresa la línea de CONFECCIÓN NACIONAL y se separa la línea HOGAR y CALZADO quedando cada una independiente.


Con estas, son 5 las líneas en las que se especializa COMERTEX S.A., con el objeto social de adquirir, importar, fabricar, transformar, distribuir y vender toda clase de productos textiles.

Hacia el año de 2003, se realizó una fusión entre las diferentes filiales de Comertex S.A. en las demás ciudades del país, quedando como sede principal la ubicada en Bucaramanga.

En la actualidad COMERTEX S.A., cuenta con un gran número de propiedades donde tienen en funcionamiento sus cinco líneas logrando así satisfacer la gran demanda generada en el sector, a través del funcionamiento y ubicación de sus puntos de venta al público ha logrado no solo posicionarse en el mercado, sino abarcar también este segmento.

4.2 LÍNEAS Y SERVICIOS

COMERTEX S.A., es una empresa comercializadora de productos textiles que tiene cinco líneas que son: LÍNEA TEJIDO PLANO, LÍNEA TEJIDO PUNTO, LÍNEA NO TEJIDOS, LÍNEA HOGAR, LÍNEA CALZADO, LÍNEA FRANQUICIAS, donde cada línea se especializa en productos específicos y es autónoma en sus decisiones.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 15 de 36

4.2.1 Línea Tejido Plano

En esta línea se encuentran diferentes tipos de tela (índigos, driles, camiseros, pantaloneros, forros) para la confección de prendas de vestir, tanto casuales como deportivas (infantil, dama, caballero), de igual manera ofrece telas para lencería, ropa de trabajo e industrial.


El mercado al cual ofrece sus productos son Distribuidores los cuales compran la tela y a su vez la venden en sus almacenes, de igual forma atiende a Confeccionistas para la elaboración de prendas ya sea para mercado nacional o de exportación, y también provee de tela los almacenes de COMERTEX S.A.

En la línea se satisfacen las necesidades del cliente y, además, se ofrece asesoría cada vez que se requiera. Se cuenta con clientes en las ciudades de Cúcuta, Bucaramanga, Medellín, Barranquilla, Bogotá, Ibagué, Cali y Pereira.


4.2.2 Línea No Tejidos

Esta línea, en sus inicios se creó con el ánimo de atender las necesidades del mercado de la confección en insumos como las entretelas tejidas y no tejidas. Estas, como su nombre lo dice con el único fin de entretelar partes de las prendas que requieren mayor refuerzo y caída como los cuellos, puños, pretinas, frentes de sacos, bajo cuello, aplicaciones: Pero el desarrollo de la industria de los no tejidos en el mercado mundial abrió espacios para pensar en muchos otros usos y, por consiguiente, otros mercados; derivados de las necesidades de los nuevos mercados como el sector del calzado nacieron productos de telas tejidas a las cuales se les daba un valor agregado para comercializarlas por medio de la línea no tejidos.

En estos momentos la línea está ofreciendo productos para diferentes sectores de la industria como son:

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 16 de 36

- Acolchadores: se ofrece el velo que sirve de base para el acolchado, es un no tejidos Spunbond en polipropileno en diferentes anchos y gramajes. Además, tenemos guatas desde 60 g en adelante y desde 150 cm. de ancho.
- Colchoneros: igualmente se tiene la base para el acolchado de la tela de vista, además filtros y telas tejida y no tejidas para tapizar cojines, almohadas y sofá camas.
- Bondeadores: velo y telas para bondeo.
- Confección: productos para entretelar cuellos, frentes, pretinas, faldones de vestido de novia, guatas prensadas para chaqueta, bandas para cortina, entretelas para sacos, bajo cuello, puños, y muchos otros.
- Calzado y marroquinería: bondeados para forro y capellada, láminas microporosas para entresuelas y suelas, forros no tejidos (boniam) en polipropileno y nylon, telas no tejidas para punteras y contrafuertes, telas tejidas para forros en marroquinería, sintéticos, hilos y muchos otros.
- Filtración: telas no tejidas.
- Impermeabilización: telas no tejidas para bases de impermeabilización en frío y a altas temperaturas.
- Agrícola: bolsas para protección de las frutas de plagas y aceleración del proceso de producción. Agribon que es una tela no tejida con características que ofrecen a los cultivos innumerables beneficios.
- Publicidad y empaque: telas no tejidas para la confección de artículos publicitarios como morrales, bolsas, gorras y muchos otros.
- Higiénico y quirúrgico: telas no tejidas con la más avanzada tecnología para la confección de prendas quirúrgicas, vendajes, pañitos.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 17 de 36

4.2.3 Línea Tejido de Punto

Esta línea posee una gran variedad de productos con los cuales satisface las necesidades de sus clientes a quienes provee con telas de la mejor calidad. Con ellas fabrican productos pijamería infantil y de dama, ropa interior y exterior, además, para uso colegial y deportivo.

El tejido de punto son todas aquellas telas que poseen elongación (estiran). La línea cuenta con la siguiente variedad de telas: Deportivos, Desagujados, Doble Punto, Estampados, Lycras, Perchados, Pique, Preteñidos, Punto Sencillo, Rib y Camisetas.


El mercado actual que atiende esta línea son los Distribuidores que son almacenes que se dedican a la venta de telas al detal, Confeccionistas que son personas que compran telas al por mayor y utilizan las telas adquiridas para la fabricación de ropa infantil, deportivos y pijamería especialmente.

Además, de la comercialización de estas diferentes clases de textiles la línea tiene a la venta gran variedad de referencias de camisetas fabricadas en punto sencillo pesado con variedad de colores.

4.2.4 Línea Franquicias

Se constituyó con el fin de comercializar marcas posicionadas en el mercado nacional e internacional como son Esprit, Naf Naf, Americanino y recientemente Pepe Jeans.

Los productos son ropa básica, informal, formal, deportiva, interior y accesorios, para satisfacer las necesidades del consumidor clásico, moderno, contemporáneo y ecléctico.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 18 de 36

4.2.5 Línea Hogar

La línea de hogar satisface las necesidades de nuestros clientes proveyéndolos de productos para el hogar. Los productos que se manejan son Vestuario (Gef, Infantiles S.A., Aritex con camisetas y MIC con pijamas y camisetas para bebé y niños, estos últimos tienen las licencias de algunas marcas), Ropa de hogar (las proveedoras son Fabricato, Coltejer, Fatelares, Protela, EL sol) y Productos Importados (son dos fábricas Mays y Taybeth).

Los mercados que se atienden son almacenes, cooperativas y fondos, instituciones, supermercados, vendedores puerta a puerta, mayoristas en ciudades como: Cúcuta, Pamplona, Sur Santander, Magdalena medio, Cesar, Arauca y Casanare, Costa, Pueblos zona metropolitana (Floridablanca, Girón, Lebrija, Piedecuesta y Rionegro) y Bucaramanga.


4.2.6 Línea Calzado

La línea de calzado se maneja por distribuciones, en los cuales los diferentes tipos de calzado encontramos Deportivos, Casuales, sandalias, Escolar, Niños, Adultos, Dama y Agroindustriales.

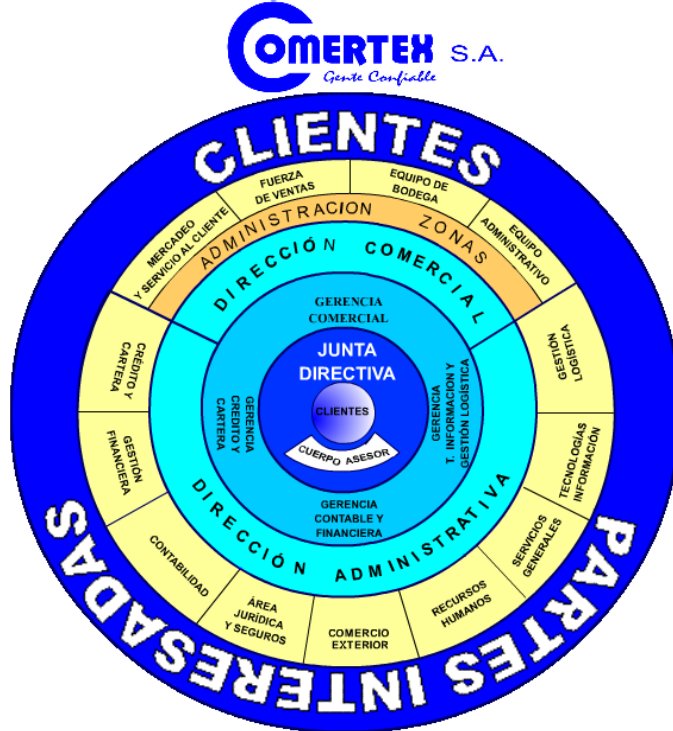
En estos momentos se ha logrado extender en la mayor parte del país, atendiendo departamentos como: Cesar, Santanderes, Boyacá, Bolívar, Magdalena, Atlántico, Sucre, Córdoba, Llanos Orientales, Cundinamarca, Eje Cafetero y Zona Occidente, esperando en el menor tiempo posible lograr la cobertura nacional.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

COMERTEX S.A., en la actualidad cuenta con 6 líneas comerciales. A continuación se presenta el organigrama de la empresa.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 19 de 36

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL




4.4 MISIÓN

Somos una organización que realiza actividades productivas y rentables que apunten a la satisfacción de necesidades básicas, facilitando el desarrollo de nuestros colaboradores, superando las expectativas de nuestros clientes y proveedores, respondiendo a los objetivos de los accionistas y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

4.5 VISIÓN

En el año 2008 continuaremos siendo protagonistas en la comercialización de productos textiles en Colombia y en el 2010 seremos protagonistas en el mercado internacional, brindando a proveedores y clientes una infraestructura moderna para la comercialización de sus productos y servicios.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 20 de 36

4.6 POLÍTICA DE CALIDAD

Comercializar productos y servicios atendiendo los estándares internacionales de calidad, control y seguridad, buscando deleitar a nuestros clientes; a través de la inversión en el desarrollo de nuestro talento humano, recursos tecnológicos de punta y el mejoramiento continuo de nuestros procesos para garantizar un servicio ágil y confiable.¹⁴

4.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Posicionar a Comertex S.A. en los ámbitos nacional e internacional como una empresa que contribuye a superar las expectativas de nuestros clientes a través de la comercialización de nuestros productos y servicios.
2. Desarrollar nuestro talento Humano, innovar en tecnología de punta y fortalecer la capacidad física instalada.
3. Deleitar a nuestros clientes con nuestros productos y servicios.
4. Desarrollar acciones para prevenir actividades ilícitas de cualquier índole.


Para hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad se ha establecido un sistema de medición basado en indicadores.

4.8 COMUNICACIÓN INTERNA

La organización tiene establecido medios de comunicación necesarios para facilitar el flujo de la información al interior y exterior de la compañía.

¹⁴ La misión, visión y política de calidad fueron actualizadas el 1 de marzo de 2005

MEDIO	COMUNICADO	RESPONSABLE	REGISTROS	FRECUENCIA
Mensajes Emergentes	Personal de la empresa	Coordinación de tecnologías de información	No aplica	Cada vez que se requiera
Carpetas compartidas				
Correo interno	Personal de la empresa	Coordinación de tecnologías de información	Disco duro de computador Outlook Microsoft Exchange	Cada vez que se requiera
Carteleras de línea	Director de línea Personal de línea	Secretaria de línea	Registros físicos	Cada vez que se requiera
Cartelera de calidad	Coordinación de calidad Personal de la empresa	Coordinación de calidad	Fotos, registros físicos y magnéticos	Mensual
Noticomertex	Dirección Personal de la empresa	Recursos humanos	Registros magnéticos	Trimestral
Comunicados	Directores de área o de línea Personal de la empresa	Director administrativo y financiero	Registro físico	Cada vez que se requiera
Memorandos	Sanciones a personal de la empresa	Director de recursos humanos	Hoja de vida	Cada vez que se requiera
Reuniones de fuerza de ventas	Directores de línea Representante de ventas de línea	Director de línea	Actas de reunión	Semanal o cuando se celebren
Reuniones con gerencia	Gerencia Alta dirección	Gerencia	Actas de reunión	Cada vez que se requiera
Reuniones de comité de calidad	Gerencia Miembros del comité de calidad	Coordinación de calidad	Minutas de calidad	Semanal
Alfa Web	Responsables de los procesos	Coordinación de CAD	Copias de seguridad, servidor	Diario
Correo externo institucional	Terceros Comertex S.A.	Recepción	Disco duro del computador	Cada vez que se requiera
Cartas de reclamación	Reclamos a proveedores	Auxiliar de proveedores	Cartas de reclamos físicos	Cada vez que se requiera
Quejas y reclamos	Clientes Comertex	Director de línea	Registro de quejas y reclamos	Cada vez que se reciba queja del cliente
Correo electrónico	Terceros Comertex S.A.	Personal autorizado	Disco duro, Outlook.	Cuando se requiera

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 22 de 36

MEDIO	COMUNICADO	RESPONSABLE	REGISTROS	FRECUENCIA
Correo físico	Entidades de cualquier orden, Comertex S.A.	Mensajero, recepcionista	Guía o copia de recibido	Cuando se requiera


Cuando el proceso de comunicación establecido en la organización no se brinde las soluciones oportunas y eficaces y la organización lo considere necesario buscará la asesoría de expertos y especialistas en lo referente al control y la seguridad de la organización.

4.9 PLANIFICACIÓN DEL SIGC

La organización en su planeación estratégica desarrollo la planificación para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, partiendo de un diagnostico inicial y un plan de trabajo. Como resultado de la implementación se tiene:

- Mapa de procesos.
- Política y objetivos de calidad
- Procedimientos de medición y análisis de mejora
- Caracterizaciones
- Procedimientos documentados
- Instructivos
- Sistema de comunicación.
- Sistemas de evaluación y auditoría interna de calidad

4.9.1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 23 de 36

La gerencia, en coordinación con el representante de la dirección, hará una revisión semestral del estado del SIGC, de manera que se asegure el mejoramiento continuo del Sistema y se cumplan los requisitos establecidos en las normas internacionales que se aplican.

En la revisión se tendrán en cuenta el desempeño del SIGC, los resultados de las auditorias, los factores internos y externos como cambios en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nueva tecnología, entre otros.


4.9.2 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

La gerencia y los miembros del comité de calidad analizan los cambios que pueden afectar la integridad del sistema y con base en el análisis definen el plan de trabajo a ejecutar con el fin de fortalecer y mejorar el funcionamiento del SIGC.

Entre las situaciones que pueden afectar el sistema se encuentran entre otros:

- Cambios en la legislación
- Cambios en las normas y requerimientos del sistema
- Apertura de agencias
- Nuevas líneas de servicios y productos
- Requisitos de implementación de normas nacionales e internaciones exigidas por los clientes.
- Siniestros

4.9.3 COMITÉ DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 24 de 36


El comité de calidad es un grupo del nivel directivo que representa las líneas comerciales, departamentos y cada una de las áreas de la organización

Las responsabilidades asignadas al comité de calidad son:

- Liderar el propósito y la orientación de la organización en lo que concierne al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- Aprobar la documentación del SIGC.
- Planificar los cambios que afecten la integridad del SIGC.
- Revisar los resultados de las auditorias.
- Comunicar a cada uno de los empleados de las áreas que representa, los resultados y cambios del SIGC.
- Asesorar a la alta dirección en propuestas de mejoramiento continuo del SIGC.

Gerente, director administrativo y financiero, los directores comerciales que son los directores de línea nacionales de Tejido de punto, No tejidos, Hogar, Calzado, Franquicias; los administradores de zonas que son los administradores de ventas de Tejido Plano y Calzado, coordinador de confecciones, coordinador de calidad, asistente de calidad. Miembros de soporte: director contable, director de recursos humanos, coordinador del área jurídica y de seguros, coordinador de tecnologías de la información, coordinador logístico. Estos responsables corresponden a los gestores de procesos que establece la norma ISO 9001:2000 y los cuales se apoyan en la estructura organizacional (Ver Anexo No. 10 Mapa de procesos)


Este comité es el reflejo de una acción concreta para dinamizar la estructura organizacional propuesta a partir del direccionamiento estratégico evaluado en el SGC por el equipo de estudio de esta monografía. La estructura sugerida y puesta en funcionamiento busca mejorar los niveles de comunicación de la organización

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 25 de 36

para la toma de decisiones de la empresa y del SGC, los cuales han sido de interés constante de la gerencia para la optimización de resultados en la empresa. Con esta misma visión, la gerencia aprobó la estructura organizacional, determinando con su decisión la adopción de un cambio radical a la concepción estructural piramidal en la cual se tenían posiciones rígidas de jefe-subalterno y apartaban a la organización de los valores que se promulgaban al interior de este máximo organismo. Con la nueva estructura se revoluciona el concepto de jefe pasando al de un coach el cual dirige el desarrollo estratégico de su línea o área comercial. Hoy se reconocen directores y/o coordinadores los cuales guían a los equipos para alcanzar las metas trazadas en la organización.

Esta nueva estructura no ha sido fácil en su implementación, requiere de una ruptura de conceptos, mitos, tradiciones y posiciones organizacionales previamente arraigadas; es difícil obtener los resultados esperados si no hay disposición para desaprender y aprender continuamente. Para lograr esto en el área de recursos humanos se desarrolló un programa de cobertura nacional con el personal de la empresa para fortalecer y aprender los nuevos conceptos organizacionales que en materia de Cultura Organizacional se requerían ambientar para dinamizar la estrategia corporativa. Los logros de este plan de sensibilización fueron muy relevantes en la medida que se aportó para el proceso de fusión de las empresas del grupo y de la nueva forma de identidad corporativa y estructural de la empresa Comertex S.A. La metodología utilizada fue la orientación de talleres (Ver Anexo No. 11 Taller de Cultura Organizacional)

La visión sistémica, permite hacer de Comertex S.A. una organización abierta a la participación, a la adquisición de conocimientos y al desarrollo del mismo. De igual forma abre la posibilidad de interiorizar los conceptos estratégicos comerciales y administrativos de la institución sin importar el área en la que se desempeñe un trabajador. De igual forma, facilita el alcance del sistema de gestión de la calidad y accede al logro del principio de calidad de participación del personal.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 26 de 36

4.9.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

En consenso con los directivos de la organización, se designó al COORDINADOR DE CALIDAD como Representante de la dirección, es decir, la persona encargada de orientar los propósitos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad; Por su capacidad de mando dentro de la organización, su conocimiento de los procesos y las normas exigidas para éstos.


Entre sus funciones se encuentran el asegurarse de que se establezca, implemente, mantenga y mejore el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad para los procesos designados y que el personal de la compañía participe activamente en deleitar los requisitos del cliente, manteniendo informada constantemente a la alta dirección acerca del avance y desempeño del Sistema.

En relación al Sistema de Gestión en Control y Seguridad se designo al director Administrativo y Financiero como representante de la dirección y miembro del grupo directivo de la organización.

Entre sus funciones se encuentra asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC de Comertex S.A., ser responsable del Control y Seguridad de las actividades que tiene a su cargo, de las de él mismo y de aquellos otros con los que trabaja, concienciar sobre la responsabilidad por el control y Seguridad que deben tener las personas que realizan actividades bajo su control y concienciar sobre la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la efectividad del sistema de Gestión en Control y Seguridad.

5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad está compuesto por la implementación de las normas ISO 9001:2000 y la norma internacional BASC.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 27 de 36

5.1 PROGRAMA DE SEGURIDAD


El programa de seguridad de Comertex S.A. tiene como propósito proteger una organización y todo lo que con ella relaciona: colaboradores, sus activos, tecnología, proveedores y sobre todo un factor importante sus clientes en todas sus operaciones.

El programa de seguridad tiene en cuenta los requerimientos de seguridad de la organización, la disponibilidad de la organización para cumplir los requisitos, la vulnerabilidad a problemas de seguridad actuales o futuros y las alternativas disponibles para ser utilizadas por la organización.

5.2 SEGURIDAD FÍSICA

La seguridad física de la compañía cuenta con un sistema integral de protección, que minimiza el daño que se pueda causar. Los parámetros básicos que se tienen en cuenta en la seguridad física son:

- En las áreas de almacenamiento de carga, bodega de almacenamiento y despacho, está protegida contra accesos no autorizados e ilegales con controles ejecutados con empresas de vigilancia los cuales se le realizan inspecciones y reparaciones periódicas, además, se cuenta con la señalación y demarcación pertinente para restringir los accesos.
- La empresa cuenta con un programa de concientización del personal, en todo lo relacionado con los aspectos de las políticas y prácticas de seguridad.
- Comertex S.A. cuenta con los procedimientos de seguridad necesarios para la recepción, almacenamiento y entrega de la carga, establecidos en la norma BASC y sus estándares.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 28 de 36

5.3 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información está restringida por niveles de acceso para proteger los documentos confidenciales, tanto física como técnica y tecnológicamente; además, la documentación tiene establecido los responsables de acuerdo al listado maestro de documentos y las tablas de retención documental. Se cuenta con la infraestructura adecuada para el almacenamiento de los archivos que requieran de este procedimiento.


En la documentación que tiene que ver con la carga se hace un examen cuidadoso de las guías de carga, los contratos de transporte, las facturas, los documentos aduaneros cuando se refiere a importaciones. Cada empleado que recibe o tramita la carga deja registro legible y exacto de la carga. Solamente se aceptan documentos que contengan las firmas autorizadas de la empresa.

Para la política de firmas se determina en la organización responsables de acuerdo a las actividades a desarrollar en la operación comercial los cuales son comunicados a todo el personal responsable de intervenir en la generación de la carga dejando constancia de la prestación de un servicio ágil, confiable y seguro. Junto a ello se debe dejar registro de quien entrega como quien recibe con fecha y hora de la operación.

Se tiene una política definida de recepción de documentos con anterioridad para el retiro o ingreso de la carga.

5.4 SELLOS Y PRECINTOS

Los sellos autorizados de la organización se tienen numerados de acuerdo a su responsable para controlar el uso inapropiado. Se cuenta con registros de entrega, por la coordinación de calidad, a cada propietario y el área a la que pertenece.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 29 de 36

Además, se hace seguimiento y confrontaciones a los sellos para verificar su utilización y actualización. En materia de precintos y sellos de contenedores se determina un procedimiento para el control de estos.

5.5 ALIANZAS DE SEGURIDAD

Se tienen acuerdos y alianzas con las autoridades aduaneras y de antinarcóticos, con la policía de carreteras, empresas de seguridad y frente de seguridad empresarial, con el fin de prevenir que se presente alguna complicación en cualquier eslabón de la cadena de suministro.

5.6 MAPA DE PROCESOS DE COMERTEX S.A.

La interacción de los procesos que hacen parte del SIGC se muestra en mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, véase anexo 1


5.7 INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos se interrelacionan con los requisitos de la norma según la matriz de interrelaciones que se observa en el anexo 2.


6. CARACTERIZACIONES

Los procesos de Comertex S.A. están caracterizados de la siguiente manera

- SIGC-MC- 01 Caracterización del proceso de gestión gerencial
- SIGC-MC- 02 Caracterización del proceso de gestión de la calidad
- SIGC-MC- 03 Caracterización del proceso de Mercadeo y servicio al cliente
- SIGC-MC- 04 Caracterización del proceso de compras
- SIGC-MC- 05 Caracterización del proceso de ventas
- SIGC-MC- 06 Caracterización del proceso de Crédito y Cartera
- SIGC-MC- 07 Caracterización del proceso de Gestión Financiera

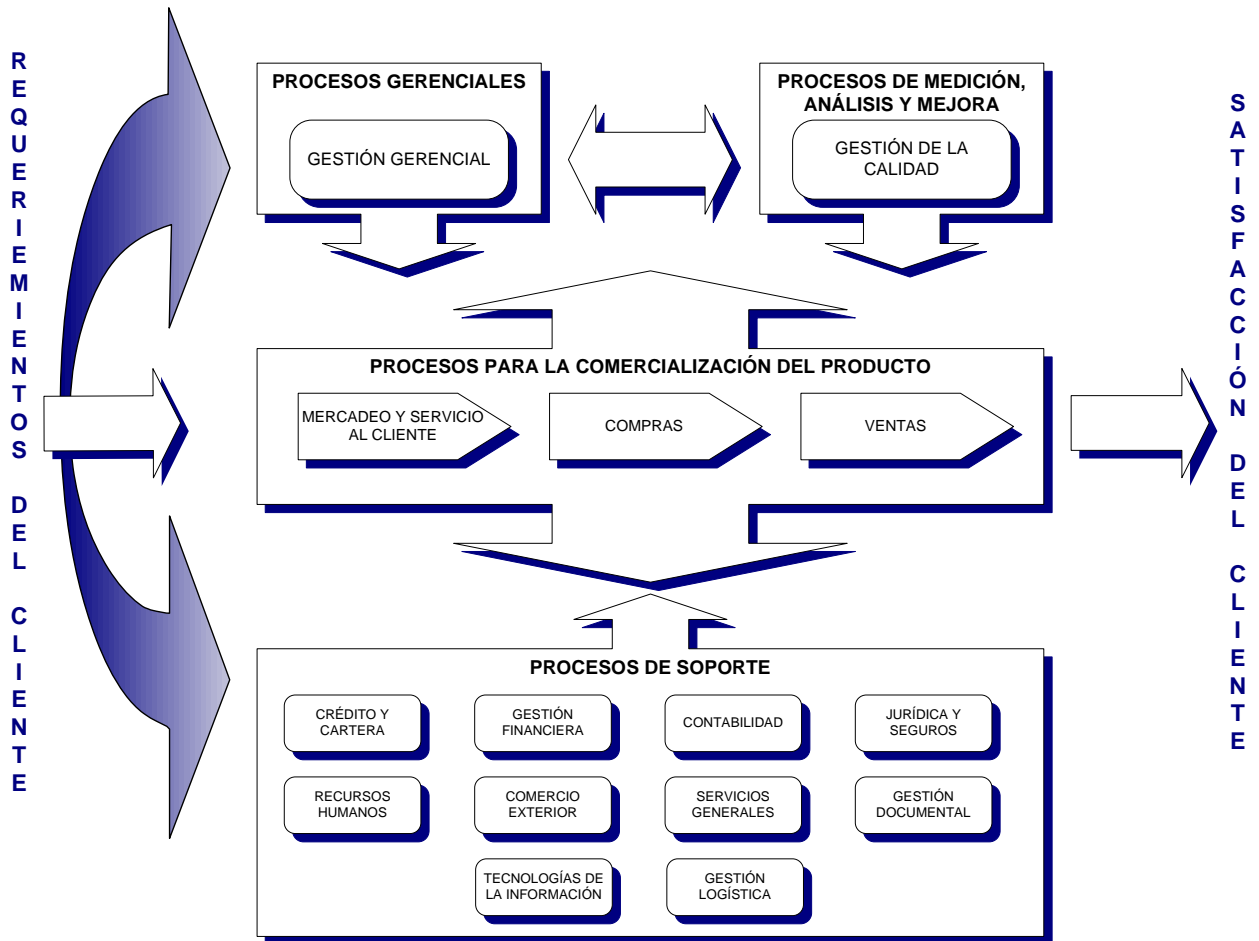
	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 30 de 36


- SIGC-MC- 08 Caracterización del proceso de Contabilidad
- SIGC-MC- 09 Caracterización del proceso Jurídico y de Seguros
- SIGC-MC- 10 Caracterización del proceso de Comercio Exterior
- SIGC-MC- 11 Caracterización del proceso de Recursos Humanos
- SIGC-MC- 12 Caracterización del proceso de Servicios Generales
- SIGC-MC- 14 Caracterización del proceso de Tecnologías de la Información
- SIGC-MC- 15 Caracterización del proceso de Gestión Documental
- SIGC-MC- 16 Caracterización del proceso de Gestión logística
- SIGC-MC- 17 Caracterización del proceso de Licitaciones e insumos

 COMERTEX S.A. <i>Gente Confiable</i>	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 31 de 39

7. ANEXOS


ANEXO 1. MAPA DE PROCESOS



	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 32 de 36

ANEXO 2. MATRIZ DE INTERRELACIÓN


REQUISITOS		GRL	CO	MSC	CMP	VT	GL	CE	RH	CC	DAF	CO	JS	SG	TI	GD
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																
4.	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>															
4.1.	Requisitos Generales	D	D													
4.2.	Requisitos de la documentación	D	D													
4.2.1.	Generalidades	D	D													
4.2.2.	Manual de calidad		D													
4.2.3.	Control de los Documentos	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
4.2.4.	Control de los registros	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
5.	<i>Responsabilidad de la dirección</i>															
5.1.	Compromiso de la dirección	D														
5.2.	Enfoque al cliente	D														
5.3.	Política de la calidad	D														
5.4.	Planificación	D														
5.6.	Revisión por la dirección	D														
6.	<i>Gestión de los recursos</i>															
6.1.	Provisión de recursos	D							D							
6.2.	Recursos humanos								D							
6.3.	Infraestructura	D												D		
6.4.	Ambiente de trabajo								D							

	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 35 de 36

RESPONSABILIDAD DIRECTA

RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

GRL= Gestión Gerencial
 CQ= Gestión de la Calidad
 MSC= Mercadeo y Servicio al cliente
 CMP= Compras
 VT= Ventas
 GL= Gestión Logística
 CE= Comercio Exterior
 RH= Recursos Humanos
 CC= Crédito y Cartera
 DAF= Gestión Financiera
 CO= Contabilidad
 JS= Jurídica y seguros
 SG= Servicios Generales
 TI= Tecnologías de la información
 GD= Gestión Documental

 COMERTEK S.A. <i>Gente Confiable</i>	MANUAL DE CALIDAD	Edición 3
Código SIGC – MC - 00	Fecha Elaboración Agosto 18 de 2005	Página 36 de 36

ANEXO 3. CARACTERIZACIONES



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO GESTIÓN GERENCIAL**

Edición 1

Código: SIGC-MC-O1

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 1 de 3

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente General		OBJETIVO Administrar los recursos de la organización generando valor de acuerdo a las disposiciones determinadas en las estrategias del grupo empresarial, ejecutando la planeación, procesos de medición, verificación y análisis para el mejoramiento continuo de Comertex S.A.	TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Junta directiva, directores de línea, administradores de área y coordinación de Calidad.			Gerenciales	X
			Comercialización	—
			Soporte	—
			Medición, Análisis y Mejora	—
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mercadeo y servicio al cliente. ▪ Compras ▪ Ventas ▪ Gestión de la calidad ▪ Procesos de soporte ▪ Partes Interesadas ▪ Entidades de cualquier orden 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación en gremios ▪ Invitación a actividades o eventos. ▪ Requerimientos legales y reglamentarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar propuestas y mejorar las relaciones comerciales. ▪ Participar en actividades o eventos. ▪ Revisar y analizar requerimientos legales y solicitar soporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de clientes ▪ Verificación de cumplimiento de disposiciones legales. ▪ Planes y expectativas de desarrollo de la compañía ▪ Estrategias y políticas comerciales. ▪ Estrategias y lineamientos sobre el comportamiento del mercado nacional e internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mercadeo y servicio al cliente. ▪ Compras ▪ Ventas
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de los clientes. ▪ Sugerencias de los clientes. ▪ Informe de apertura de nuevos nichos de mercado. ▪ Identificación de nuevos productos. ▪ Informe de la encuesta de satisfacción del cliente. ▪ Presupuesto de mercadeo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar mecanismos para incrementar la satisfacción de los clientes. ▪ Analizar informe de resultados de la encuesta de servicio al cliente. ▪ Analizar y aprobar presupuesto de mercadeo. ▪ Analizar y aprobar nuevos productos y nichos de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias de satisfacción al cliente. ▪ Visto bueno al presupuesto de mercadeo. ▪ Visto bueno a nuevos productos y nichos de mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la calidad ▪ Partes Interesadas ▪ Procesos de soporte

Elaborado por: Nombre: Ramiro Humberto Nova Jaimes Cargo: Coordinador de calidad	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de recursos de la compañía. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de auditoria interna. ▪ Informe del desempeño del sistema integrado de gestión de la calidad. ▪ Informe de desempeño de gestión de procesos comerciales y de soporte <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información global de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar acciones relacionadas con las necesidades de la compañía y el cliente. ▪ Asignación de recursos para el Sistema Integrado de Gestión de la calidad. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer y divulgar la política y objetivos de calidad. ▪ Análisis de los indicadores de gestión. ▪ Analizar resultados y tomar decisiones. ▪ Revisión del Sistema Integrado de Gestión de la calidad. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer un direccionamiento estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta o visto bueno a los requerimientos. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones preventivas y correctivas. ▪ Política y objetivos de calidad. ▪ Recomendaciones para la mejora. ▪ Estrategias y acciones de seguimiento de la gerencia a los procesos comerciales y de soporte <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión ▪ Visión ▪ Objetivos ▪ Estrategias ▪ Proyecciones de crecimiento de la compañía y Rumbos estratégicos. ▪ Toma de decisiones por parte de la alta dirección 	
--	---	--	---	--



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO GESTIÓN GERENCIAL**

Edición 1

Código: SIGC-MC-O1

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 3 de 3

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001:2000 ▪ Norma BASC ▪ Manual de calidad de la organización. ▪ Manual de directrices de la organización. ▪ Informe del departamento de recursos humanos. ▪ Informe administrativo y financiero. ▪ Informe contable y tributario. ▪ Informe del resultado de auditorias. ▪ Informe de encuesta de satisfacción del cliente. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actas de reunión. ✓ Indicadores de gestión. ✓ Encuesta de satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9001:2000 Específicos: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1 ▪ Generales: 4.2.3, 4.2.4, 7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5. ▪ Requisitos establecidos en la BASC ▪ Los definidos por la organización y los expresados por los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficacia de las ventas. ▪ Rentabilidad comercial por línea. ▪ Indicador de cumplimiento en las ventas ▪ Indicador de cumplimiento en inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna ▪ Verificación del cumplimiento de los objetivos propuestos. ▪ Detectar oportunidades de mejora e implementarlas. 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos
	PROCESOS DE SOPORTE			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crédito y cartera ▪ Gestión financiera ▪ Recursos humanos ▪ Contabilidad ▪ Área jurídica y seguros ▪ Tecnologías de información ▪ Servicios generales ▪ Comercio Exterior ▪ Gestión documental



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Edición 1

Código: SIGC-MC-O2

Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005

Página 1 de 3

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador de calidad		OBJETIVO: Dirigir y coordinar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad para garantizar la eficacia de su implementación y contribuir al mejoramiento continuo de Comertex S.A.		TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Comité de calidad, todo el personal de la empresa.				Gerenciales	—
				Comercialización	—
				Soporte	—
				Medición, Análisis y Mejora	X
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Mercadeo y servicio al cliente. ▪ Compras ▪ Ventas ▪ Procesos de soporte ▪ Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sugerencia de auditorías internas. ▪ Informe de identificación de un producto no conforme. ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Análisis y Solución de quejas, reclamos y devoluciones de los clientes. ▪ Respuesta o visto bueno a los requerimientos ▪ Reporte de cálculo de indicadores de procesos del SIGC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar seguimiento y control de productos no conformes ▪ Identificar las causas de las no conformidades ▪ Supervisar la Implementación las acciones correctivas y preventivas. ▪ Realizar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas. ▪ Ejecutar las auditorías internas de calidad y diligenciar los registros correspondientes. ▪ Realizar los programas de auditoría interna. ▪ Coordinar las auditorías ▪ Supervisar el control a los proveedores. ▪ Revisar y coordinar el funcionamiento de los indicadores de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones preventivas ▪ Acciones correctivas ▪ Informe de auditoría interna ▪ Análisis de las no conformidades ▪ Plan de mejoramiento continuo. ▪ Informe de auditorías ▪ Informe del desempeño del Sistema Integrado de Gestión de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Mercadeo y servicio al cliente. ▪ Compras ▪ Ventas ▪ Procesos de soporte ▪ Partes interesadas ▪ Entidades de cualquier orden 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Base de datos de los empleados. ▪ Información del SIGC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilizar a los empleados en la implementación y desarrollo del SIGC. ▪ Capacitar en SIGC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento de los conocimientos del SIGC 		

Elaborado por: Nombre: Ramiro Humberto Nova James Cargo: Coordinador de calidad	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
---	--	--



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Edición 1

Código: SIGC-MC-O2

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 2 de 3

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de los procesos de la empresa. ▪ Misión ▪ Visión ▪ Objetivos ▪ Estrategias, política y objetivos de calidad ▪ Proyecciones de crecimiento de la compañía y Rumbos estratégicos. ▪ Toma de decisiones por parte de la alta dirección ▪ Recomendaciones para la mejora por parte de alta dirección. ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar y actualizar la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. ▪ Supervisar el funcionamiento del SIGC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de calidad ▪ Documentación del SIGC 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Base de datos de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar, elaborar y analizar la encuesta de satisfacción al cliente. <p align="center"><u>SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de satisfacción del cliente. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de visitas a clientes y proveedores internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar informe de visita a las instalaciones de los proveedores y clientes. ▪ Verificar reporte con lista Clinton 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de aprobación 	



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Edición 1

Código: SIGC-MC-O2

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 3 de 3

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC-ISO 9001:2000 ▪ Manual de calidad ▪ Manual de directrices de la compañía ▪ Procedimiento de Control documentos y registros. ▪ Listado maestro de documentos y registros. ▪ Procedimiento de acción preventivas ▪ Procedimiento de acción correctiva ▪ Procedimiento de Producto no conforme ▪ Procedimiento de Auditoría Interna ▪ Instructivo para la elaboración de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9000:2001 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.1, 8.2.1, 8.4, 8.5.1. 8.2.3, 8.2.4 ▪ Los definidos por la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No conformidades detectadas al SIGC ▪ Auditorías internas. ▪ Cumplimiento del cronograma 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoría interna ▪ Evaluación del desarrollo de la encuesta de satisfacción al cliente. ▪ Detectar oportunidades de mejora e implementarlas. 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos
	PROCESOS DE SOPORTE			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión documental
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de control de producto No Conforme ✓ Programa de auditoría interna ✓ Lista de verificación ✓ Plan e Informe de auditoría interna ✓ Reporte de no conformidades en auditoría ✓ Programa de auditoría ✓ Quejas y reclamos ✓ Acciones correctivas y seguimiento. ✓ Acciones preventivas ✓ Planes de calidad ✓ Encuesta de satisfacción al cliente ✓ Registro de visitas a clientes y proveedores internacionales ✓ Registro de cálculo de indicadores de gestión ✓ Informe del desempeño del SIGC 			



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE**

Edición 4

Código: SIGC-MC-O3

**Fecha Elaboración
Septiembre 26 de 2005**

Página 1 de 3

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de línea		OBJETIVO Proveer herramientas que identifiquen y respondan a los requerimientos y necesidades de los clientes y a sí mismo faciliten el cumplimiento del plan estratégico de Mercadeo de la compañía.	TIPO DE PROCESO:		
PARTICIPANTES: Personal de la línea			Gerenciales Comercialización Soporte Medición, Análisis y Mejora	- X - -	
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas ▪ Gerencial ▪ Compras ▪ Gestión de la calidad ▪ Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas de Ventas ▪ Informe de fuerza de ventas sobre las necesidades del mercado. ▪ Informe de rotación del producto. ▪ Estrategias y políticas comerciales. ▪ Informe de incorporación de clientes. ▪ Estrategias y lineamientos sobre el comportamiento del mercado nacional e internacional ▪ Datos de los mercados. ▪ Alianzas, acuerdos y tratados con socios comerciales. ▪ Información socio-económica Nacional. ▪ Requerimiento de material publicitario, organización de actividades y eventos. 	MERCADEO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigar y analizar los mercados y el entorno para identificar oportunidades de negocio. ▪ Identificar los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales. ▪ Evaluar junto con el equipo de mercadeo el comportamiento de la competencia, de los clientes y los productos ▪ Recibir asesoría del equipo de mercadeo para la elaboración del plan de mercadeo. ▪ Notificar el desarrollo del plan de mercadeo a Gerencia para que el equipo de mercadeo elabore un informe. ▪ Realizar requerimientos de capacitaciones del área comercial ▪ Analizar los requerimientos de participación en ferias o eventos; imagen publicitaria y demás requerimientos de soporte para el desarrollo de actividades comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de requisitos, necesidades y expectativas de los clientes. ▪ Estrategias que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales. ▪ Plan de mercadeo. ▪ Informe a Gerencia del estado del proceso. ▪ Estrategias y políticas comerciales. ▪ Requerimiento de capacitaciones. ▪ Informe sobre incorporación de clientes por segmento. ▪ Informe de identificación y seguimiento de nuevos productos. ▪ Respuesta a requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas ▪ Compras ▪ Gestión gerencial ▪ Gestión de la calidad ▪ Partes interesadas

Elaborado por: Nombre: Ramiro Humberto Nova Jaimes Cargo: Coordinador de calidad	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE**

Edición 4

Código: SIGC-MC-O3

**Fecha Elaboración
Septiembre 26 de 2005**

Página 2 de 3

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencial ▪ Ventas ▪ Gestión de la calidad ▪ Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de visitas al cliente. ▪ No conformidades del SIGC. ▪ Quejas y reclamos de los clientes. ▪ Encuesta de satisfacción al cliente. ▪ Estrategias de satisfacción al cliente. ▪ Registros de comunicaciones de los clientes. 	<p align="center">SERVICIO AL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar y generar herramientas para mejorar continuamente la gestión preventa. ▪ Analizar, dar solución y evaluar las quejas y reclamos de los clientes. ▪ Evaluar la efectividad de la entrega de la mercancía. ▪ Evaluar la gestión post – venta. ▪ Diseñar la encuesta de servicio al cliente y analizar los resultados de su aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones preventivas, correctivas y sugerencias de auditorias internas a los procesos. ▪ Acompañamiento y actualización en técnicas de preventa. ▪ Información para la evaluación de proveedores. ▪ Análisis y solución de quejas, reclamos y devoluciones de los clientes. ▪ Respuesta al cliente a sus inquietudes. ▪ Informes de gestión. ▪ Informe de resultados de encuesta de satisfacción al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas ▪ Compras ▪ Gestión gerencial ▪ Gestión de la calidad ▪ Partes interesadas
--	---	--	--	---



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE**

Edición 4

Código: SIGC-MC-O3

**Fecha Elaboración
Septiembre 26 de 2005**

Página 3 de 3

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS	
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001:2000 ▪ Leyes, normas y requerimientos nacionales e internacionales. ▪ Procedimiento de mercadeo ▪ Procedimiento de quejas y reclamos ▪ Procedimiento de servicio al cliente ▪ Procedimientos del SIGC ▪ Indicadores de gestión ▪ Manual de calidad ▪ Manual de directrices de la organización ✓ Orden de pedido ✓ Factura ✓ Remisión ✓ Guía de la transportadora ✓ Formato de visita a los clientes ✓ Nota crédito ✓ Formato de quejas y reclamos de los clientes ✓ Acta de reuniones de la fuerza de ventas ✓ Encuesta de satisfacción del cliente ✓ Informe de análisis de resultados de la encuesta de servicio al cliente ✓ Informe de asistencia a eventos y representaciones ✓ Formato de asistencia a capacitaciones ✓ Formato de evaluación de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9001:2000 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 8.2.3, 8.3, 8.5.2, 8.5.3, 7.2.1, 7.2.3, 8.2.1, 8.4, 8.5.1 ▪ Los definidos por la organización y los expresados por los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de satisfacción del cliente. ▪ Cumplimiento en el cronograma de mercadeo. ▪ Incorporación de nuevos clientes. ▪ Deserción de clientes. ▪ Aceptación de productos nuevos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna
	RECURSOS		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos 		
	PROCESOS DE SOPORTE		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión documental ▪ Gestión Logística ▪ Recursos Humanos ▪ Tecnología de la información. 		



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE COMPRAS**

Edición 2

Código: SIGC-MC-O4

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**


Página 1 de 4

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de la línea		OBJETIVO: Invertir recursos en productos y servicios que optimicen la productividad, la rentabilidad de Comertex S.A. y logren un almacenamiento eficaz para las ventas.	TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Gerente, Directores de línea, Director Administrativo y financiero, personal de la línea			Gerenciales Comercialización Soporte Medición, Análisis y Mejora	— X — —
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Mercadeo y servicio al cliente ▪ Ventas ▪ Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de fabricantes y proveedores ▪ Informe de inventarios y rotación de los productos generado por el sistema ▪ Informe de requisitos, necesidades y expectativas los clientes ▪ Informe de identificación de nuevos productos ▪ Parámetros para la inversión de recursos ▪ Solicitud de producto por el cliente ▪ Información de entidades de cualquier orden para negociación comercial. ▪ Reporte de cumplimiento de presupuestos. ▪ Presupuesto de costos de importación. 	<p align="center"><u>PLANEACIÓN DE COMPRAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar rotación de los productos e inventarios. ▪ Analizar de solicitudes de productos requeridos por el cliente y necesidades de recursos. ▪ Planear y elaborar propuesta de presupuesto de compras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto para la adquisición de productos. ▪ Requerimientos de clientes internos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mercadeo y servicio al cliente ▪ Gestión gerencial ▪ Gestión de la calidad ▪ Gestión financiera ▪ Proveedores ▪ Comercio exterior

Elaborado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de calidad	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofertas de los proveedores nacionales e internacionales. ▪ Presentación de muestrario. ▪ Ficha técnica de productos. ▪ Políticas y lineamientos para realización de las compras en la empresa ▪ Información Para la evaluación de proveedores. ▪ Aprobación de compras por la alta dirección. ▪ Necesidades y requisitos de producto de clientes. ▪ Reporte de fecha para entrega de productos importados. 	<p><u>EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar los proveedores ▪ Solicitar cotizaciones ▪ Seleccionar, evaluar y reevaluar proveedores. ▪ Realizar programación de los pedidos ▪ Realizar y enviar la orden de pedido al proveedor ▪ Elaborar registro de quejas y reclamos y devoluciones a los proveedores. ▪ Calcular y analizar los indicadores referentes a este proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de importación ▪ Registro de proveedores ▪ Reporte de evaluación y reevaluación de proveedores ▪ Incorporación de nuevos proveedores ▪ Orden de Pedido al proveedor ▪ Muestrario, catálogos y fichas técnicas del producto ▪ Reporte de cálculo de indicadores comerciales 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía de la transportadora ▪ Factura del proveedor ▪ Remisión 	<p><u>ALMACENAMIENTO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionar, e inspeccionar la mercancía. ▪ Clasificar los productos ▪ Asignar código y registro a la factura en el sistema. (No aplica a Franquicias) ▪ Realizar Quejas, reclamos y devolución a los proveedores ▪ Ubicar el producto en el área asignada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de inventario disponible para las ventas ▪ Lista de precios ▪ Cartas de reclamación. ▪ Factura aprobada de proveedores y documentos soportes. ▪ Acciones correctivas y preventivas 	

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS	
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS	Edición 2
Código: SIGC-MC-O4	Fecha Elaboración Enero 10 de 2005	Página 3 de 4

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001:2000 ▪ Leyes, normas y requerimientos nacionales e internacionales asociados al proceso de compras. ▪ Instructivo para evaluación y reevaluación de proveedores. ▪ Instructivo para la preservación del producto ▪ Plan de seguimiento en compras ▪ Procedimiento de compras ▪ Indicadores de gestión ▪ Manual de directrices de la organización. ▪ Manual de calidad ✓ Inscripción de proveedor ✓ Ficha técnica de descripción del producto ✓ Reporte de inventarios electrónico ✓ Formato de Orden de pedido al proveedor ✓ Facturas ✓ Remisión del proveedor ✓ Listas de precios ✓ Entrada inventario Aplicación control 2.021 ✓ Hoja de calculo registro importación ✓ Fax de datos de la importación ✓ Reportes Bancos ✓ Hoja de calculo saldo de bancos ✓ Soporte pago proveedores ✓ Comprobante de egreso ✓ Notas Crédito y otros créditos. ✓ Formato de Q y R a proveedores. ✓ Formato de evaluación y reevaluación de proveedores ✓ Carta de reclamación ✓ Master de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC ISO 9001/2000 numeral 4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1. 8.5.2, ▪ Los legales y reglamentarias que apliquen a las compras. ▪ Los definidos por la organización y los expresados por los clientes. <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 5px;">RECURSOS</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Económico ▪ Tecnológicos y técnicos ▪ Físicos <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 5px;">PROCESOS DE SOPORTE</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión financiera ▪ Contabilidad ▪ Área jurídica y de seguros ▪ Comercio Exterior ▪ Gestión documental ▪ Tecnologías de información 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador de valoración de compras. ▪ Inventario vencido ▪ Indicador de optimización de inventarios. ▪ Indicador de efectividad en el despacho. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna ▪ Evaluación de los proveedores. ▪ Reevaluación de los proveedores ▪ Pruebas merciológicas y técnicas de partes interesadas.
---	---	--	---

OBSERVACIONES

La asignación del código solo es válida en el caso de calzado y productos de línea hogar, en las otras líneas comerciales se continúa trabajando con el código asignado por el proveedor.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS

Edición 2

Código: SIGC-MC-05

Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005

Página 1 de 2

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de la línea	OBJETIVO: Ofrecer productos y servicios que superen las expectativas y necesidades de los clientes. Aplica a ventas y ventas al por menor (almacenes)	TIPO DE PROCESO:
PARTICIPANTES: Administrador de Ventas, Director Administrativo y financiero, Personal de la línea		Gerenciales <input type="checkbox"/> Comercialización <input checked="" type="checkbox"/> Soporte <input type="checkbox"/> Medición, Análisis y Mejora <input type="checkbox"/>

PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Mercadeo y servicio al cliente ▪ Compras ▪ Partes interesadas ▪ Procesos de soporte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de verificación del cumplimiento de los presupuestos. ▪ Ficha técnica de los productos. ▪ Listas de precios. ▪ Muestrario y catálogos de los productos. ▪ Informe de aceptación de crédito y cartera, Autorización o no autorización del pedido. ▪ Asignación del cupo de crédito comercial. ▪ Informe de inventario disponible para las ventas. ▪ Estrategias y políticas comerciales y de satisfacción al cliente. ▪ Informe de requisitos y necesidades de expectativas de los clientes. ▪ Comunicado y aceptación de Incorporación de nuevos clientes en base de datos. ▪ Cartera de vendedores ▪ Reporte de fecha para entrega de productos importados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar la venta. ▪ Realizar el contacto con el cliente ▪ Acordar condiciones del producto, de la entrega y del pago. ▪ Presentar el producto al cliente ▪ Diligenciar y enviar la solicitud del pedido para verificación de cupo y cartera. (no aplica en ventas al por menor) ▪ Preparar el pedido ▪ Realizar el despacho al cliente ▪ Ordenar despacho directamente desde la fábrica del proveedor al cliente. (no aplica en ventas al por menor) ▪ Calcular y analizar los indicadores referentes a este proceso. ▪ Controlar los dispositivos de seguimiento y medición. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturación ▪ Remisión ▪ Estadísticas de ventas ▪ Informe de fuerza de ventas sobre el comportamiento del mercado ▪ No conformidades, quejas y reclamos de los clientes. ▪ Informe de rotación de productos. ▪ Información proporcionada por vendedores y fuerza de ventas. ▪ Solicitud de exportación. ▪ Presupuesto de ventas ▪ Informe de cumplimiento en cobros. ▪ Reporte de comisiones ▪ Reporte de cálculo de indicadores comerciales ▪ Requerimientos de clientes internos ▪ Acciones correctivas y preventivas ▪ Registros de calibración. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Partes interesadas ▪ Mercadeo y Servicio al cliente. ▪ Compras ▪ Gestión de la calidad ▪ Procesos de soporte

Elaborado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de calidad	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS	
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001:2000 ▪ Indicadores de gestión ▪ Formato de Pagare ▪ Carta de instrucciones. ▪ Procedimiento de ventas y ventas al por menor ▪ Plan de seguimiento en ventas ▪ Indicadores de gestión ▪ Manual de calidad ▪ Manual de directrices de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC ISO 9001:2000 numeral 4.2.3, 4.2.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. ▪ Los legales y reglamentarias que apliquen a las ventas. ▪ Los definidos por la organización y los expresados por los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador de cumplimiento de ventas por zona. ▪ Indicador de eficiencia en la entrega. ▪ Indicador de efectividad en el despacho. ▪ Indicador de cumplimiento de ventas por vendedor. ▪ Indicador de porcentaje de ventas por subgrupo. ▪ Indicador de rentabilidad comercial por línea. ▪ Indicador de cumplimiento en la utilidad bruta ▪ Indicador de porcentaje de devoluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna ▪ Comparación con el presupuesto de ventas ▪ Verificación del cumplimiento de requisitos especificados por el cliente.
	RECURSOS		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formato de orden de pedido del cliente ✓ Listas de precios ✓ Catálogos ✓ Fichas técnicas de los productos ✓ Factura ✓ Remisión ✓ Informe de inventarios ✓ Informe de cartera ✓ Cumplido del despacho ✓ Guía de la transportadora ✓ Reporte de CIFIN, Cámara de comercio, Textilgrupo. ✓ Formato de quejas y reclamos ✓ Formato de orden de exportación ✓ Registro de calibración de equipos ✓ Hoja de vida del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Equipo de transporte terrestre ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos 		
	PROCESOS DE SOPORTE		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crédito y cartera ▪ Gestión financiera ▪ Tecnologías de información ▪ Comercio Exterior ▪ Gestión documental 		



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE CRÉDITO Y CARTERA**

Edición 2

Código: SIGC-MC-O6

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 1 de 3

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente de Crédito y Cartera		OBJETIVO: Ejecutar y controlar las políticas y estrategias de crédito que contribuyan al desarrollo de los procesos comerciales y a alcanzar las perspectivas financieras de la compañía.		TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Director administrativo y financiero, Directores de línea, Jefes de cartera, Administradores de agencias, Representantes de ventas, Asistente y auxiliares de cartera, Auxiliares contables Abogado.				Gerenciales	-
				Comercialización	-
				Soporte	X
				Medición, Análisis y Mejora	-
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas ▪ Partes interesadas ▪ Gestión gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de crédito ▪ Documentos de respaldo para realizar la solicitud. ▪ Reporte comercial de clientes en la CIFIN, y textilgrupo. ▪ Referencias comerciales de clientes o partes interesadas. ▪ Información proporcionada por vendedores y directores de línea 	<u>CRÉDITO</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación y aceptación de incorporación de nuevos clientes. ▪ Asignación del cupo de crédito comercial. ▪ Comunicado de aceptación del crédito y/o ampliación del cupo. ▪ Referencia comercial de un cliente vía telefónica o escrita. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas ▪ Contabilidad ▪ Área jurídica ▪ Partes interesadas 	

Elaborado por: Nombre: Hernán Londoño Gómez Cargo: Director Administrativo y financiero	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
---	---	--



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE CRÉDITO Y CARTERA**

Edición 2

Código: SIGC-MC-O6

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 2 de 3

<u>CARTERA</u>			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medios de pago a través de cualquier título valor y efectivos. ▪ Estado del cliente en cartera a través de la aplicación. ▪ Solicitud de pedido de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir los abonos o pagos de las deudas de los clientes. ▪ Aplicar otros créditos por pronto pago. ▪ Cargar los pagos a clientes por cheques devueltos. ▪ Analizar la solicitud de pedido de acuerdo con el comportamiento actual de crédito y cartera de cada uno de los clientes. ▪ Gestionar cobro de intereses por mora en cartera y enviar documentación para el cobro jurídico. ▪ Atender a los clientes que deseen Conciliación de cartera. ▪ Actualizar base de datos de los clientes, cada dos años. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibos de caja provisional ▪ Otros créditos Notas débitos, ▪ Autorización o no autorización del pedido ▪ Información para el Inicio de proceso de cobro jurídico. ▪ Reporte en centrales de riesgo a clientes pasados al cobro jurídico. ▪ Informe de cobros, recaudos, cartera vencida, arrojado por el sistema D&D. ▪ Facturas de intereses ▪ Conciliación de cartera ▪ Reporte actualizado de clientes. (Carpeta de cliente)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartera de vendedores ▪ Informe de cumplimiento en cobros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar verificación de cartera a clientes ▪ Controlar que los representantes de ventas cumplan con el presupuesto de recaudo de cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados de verificación. ▪ Cartera de vendedores



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE CRÉDITO Y CARTERA**

Edición 2

Código: SIGC-MC-O6

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 3 de 3

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001:2000 ▪ Manual de calidad ▪ Manual de directrices de la organización ▪ Procedimiento de solicitudes de crédito, recaudos de cartera y revisión de cartera ▪ Indicadores de gestión ✓ Entrada a clientes en la Aplicación D&D 2021 ✓ Solicitud del crédito ✓ Reporte Textilgrupo, la CIFIN. ✓ Referencias comerciales ✓ Recibos provisionales de caja ✓ Recibos de caja ✓ Planillas de soportes consignados de las diferentes ciudades ✓ Títulos valores (letra de cambio, cheque, pagaré, facturas) ✓ Carta de instrucciones ✓ Formato de reporte de consignaciones ✓ Formato de Actualización de datos del cliente ✓ Control de solicitudes de crédito ✓ Carta de recordatorio de estado de cuenta ✓ Carta de cobro prejurídico ✓ Fenalcheques ✓ Certificado de libertad y tradición ✓ Declaración de renta ✓ Lista Clinton 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9000:2001 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.4, 8.5.2, 8.5.3. ▪ Legislación del país de origen ▪ Los definidos por la organización ▪ Políticas de crédito y cartera ▪ Requisitos BASC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador de composición de la cartera. ▪ Porcentaje de recaudos ▪ Número de consultas en las centrales de riesgos. ▪ Comportamiento de la cartera por vencimientos ▪ Rotación de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna ▪ Verificación o seguimiento de cartera 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos
	PROCESOS RELACIONADOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso comercial: Ventas ▪ Gestión documental ▪ Gestión financiera ▪ Contabilidad ▪ Tecnologías de información ▪ Área Jurídica y de seguros



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA**

Edición 2

Código: SIGC- MC -07

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 1 de 3

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente Financiero y Contable	OBJETIVO: Administrar los recursos económicos de la compañía y los suministrados por terceros, buscando diferentes alternativas de negocios que generen valor a la empresa,	TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Director Administrativo y Financiero, asistente financiero, auxiliares financieros y tesorería.		Gerenciales Comercialización Soporte Medición, Análisis y Mejora	- - X -

PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES
	<u>GESTIÓN FINANCIERA</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos comerciales ▪ Gestión gerencial ▪ Procesos de soporte ▪ Junta directiva ▪ Entidades de cualquier orden 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de recursos para inversiones y pago de obligaciones de la compañía. ▪ Listado de las obligaciones con proveedores comerciales, entidades financieras, facturas de gastos y los vencimientos durante un periodo determinado. ▪ Listado de las necesidades de pago, a proveedores por importaciones, en un periodo determinado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar y realizar seguimiento a convenios con entidades financieras, proveedores, terceros que contribuyan al logro de ventajas económicas para Comertex S.A. ▪ Solicitar y gestionar recursos económicos con las entidades financieras, tanto en moneda local como extranjera y escoger la mejor alternativa para la compañía. ▪ Realizar análisis de disponibilidad de recursos ▪ Administrar y distribuir los recursos obtenidos por la compañía, (propios o de terceros). ▪ Efectuar análisis para obtener todos los descuentos financieros favorables para la compañía. ▪ Realizar el control de títulos valores y negociación de cheques. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenios con entidades financieras ▪ Cartas a entidades financieras ▪ Términos de negociación ▪ Cancelación de los pasivos u obligaciones de la empresa. (Pago de dividendos, proveedores, nómina, obligaciones con el estado, entidades financieras y terceros) ▪ Soportes contables (cartas de traslado, consignaciones) ▪ Informes financieros ▪ Comprobante de egreso firmado por proveedor o Soporte de consignación, o Reporte de pagos bancarios cuando se hace por gerencia electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos comerciales ▪ Gestión gerencial ▪ Procesos de soporte ▪ Junta directiva ▪ Entidades de cualquier orden

ELABORADO POR: Nombre: Hernán Londoño Gómez Cargo: Director Administrativo y financiero	REVISADO POR: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A Cargo: Comité de Calidad	APROBADO POR: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta de junta solicitando repartición de dividendos o donaciones. ▪ Listado de nómina y parafiscales. 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de control de negociación de títulos valores. ▪ Comunicado por descuentos de pronto pago de proveedores que lo requieren 	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas de inflación, devaluación, Proyecciones de crecimiento de la compañía y Rumbos estratégicos. ▪ Decisiones de la alta dirección. ▪ Informe de cobros, recaudos, cartera vencida, arrojado por el sistema D&D. ▪ Presupuesto de gastos ▪ Presupuestos de ventas y seguimiento periódico ▪ Informe de inventarios generado por el sistema. ▪ Informes contables y estados financieros. 		<p align="center"><u>PRESUPUESTOS E INFORMES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar y hacer seguimiento de los presupuestos de cartera (cobros). ▪ Realizar seguimiento al presupuesto de gastos. ▪ Elaborar informe del presupuesto de ventas e inventarios. ▪ Fijar y hacer seguimiento de presupuesto de compras en pesos, por cada línea comercial. ▪ Elaborar los informes financieros para la junta directiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes para gerencia, directores de línea, responsables de los procesos de gestión financiera, crédito y cartera, contabilidad. ▪ Presupuestos de compras para los directores de línea. ▪ Informes a gerente y junta directiva. ▪ Reporte de verificación del cumplimiento de los presupuestos. ▪ Información financiera para bancos. ▪ Políticas y lineamientos para la realización de compras en la empresa. 	



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA**

Edición 2

Código: SIGC- MC -07

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 3 de 3

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001::2000 ▪ Políticas y rumbos estratégicos de Comertex S.A. ▪ Normas y estatutos financieros ▪ Manual de calidad ▪ Manual de directrices de la organización ▪ Procedimiento para la consecución de recursos ▪ Indicadores de gestión <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formato de pago de bancos para solicitud de crédito. ✓ Relación de pago a proveedores ✓ Carta de instrucciones y de transferencias a entidades financieras ✓ Pagarés y contratos con entidades financieras ✓ Estados financieros ✓ Consignaciones ✓ Registro de títulos valores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9001:2000 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 8.2.2, 8.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.1, 8.4. ▪ Los definidos por la organización. ▪ Los definidos por el estado y las entidades financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liquidez ▪ Endeudamiento ▪ Ingresos vs. Egresos ▪ Descuentos financieros por pronto pago que generen más del 1.5% mensual. ▪ Gestión de recursos (créditos de tesorería) ▪ Intermediación financiera ▪ Ahorro en movimiento financiero 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditorías internas ▪ Auditorías financieras 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos
	PROCESOS RELACIONADOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos comerciales ▪ Gestión documental ▪ Contabilidad ▪ Crédito y Cartera



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE CONTABILIDAD**

Edición 2

Código: SIGC-MC-O8

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 1 de 3

RESPONSABLE DEL PROCESO: Directora de contabilidad		OBJETIVO: Procesar el 100% de la información contable que origine la empresa a partir de la comercialización de bienes y servicios, para generar resultados confiables y a tiempo.	TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Personal de contabilidad			Gerenciales Comercialización Soporte Medición, Análisis y Mejora	- - X -
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compras ▪ Ventas ▪ Mercadeo y servicio al cliente ▪ Gestión de la calidad ▪ Partes interesadas ▪ Gestión Gerencial ▪ Procesos de soporte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturas virtual y física de proveedores y documentos soportes. ▪ Comprobantes de egreso o pago ▪ Cuentas de cobro, Facturas y extractos de gastos. ▪ Planillas de reintegro de gastos ▪ Soportes del movimiento de clientes contado y crédito de todas las ciudades. ▪ Conciliación de cartera ▪ Formato negociación de cheques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que los soportes contables físicos de los proveedores correspondan a los radicados en la aplicación. ▪ Contabilizar en el sistema todos los documentos que se reciben. ▪ Realizar las conciliaciones y ajustar las cuentas del balance y las globales de inventarios, cartera. ▪ Elaborar todos los informes y documentos que requieran las entidades de cualquier orden (entidades del estado). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de las obligaciones con proveedores comerciales, entidades financieras, facturas y sus vencimientos durante un periodo determinado. ▪ Listado de las necesidades de pago, a proveedores por importaciones, en un periodo determinado. ▪ Comprobantes de contabilidad ▪ Conciliaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Gerencial ▪ Gestión financiera ▪ Partes interesadas ▪ Procesos de Soporte ▪ Gestión documental

Elaborado por: Nombre: Luz Dary Uribe Cargo: Directora contable	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
---	---	--



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE CONTABILIDAD**

Edición 2

Código: SIGC-MC-O8

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 2 de 3

	<ul style="list-style-type: none">▪ Nómina, soportes de nómina, liquidación de aportes sociales, prestaciones sociales, y autorización de préstamos▪ Formato de legalizaciones▪ Soportes para contabilizar la legalización de importaciones y exportaciones.▪ Extractos bancarios y de proveedores▪ Notas debito y crédito bancarias y proveedores▪ Movimientos de inventarios▪ Requerimientos de clientes o partes interesadas▪ Soporte de movimiento en el proceso maquila.	<ul style="list-style-type: none">▪ Ejecutar seguimiento y control interno a la contabilización y digitación de la información en el paquete contable.	<ul style="list-style-type: none">▪ Informes y correspondencia oficial para entidades del estado, proveedores, clientes y partes interesadas.▪ Soporte para Actas de asamblea y junta directiva▪ Estados financieros, declaraciones de retención y renta, Certificados de retención e IVA	
--	--	--	---	--



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE CONTABILIDAD**


Edición 2

Código: SIGC-MC-O8

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**


Página 3 de 3

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC ISO 9001:2000 ▪ Estatuto tributario ▪ Plan Único de Cuentas ▪ Legislación Laboral, Comercial. ▪ Normatividad vigente Contable ▪ Manual de calidad ▪ Manual de directrices de la compañía ▪ Procedimiento de contabilización de documentos ▪ Procedimiento para la conciliación de cuentas ✓ Aplicación control Total 2021 ✓ Movimiento consignaciones diarias ✓ Listado emitido por cartera ✓ Arqueos diarios de caja y soportes ✓ Listado Bancos ✓ Estados financieros ✓ Información activos fijos ✓ Información de las obligaciones financieras ✓ Conciliaciones de todas las cuentas ✓ Cuadro pagos de cruce con proveedores y empresas del grupo. ✓ Notas débito de los bancos ✓ Notas crédito de Comertex ✓ Consignaciones clientes ✓ Soportes de importaciones y exportaciones ✓ Extractos bancarios ✓ Soportes de los reembolsos ✓ Soporte extractos tarjetas de créditos ✓ Facturas de los proveedores y de gastos ✓ Soportes cuenta compensación ✓ Notas crédito y debito proveedores ✓ Extractos de proveedores ✓ Listados de descuentos por nómina ✓ Formato de reporte de consignaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9000:2001 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.1, 8.4. ▪ Los definidos por la organización. ▪ Los determinados por el Gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador de registro de documentos internos. ▪ Indicador de envío de estados financieros oportunos y confiables ▪ Indicador de conciliación de cuentas. ▪ Indicador de inconsistencias internas y externas ▪ Indicador de informes a terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna ▪ Evaluación de los informes. ▪ Evaluación de la contabilización. ▪ Evaluación de las conciliaciones. 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Económicos ▪ Tecnológicos y Técnicos ▪ Físicos
	PROCESOS RELACIONADOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Gerencial ▪ Procesos Comerciales ▪ Procesos de medición, Análisis y mejora ▪ Procesos de soporte ▪ Crédito y cartera ▪ Gestión financiera ▪ Comercio Exterior ▪ Recursos humanos ▪ Área jurídica y seguros ▪ Tecnologías de información


	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL ÁREA JURÍDICA Y SEGUROS	Edición 2
Código: SIGC-MC-O9	Fecha Elaboración Enero 10 de 2005	Página 1 de 4

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador del área jurídica y de seguros		OBJETIVO: Asesorar, elaborar, representar y realizar seguimiento a los procesos jurídicos, legales y de seguros, internos y externos de la empresa protegiendo así el patrimonio de la misma.		TIPO DE PROCESO: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Gerenciales</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>Soporte</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Medición, Análisis y Mejora</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </table>		Gerenciales	-	Comercialización	-	Soporte	X	Medición, Análisis y Mejora	-
Gerenciales	-												
Comercialización	-												
Soporte	X												
Medición, Análisis y Mejora	-												
PARTICIPANTES: Todo el personal vinculado a los procesos de la empresa.													
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES									
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades de Cualquier Orden ▪ Procesos de Soporte ▪ Procesos comerciales ▪ Gestión gerencial ▪ Partes interesadas o Terceros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos realizados por parte las entidades de orden nacional, departamental y municipal. Clientes internos. ▪ Información para el Inicio de proceso de cobro jurídico. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de los clientes internos. ▪ Demandas de terceros. 	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS</p> <p style="text-align: center;"><u>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar requerimientos y proceder a solicitar soportes de los procesos involucrados para cumplir conforme a las necesidades y obligaciones de la compañía y lo establecido por los entes de cualquier orden. ▪ Desarrollar el DEBIDO PROCESO. ▪ Realizar seguimientos a las acciones jurídicas o administrativas o sugeridas. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p style="text-align: center;"><u>PROCEDIMIENTO JUDICIAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar las necesidades del cliente interno y la viabilidad del trámite Judicial. ▪ Solicitar evidencias a sus clientes. ▪ Realizar análisis de la demanda, junto con los soportes y evidencias del área responsable de esa querella. ▪ Desarrollar el debido proceso. ▪ Realizar seguimientos a las acciones jurídicas o administrativas o sugeridas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicado del resultado por escrito de la gestión emitidas por las entidades de cualquier orden. ▪ Solicitud de Requerimientos o trámites ante las entidades de cualquier orden. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicado del resultado por escrito del desarrollo de la solicitud del cliente, la demanda o el fallo. ▪ Comunicado el fallo del ente judicial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades de Cualquier Orden ▪ Procesos de Soporte ▪ Procesos comerciales ▪ Gestión gerencial ▪ Partes interesadas o Terceros 									


Elaborado por: Nombre: Carlos Humberto Plata Cargo: Coordinador de área jurídica y seguros	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL ÁREA JURÍDICA Y SEGUROS	Edición 2
Código: SIGC-MC-O9	Fecha Elaboración Enero 10 de 2005	Página 2 de 4

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de los clientes internos. ▪ Informe de presentación de contrato con el proveedor para importación. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Puesta en conocimiento cualquier necesidad de la Gerencia General sobre conceptos o asesoría sobre aspectos legales para la toma de decisiones. ▪ Solicitud de conceptos de clientes internos. ▪ Necesidad de capacitación en aspectos legales a clientes internos. 	<p><u>PROCEDIMIENTOS PARTICULARES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar las necesidades del cliente interno y la viabilidad de estas a la luz de las normas vigentes buscando el beneficio de la empresa. ▪ Solicitar de documentos, informes de negociación necesarios para la culminación de las actividades con los particulares. ▪ Realizar seguimientos a la ejecución de los convenios. <p><u>PROCEDIMIENTO INTERNO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigar la parte legal sobre el asunto a tratar. ▪ Solicitar soporte jurídico o administrativo sobre las investigaciones realizadas. ▪ Realizar capacitaciones a nivel nacional sobre aspectos puntuales en materia legal sobre actividades desarrolladas al interior de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobación para firma del NEGOCIO JURÍDICO ▪ Concepto de no viabilidad del negocio propuesto. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Emisión de concepto para la toma de decisiones en el asunto tratado. ▪ Ejecución de Plan de capacitaciones en el ámbito legales sobre temas requeridos. 	
--	--	---	---	--

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL ÁREA JURÍDICA Y SEGUROS	Edición 2
Código: SIGC-MC-O9	Fecha Elaboración Enero 10 de 2005	Página 3 de 4

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad por parte de la compañía de tener asegurado sus bienes. ▪ Obligatoriedad por parte de la ley en tener seguros para ciertos tipos de bienes. ▪ Solicitud por parte de clientes internos a fin de cumplir sus procedimientos. ▪ Necesidad de capacitación en seguros a clientes internos. ▪ Concepto de seguros aplicables a equipos <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificación por parte de los Directores de Línea o de los Administradores de Zona sobre circunstancias de hecho que puedan ser tenidas como siniestro. 	<p style="text-align: center;"><u>PROCEDIMIENTO EN SEGUROS PROCEDIMIENTO NEGOCIACIÓN, VIGILANCIA Y CAPACITACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar convocatoria a agentes de seguros para que suministren información sobre las pólizas requeridas en cuanto a valor y coberturas. ▪ Analizar propuestas presentadas por los proveedores de las pólizas. ▪ Tomar decisión respecto de las pólizas que ofrezcan la mejor opción. ▪ Dirigir Reuniones y charlas para ilustrar a clientes internos sobre las coberturas, procedimientos y amparos de los seguros. ▪ Evaluar las necesidades de seguros, o notificar a los responsables por bienes asegurados de vto de estos. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p style="text-align: center;"><u>PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar el caso y ejecutar el debido proceso ante la compañía de seguros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emisión de concepto para la elección de póliza. ▪ Contrato de Pólizas de seguros. ▪ Ejecución y evaluación del plan de capacitaciones al Personal en aspectos de seguros. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamación a la compañía o su agente de seguros ▪ Comunicado a Gerencia General, y a Gerencia Financiera Nacional, sobre la decisión de la compañía de seguros 	
--	--	--	--	--

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL ÁREA JURÍDICA Y SEGUROS	Edición 2
Código: SIGC-MC-O9	Fecha Elaboración Enero 10 de 2005	Página 4 de 4

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS	
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001::2000 ▪ Normas y requerimientos asociados al proceso judicial y legal. ▪ Plan de capacitaciones ▪ Manual de calidad ▪ Manual de directrices de la compañía. ▪ Procedimientos jurídicos administrativos, ▪ Procedimientos jurídicos judiciales, internos y particulares ▪ Procedimiento de negociación y vigilancia en seguros ▪ Procedimiento de reclamación en seguros ✓ Pólizas de seguros. ✓ Contratos y convenios realizados por y/o a terceros. ✓ Requerimientos de clientes internos, entidades de cualquier orden y directivos. ✓ Registros contables ✓ Denuncios penales, demandas civiles, querellas administrativas, derechos de petición, tutelas. ✓ Informes de auditorias contables y de cartera. ✓ Registro de concepto jurídico. ✓ Sentencias. ✓ Registro de apelación. ✓ Registro de Informe de gestión jurídica ✓ Lista de chequeo de proceso jurídico y de seguros. ✓ Registro de asistencia a capacitaciones. ✓ Evaluación de capacitación ✓ Formato de quejas y reclamos. ✓ Plan de seguros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC ISO 9001/2000 numeral 4.2.3, 4.2.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.4.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5 ▪ Las que estipula las normas sustantivas y procedimentales para cada caso en particular Nacional e Internacional. ▪ Políticas determinadas por la empresa. <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 2px;">RECURSOS</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Económico ▪ Tecnológicos y técnicos ▪ Físicos <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 2px;">PROCESOS RELACIONADOS</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Procesos Comerciales ▪ Procesos de Soporte: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión financiera ▪ Comercio Exterior ▪ Recursos humanos ▪ Tecnologías de información ▪ Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia en la respuesta ▪ Seguimiento a los procedimientos jurídicos ▪ Eficiencia en la gestión ▪ Movimiento de procesos (abogados externos) ▪ Asesorías jurídicas a las líneas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de auditoria ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE COMERCIO EXTERIOR**

Edición 2

Código: SIGC-MC-10

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 1 de 4

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente General		OBJETIVO: Apoyar los procesos comerciales desarrollando los procesos de soporte en importación y exportación de productos.		TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Directores de Línea, Director Contable, Revisor Fiscal, Director Administrativo y Financiero, Asistente Financiero, Auxiliar de importaciones, exportaciones, contable y de tesorería, coordinador de área jurídica y seguros.				Gerenciales	-
				Comercialización	-
				Soporte	X
				Medición, Análisis y Mejora	-
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compras ▪ Mercadeo y al servicio cliente ▪ Ventas ▪ Proveedores ▪ Gestión Gerencial ▪ Gestión Financiera ▪ Área Jurídica y Seguros ▪ Contabilidad ▪ Entidades de cualquier orden 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Importaciones y orden de pedido ▪ Ficha técnica de la SIA ▪ Información de resoluciones DIAN ▪ Información de arancel armonizado. 	<p align="center">IMPORTACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar ficha técnica o catálogo del producto al proveedor. ▪ Realizar simulación previa a la importación (costos y confirmación de mínimos) ▪ Solicitar prueba merciológica. ▪ Realizar requerimiento o solicitud de asesoría jurídica y de seguros. ▪ Revisar las condiciones antes de despachos. ▪ Estimar Cronograma de entrega de la mercancía del proveedor del producto al puerto de origen o destino (Realizar seguimiento). ▪ Realizar Negociación de los fletes. ▪ Determinar mercancías y condiciones de transporte. ▪ Entregar de orden de compra o pedido a un proveedor del exterior. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha técnica del producto. ▪ Informe de pruebas arancelarias de mínimos. ▪ Confirmación de aranceles ▪ Orden de Aprobación con Número de despacho. ▪ Reporte de fecha para la entrega de productos importados. ▪ Informe o presentación de contrato con el proveedor. ▪ Presupuesto de costo de importaciones. ▪ Factura pro forma ▪ Notificación del embarque ▪ Documentos de embarque de la mercancía. ▪ Factura con el costo del flete. ▪ Liquidación de importación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Gerencial ▪ Compras ▪ Ventas ▪ Clientes ▪ Área Jurídica y seguros ▪ Contabilidad ▪ Gestión Financiera ▪ Entidades de cualquier orden ▪ Proveedores 	

Elaborado por: Nombre: Ramiro Humberto Nova Jaimes Cargo: Coordinador de calidad	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE COMERCIO EXTERIOR**

Edición 2

Código: SIGC-MC-10

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 2 de 4

	<ul style="list-style-type: none">Información del proveedor.	<ul style="list-style-type: none">Realizar o verificar la selección de proveedores y el estudio de antecedentes en lista Clinton.Verificar el cumplimiento de acuerdos de estándares de seguridad con proveedores.Solicitar al proveedor la documentación original para la legalización de la mercancía.Recepcionar documentos SIARealizar la nacionalización de la mercancía: registro de la importación, solicitud de anticipo, presentación de documentos para la inspección.Supervisar la entrega de los instrumentos de transporte, la planilla en el puerto y la distribución de la mercancía.	<ul style="list-style-type: none">Registros de visita a clientes y proveedores internacionales.Documentos SIADocumento nacionalización de la mercancía.Soportes y/o formato para la legalización de importaciones.Documentos de entrega de la mercancía.	
--	--	---	--	--

		EXPORTACIONES		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud u orden de exportación. ▪ Requisitos de empaques y embalajes. ▪ Convenios de cooperación internacional. ▪ Información de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar negociación de soporte en comercio exterior con los clientes, tipo de contrato, INCOTERMS. ▪ Analizar requisitos, convenios de cooperación internacional y normas establecidas en el país de exportación y por el cliente, como empaques, stickers y documentación. ▪ Elaborar factura pro forma ▪ Elaborar de contrato de compraventa. ▪ Elaborar y diligenciar documentación para la exportación. ▪ Reportar documentos de exportación a la SIA. ▪ Verificar el despacho de la exportación y entrega al cliente. ▪ Negociar fletes. ▪ Hacer seguimiento a la elaboración de la declaración de exportación por parte de ente territorial. ▪ Enviar información para reclamos por plan Vallejo cuando aplique. ▪ Diligenciar y Entregar a Contabilidad, los comprobantes de ingreso y liquidación de exportación. ▪ Realizar o verificar la selección de clientes y el estudio de antecedentes en lista Clinton. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos para la exportación de mercancía ▪ Soportes para contabilizar la legalización de exportaciones. ▪ Facturación al cliente, ▪ Registros de visita a clientes y proveedores internacionales. 	



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE COMERCIO EXTERIOR**

Edición 2

Código: SIGC-MC-10

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 4 de 4

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001:2000 ▪ Leyes, normas y requerimientos nacionales e internacionales asociados al proceso de importación (INCOTERMS). ▪ Procedim. de exportaciones e importaciones ▪ Manual de calidad y de directrices ▪ Arancel armonizado ▪ Contrato con la SIA ▪ Cotizaciones ▪ Estudios de mínimos ▪ Ficha técnica de producto ▪ Estudio de mercado ▪ Hoja técnica de descripción del producto ▪ Factura proforma ✓ Hoja técnica de descripción del producto ✓ Factura pro forma y Factura comercial. ✓ Declaración de la importación. ✓ Certificado de origen ✓ Documentos de transporte ✓ Lista de empaque ✓ Notas crédito ✓ Comprobante de ingreso ✓ Pruebas merciológicas ✓ Orden de pedido Externa ✓ Solicitud de importaciones Interna ✓ Formato de confirmación de despacho ✓ Formato de confirmación de pedido ✓ Formato de pago de tributos ✓ Formato de Mandato General o específico ✓ Formato de Orden de Exportación. ✓ Formato de seguimiento a la exportación y a la importación ✓ Visita a proveedor y/o cliente internacional ✓ Hoja de calculo registro importación ✓ Fax de datos de la importación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC ISO 9001/2000 numeral 4.2.3, 4.2.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 8.2.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.1, ▪ Resoluciones expedidas por la DIAN ▪ Requisitos y Estándares BASC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia en la entrega de la mercancía al cliente (importaciones y exportaciones) ▪ Eficiencia en la ▪ Porcentaje de quejas y reclamos ▪ Porcentaje de no conformidades de clientes internos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Económicos ▪ Tecnológicos y Técnicos ▪ Físicos
	PROCESOS RELACIONADOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos comerciales ▪ Procesos de soporte: ▪ Gestión Financiera ▪ Área jurídica y seguros ▪ Contabilidad ▪ Gestión documental



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS**

Edición 2

Código: SIGC-MC-11

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 1 de 4

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de Recursos Humanos		OBJETIVO: Desarrollar y fortalecer el bienestar, el clima organizacional y las competencias laborales del talento humano de Comertex S.A.		TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Personal de recursos humanos				Gerenciales	-
				Comercialización	-
				Soporte	X
				Medición, Análisis y Mejora	-
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Procesos del SGC ▪ Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos y necesidades de clientes internos. ▪ Informe de la ARP de Evaluación de riesgos profesionales ▪ Listado de fechas especiales de la compañía ▪ Evaluación o informes médicos ▪ Registros de ausentismo. ▪ Formato de requisición 	BIENESTAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades de prevención de salud ocupacional ▪ Programación de eventos ▪ Informe de encuesta y necesidades ▪ NOTICOMERTEX ▪ Informe de ausentismo ▪ Informe de evaluación del clima laboral. ▪ Encuentros familiares 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Procesos del SGC. ▪ Partes interesadas 	

Elaborado por: Nombre: Paola Carolina Morales Montaña Cargo: Directora de Recursos Humanos	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Competencias laborales ▪ Documentos de aspirantes al cargo ▪ Requerimientos de evaluación del desempeño, capacitación o fortalecimiento de competencias ▪ Formatos de requisición de personal. ▪ Reportes de comportamiento y desempeño 	<p align="center">COMPETENCIAS LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seleccionar el personal ▪ Capacitar y formar al personal según requerimientos de clientes internos. ▪ Coordinar disciplina laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de selección de personal ▪ Plan de capacitación y fortalecimiento de competencias ▪ Desarrollo de competencias en los trabajadores. ▪ Registro de sanciones. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes de comisiones ▪ Cuentas por cobrar ▪ Listado de descuentos ▪ Listado del personal ▪ Especificaciones legales ▪ Cronograma legal para pagos 	<p align="center">NOMINA Y LIQUIDACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar reporte de días laborados, licencias y novedades. ▪ Elaborar la Nómina ▪ Actualizar base de datos de personal. ▪ Liquidar vacaciones, prestaciones sociales, seguridad social, y parafiscales y por término de contrato. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de Nómina ▪ Resúmenes de pago ▪ Listado para bancos ▪ Programa en línea ▪ Comprobantes de pago ▪ Soportes de nómina ▪ Desprendibles de nómina ▪ Liquidación definitiva de prestaciones sociales. ▪ Liquidación de vacaciones, primas, cesantías, intereses de cesantías de acuerdo a fechas estipuladas por ley. ▪ Liquidación de aportes, seguridad social y parafiscales. ▪ Certificados de ingresos y retenciones 	



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS**

Edición 2

Código: SIGC-MC-11

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 3 de 4

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001::2000 ▪ Leyes, normas de legislación laboral y salud ocupacional ▪ Reglamento interno de trabajo. ▪ Manual de calidad ▪ Manual de directrices de la organización ▪ Procedimiento de selección de personal, pagos de nómina y bienestar y capacitación. ▪ Reglamento de higiene y seguridad industrial ▪ Video institucional ▪ Manual de competencias ▪ Informe de riesgos profesionales ▪ Indicadores de gestión ▪ Pruebas psicotécnicas y de competencias ✓ Programa de salud ocupacional ✓ Planes de capacitación ✓ Hojas de vida ✓ Registros de base de datos con información del personal de la compañía. ✓ Formato de requisición de personal. ✓ Registro de Requisitos de admisión ✓ Formato de promoción interna ✓ Formato de verificación de referencias laborales ✓ Formato de visita domiciliaria ✓ Certificados de capacitación ✓ Formato de asistencia a capacitaciones ✓ Formato de evaluación de capacitaciones ✓ Formato de entrega de dotación ✓ Prenómina y reportes de nómina de cada dependencia ✓ Formatos de pensión, salud y riesgos profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC ISO 9001:2000 numeral 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 6.1, 6.2, 6.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2. ▪ Requisitos y estándares de la Norma BASC ▪ Leyes, normas de legislación laboral ▪ Requisitos de la compañía 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo del Proceso Selección de Personal ▪ Cumplimiento del tiempo en inducción Corporativa ▪ Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones ▪ Cubrimiento de personal capacitado en la empresa ▪ Índice de participación en actividades de recreación y esparcimiento ▪ Efectividad en la entrega de pago de nómina ▪ Indicador de clima organizacional ▪ Indicador de visita domiciliaria ▪ Ausentismo ▪ Promoción Interna ▪ Índice de Rotación ▪ No conformidades de clientes internos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar el desarrollo de las competencias de los trabajadores. ▪ Verificar el cumplimiento del programa de formación y entrenamiento. ▪ Realizar seguimiento al cumplimiento de responsabilidades. ▪ Resultados de auditoria ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Económicos ▪ Tecnológicos y Técnicos ▪ Físicos
	PROCESOS RELACIONADOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión gerencial ▪ Gestión de la calidad ▪ Procesos comerciales ▪ Procesos de soporte ▪ Gestión financiera ▪ Área jurídica y seguros ▪ Tecnologías de información ▪ Contabilidad



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS**

Edición 2

Código: SIGC-MC-11

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 4 de 4

- ✓ Programa en línea y Aplicación D&D
- ✓ Historia ocupacional
- ✓ Contrato
- ✓ Reportes de comisiones
- ✓ Listados de cuentas por cobrar a empleados
- ✓ Certificados judicial y de procuraduría
- ✓ Orden de exámenes médicos
- ✓ Ordenes de apertura de cuenta.
- ✓ Formato de actualización de información.
- ✓ Solicitud de personal a tercero.
- ✓ Certificaciones laborales
- ✓ Certificados de ingreso y retenciones
- ✓ Cronogramas de vacaciones
- ✓ Listados de liquidaciones de primas, cesantías e intereses a las cesantías.
- ✓ Liquidaciones de disfrute de vacaciones.
- ✓ Liquidación parcial de cesantías.
- ✓ Liquidaciones definitivas de prestaciones sociales.
- ✓ Otrosí al contrato de trabajo.
- ✓ Carta de aceptación de renuncia
- ✓ Preaviso
- ✓ Formato de envíos de ordenes de pago a contabilidad
- ✓ Acta de descargos y Llamados de atención
- ✓ Autorización de prestamos para descuentos por nómina
- ✓ Formato de Entrega de Elementos de Seguridad
- ✓ Formato de Entrega de Carnés
- ✓ Formato de Paz y Salvo
- ✓ Pagos Aprendices SENA
- ✓ Retiro Parcial de Cesantías
- ✓ Anticipo de Vacaciones
- ✓ Pagos de Auxilio de Transporte a Vendedores
- ✓ Notificación de Vacaciones



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
DE SERVICIOS GENERALES**

Edición 2

Código: SIGC-MC-12

Fecha Elaboración
Marzo 9 de 2005

Página 1 de 2

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director administrativo y financiero		OBJETIVO: Facilitar el desarrollo normal de los procesos en la empresa Comertex S.A., por medio del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y elementos necesarios para el desempeño de las actividades en la empresa.		TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Auxiliar de servicios Generales				Gerenciales	—
				Comercialización	—
				Soporte	X
				Medición, Análisis y Mejora	—
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES	
▪ Clientes Internos	▪ Solicitud de arreglo o mantenimiento de equipos e infraestructura.	<p align="center">MANTENIMIENTO CORRECTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar diagnóstico o revisiones de prueba de equipos e infraestructura física. ▪ Limpiar equipos e infraestructura física. ▪ Realizar el mantenimiento correctivo de equipos, instalaciones e infraestructura física. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arreglo de equipos ajustado a las necesidades del cliente. ▪ Determinación de requerimientos de compra o cambio de equipos, y de prescindir de otros 	▪ Clientes Internos	
	▪ Especificación de mantenimiento de equipos.	<p align="center">MANTENIMIENTO PREVENTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la limpieza de equipos e infraestructura física. ▪ Revisar las características y condiciones de funcionamiento de equipos. ▪ Determinar situaciones de riesgo. ▪ Realizar el mantenimiento preventivo de equipos, instalaciones e infraestructura física. ▪ Calibrar y hacer mantenimiento a los equipos de medición (tejido plano y punto) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calibración y limpieza de equipos para su óptimo funcionamiento. ▪ Salida de los equipos bajo condiciones higiénicas y de seguridad. 		

Elaborado por: Nombre: Ramiro Humberto Nova Jaimes Cargo: Coordinador de calidad	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de Calidad	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
DE SERVICIOS GENERALES**

Edición 2

Código: SIGC-MC-12

**Fecha Elaboración
Marzo 9 de 2005**

Página 2 de 2

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001::2000 ▪ Manual de calidad de la organización. ✓ Formato de quejas y reclamos de los clientes. ✓ Listado maestro de documentos y registros. ✓ Formato de requisición de servicios ✓ Carta de petición de ayuda técnica a expertos. ✓ Formato de registro de mantenimiento ✓ Cronograma de mantenimiento ✓ Hoja de vida de los equipos ✓ Formato de relación de facturas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9000:2001 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 8.5.2, 8.5.3, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.3 8.2.1, 8.4, 8.5.1 ▪ Los definidos por la organización y los expresados por los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento del cronograma de mantenimiento ▪ Eficiencia en la respuesta al cliente interno 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos
	PROCESOS RELACIONADOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos ▪ Tecnologías de información
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos ▪ Tecnologías de información 			



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

Edición 2

Código: SIGC-MC-14

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 1 de 4

<p>RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente de Gestión Logística y tecnología de la información.</p>	<p>OBJETIVO: Atender los requerimientos y necesidades de los usuarios de tecnologías de información buscando lograr su satisfacción en este campo y logrando el desarrollo tecnológico sostenido de la empresa.</p>	<p>TIPO DE PROCESO:</p> <table border="1"> <tr> <td>Gerenciales</td> <td align="center">-</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td align="center">-</td> </tr> <tr> <td>Soporte</td> <td align="center">X</td> </tr> <tr> <td>Medición, Análisis y Mejora</td> <td align="center">-</td> </tr> </table>	Gerenciales	-	Comercialización	-	Soporte	X	Medición, Análisis y Mejora	-
Gerenciales	-									
Comercialización	-									
Soporte	X									
Medición, Análisis y Mejora	-									
<p>PARTICIPANTES: Coordinador de informática, Auxiliares de Sistemas</p>										

PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Gerencial ▪ Procesos comerciales ▪ Procesos de soporte y Clientes internos (usuarios) ▪ Procesos de medición, análisis y mejora ▪ Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de Requerimientos de Usuarios. 	<p align="center">SERVICIO AL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar, proponer y ejecutar soluciones a los requerimientos de usuarios. ▪ Realizar seguimiento a las soluciones implementadas. ▪ Elaborar encuesta de percepción de servicio. ▪ Analizar resultado y desarrollar acciones preventivas y correctivas al proceso. ▪ Planear y ejecutar capacitaciones al personal involucrado con el manejo de las aplicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución de los requerimientos a los usuarios. ▪ Evaluación de satisfacción del cliente. ▪ Acciones correctivas y preventivas ▪ Registro del Plan o taller de capacitación ▪ Evaluación de capacitación acerca de aplicaciones. ▪ Registro de asistencia a capacitaciones ▪ Resultados de encuesta de percepción del servicio ▪ Requerimientos. ▪ Concepto de seguros aplicables a equipos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Gerencial ▪ Procesos Comerciales ▪ Procesos de soporte y clientes internos (usuarios) ▪ Procesos de medición, análisis y mejora ▪ Partes interesadas

<p>Elaborado por: Nombre: Carlos Guillermo Díaz Cargo: Coordinador de Tecnologías de Información</p>	<p>Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de calidad Cargo: Comité de Calidad</p>	<p>Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General</p>
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de Requerimientos de los clientes internos y usuarios de sistemas. ▪ Planes y expectativas de desarrollo de la compañía. ▪ Políticas de la Compañía. ▪ Avances tecnológicos del entorno. 	<p align="center">PROYECTOS Y SERVICIO A LA INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar alternativas tecnológicas para aplicar a requerimientos y necesidades de la empresa y los usuarios. ▪ Generar planes (redes, software y hardware) para soportar tecnológicamente las actividades y las expectativas de desarrollo de la empresa. ▪ Realizar evaluaciones Técnicas y económicas para determinar viabilidad de proyectos, compras, soluciones o implementación de herramientas tecnológicas. ▪ Supervisar el Montaje, configuración y pruebas de las herramientas o aplicaciones. ▪ Implementar, mantener y proponer mejoras a las herramientas sistemáticas y tecnológicas de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovación y desarrollo tecnológico en la empresa. ▪ Ejecución de proyectos de soporte tecnológico para los requerimientos de la empresa. ▪ Registro de servicio con visto bueno del usuario. ▪ Requerimientos. 	
--	---	--	--	--



**CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

Edición 2

Código: SIGC-MC-14

**Fecha Elaboración
Enero 10 de 2005**

Página 3 de 4

	<ul style="list-style-type: none">▪ Requerimiento de cliente interno.▪ Ofertas de los proveedores nacionales e internacionales.▪ Presentación de productos y servicios.▪ Políticas y lineamientos para realización de las compras en la empresa▪ Información para la evaluación de proveedores.	<p>EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA COMPRAS DE BIENES Y/O SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Analizar necesidades y exigencias de los clientes internos.▪ Identificar y seleccionar proveedores nacionales e internacionales.▪ Enviar Quejas y reclamos y devolución a los proveedores de tecnologías.▪ Realizar soporte de pago a proveedores.	<ul style="list-style-type: none">▪ Orden de Pedido al proveedor.▪ Informe de aceptación o no admisión al proveedor▪ Incorporación de nuevos proveedores.▪ Seguimiento a productos adquiridos.▪ Requerimientos.	
--	---	--	---	--

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS		
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001::2000 ▪ Manuales técnicos de equipos ▪ Licencias de software ▪ Listado maestro de documentos y registros ✓ Políticas de la compañía ✓ Formato y tabla help desk de requerimientos de usuarios y clientes internos. ✓ Informe de evaluación técnica y económica ✓ Cotizaciones de equipos y software ✓ Encuesta de satisfacción del cliente. ✓ Formato de asistencia a capacitaciones ✓ Taller de capacitaciones ✓ Evaluación de capacitaciones ✓ Orden de Pedido al proveedor. ✓ Informe de aceptación o no admisión al proveedor ✓ Incorporación de nuevos proveedores. ✓ Seguimiento a productos adquiridos ✓ Facturas de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9000:2001 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 6.1, 6.3 8.2.1, 8.2.1, 8.5.2, 8.5.3 ▪ Los definidos por la organización y los expresados por los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de solicitudes de solución ▪ Porcentaje de soluciones requerimientos vs. ▪ Porcentaje de satisfacción de software, hardware y servicios complementarios ▪ Porcentaje de proyectos no viables 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Seguimiento a satisfacción del cliente 	
	RECURSOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos
	PROCESOS RELACIONADOS			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión documental



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Edición 2


Código: SIGC-MC-15

**Fecha Elaboración
Marzo 15 de 2005**

Página 1 de 2

RESPONSABLE DEL PROCESO: Recursos humanos		OBJETIVO: Administrar el archivo, establecer los criterios para la organización, consulta, conservación, depuración y eliminación de los documentos del SIGC de Comertex S.A.		TIPO DE PROCESO:	
PARTICIPANTES: Comité de calidad, Auxiliares de archivo, Secretarías de línea, jefes de bodega.				Gerenciales	-
				Comercialización	-
				Soporte	X
				Medición, Análisis y Mejora	-
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad ▪ Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación estratégica de la organización ▪ Documentos y registros que generen todos los procesos de la empresa y requieran su conservación en el archivo de gestión, central e histórico. ▪ Actas de eliminación de los archivos de gestión. ▪ Formato de inventario documental para transferencia. ▪ Consultas y solicitudes 	<p align="center">ARCHIVO DE GESTIÓN, CENTRAL e HISTÓRICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrar, organizar y controlar los documentos y registros que son transferidos al archivo central e histórico ▪ Distribuir, prestar y controlar los documentos a su cargo. ▪ Ubicar los documentos en lugares apropiados en estanterías señalizadas para su disposición y consulta final. ▪ Recibir y entregar los documentos debidamente inventariados a las diferentes unidades (dependencias) o tipos de archivos de la empresa. ▪ Establecer los documentos y registros necesarios. ▪ Verificar el control de actas de eliminación. ▪ Revisar el inventario que llega contra el reportado en la transferencia. ▪ Seleccionar y realizar expurgo de los documentos que hayan perdido su vigencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Señalizar las estanterías por dependencias. ▪ Conservar los documentos ▪ Tablas de Retención Documental ▪ Información ▪ Actualizaciones de documentos o información. ▪ Registrar en la base de datos. ▪ Elaborar actas de eliminación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad ▪ Partes interesadas 	

Elaborado por: Nombre: Ramiro Humberto Nova Jaimes Irene Cabrera García Cargo: Coordinador de calidad y auxiliar de archivo	Revisado por: Nombre: Equipo interdisciplinario de Comertex S.A. Cargo: Comité de archivo	Aprobado por: Nombre: Adolfo Botero Machado Cargo: Gerente General
--	---	--

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Edición 2
Código: SIGC-MC-15	Fecha Elaboración Marzo 15 de 2005	Página 2 de 2

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS	
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma NTC ISO 9001:2000 ▪ Norma BASC ▪ Manual de directrices de la organización ▪ Listado maestro de documentos y registros ✓ Acta de eliminación de documentos. ✓ Estudio de unidad documental ✓ Tablas de retención documental ✓ Control de documentos en consulta ✓ Formato único de inventario documental ✓ Aplicación Alfa Web ✓ Toda la documentación que requiera ser archivada y conservada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9000:2001 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2 ▪ Los definidos por la organización. ▪ Legales ▪ Documentación actualizada ▪ Disposición de la información <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 5px;">RECURSOS</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Económicos ▪ Tecnológicos y Técnicos ▪ Físicos <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 5px;">OTROS PROCESOS</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la Calidad ▪ Tecnologías de la Información. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia en la entrega de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna ▪ Evaluación de los informes.

ANEXO K. HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES

PERSPECTIVA CLIENTE	
<u>Posicionamiento de la empresa</u>	
Definición del indicador	Identificar la posición que tiene la empresa en el mercado por sus ventas
Fórmula de cálculo	Posicionamiento de la empresa = Mensual → Información Cámara de Comercio (Ranking) Anual → Revista Dinero (500 empresas por sector más representativas de Colombia)
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información cámaras de comercio ▪ Revista
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia ▪ Directores de líneas o persona responsable del área de ventas
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Está entre las 3 primeras compañías más grandes del sector. ▪ Datos tomados de la Revista Dinero (500 empresas por sector más representativas de Colombia)
<u>Satisfacción del cliente</u>	
Definición del indicador	Identificar el índice de satisfacción del cliente de la compañía a través de una encuesta de satisfacción al cliente.
Fórmula de cálculo	Satisfacción del Cliente = Resultado de encuesta de satisfacción al cliente.
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de satisfacción al cliente.
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores de Línea ▪ Coordinador de Calidad

Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La encuesta se ejecutará mensualmente a una muestra aleatoria de clientes. ▪ El objetivo al final del período anual es tener una participación superior del 70% de los clientes activos de la empresa durante el período.
<u>Fidelidad de compra</u>	
Definición del indicador	Identificar en que proporción nuestros clientes habituales nos siguen comprando, para detectar el posicionamiento en el mercado y principalmente para identificar posibles causas de ausencia de nuestros clientes.
Fórmula de cálculo	$\text{Fidelidad de Compra} = \left[\frac{\text{No Clientes que repiten compra}}{\text{No clientes que compran}} \right] \geq 90\%$
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas D&D ▪ Informe de Representante de Ventas ▪ Informe de Ventas ▪ Relación de despachos
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores de línea y administradores de ventas. ▪ Asistente de mercadeo
Periodicidad	Semestral
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El ideal es que se tenga una fidelidad de los clientes frecuentes de una 90%
<u>Participación en cuentas por cobrar</u>	
Definición del indicador	Identificar la participación que tiene cada uno de los clientes en sus cuentas por cobrar sobre el total de la cartera y del patrimonio, esto para controlar la concentración de nuestros recursos y evitar riesgos futuros, lo que se busca es una cartera bien atomizada.
Fórmula de cálculo	$\text{Participación en cuentas por cobrar} = \frac{C * C \text{ del Cliente}}{\text{Total Cuentas por Cobrar}} \leq 3\%$ $\frac{C * C \text{ del Cliente}}{\text{Total Patrimonio}} \leq 5\%$
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas D&D ▪ Informe de cartera ▪ Informes contabilidad

Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrador financiero ▪ Director contable
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se busca que la cartera por cliente no supere el 3% del total de la cartera ▪ Se buscar que la cartera del cliente no supere el 5% del total del patrimonio

PERSPECTIVA INTERNA	
<u>Rotación de Inventarios</u>	
Definición del indicador	Identificar los días promedio en el que esta rotando cada una de las líneas de la compartía, para controlar y mejorar el ciclo de caja y evitar costos de dineros inmovilizados
Fórmula de cálculo	$\text{Rotación de inventario} = \left[\frac{\text{Total Inventario}}{(\text{Costo de Venta} / 360) * 30} \right] \leq 36 \text{ días}$
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema D y D ▪ Resumen de datos Asistencia Financiero
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores de líneas ▪ Administrador financiero
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Este indicador debe ser para el promedio de la compañía de 36 días de rotación para un correcto manejo de inventarios. ▪ La gerencia revisa este para ejercer control a os jefes de líneas.
<u>Calidad del producto</u>	
Definición del indicador	Determinar el porcentaje del valor de las devoluciones (\$) que ingresan nuevamente a la compañía por incumplimiento de necesidades de clientes.

Fórmula de cálculo	$\text{Calidad del Producto} = \left[\frac{\text{Valor Devoluciones por calidad}}{\text{Ventas Totales}} \right]$
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado de las devoluciones de la aplicación ▪ Información contable ▪ Área comercial
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores de líneas o persona responsable del área de ventas ▪ Director Contable
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las líneas manejan el siguiente porcentaje de devolución en: ▪ No Tejidos: Actualmente 7% la meta a obtener en el proceso de calidad es el 5% de devolución sobre el total de las ventas. ▪ Hogar: Actualmente 8% la meta a obtener en el proceso de calidad es el 5% de devolución (observar cual es la causa). ▪ Punto: Actualmente 7% la meta a obtener en el proceso de calidad es el 5% de devolución. ▪ Plano: Actualmente 10% la meta a obtener en el proceso de calidad es el 5% de devolución. ▪ Calzado: Actualmente 7% la meta a obtener en el proceso de calidad es el 5% de devolución. ▪ Franquicias: No aplica franquicias ▪ LA META PARA EL AÑO 2005 EN EL MES DE DICIEMBRE ES DEL 5%
<u>Cumplimiento de plazos</u>	
Definición del indicador	Determina la eficiencia en la entrega de los despachos desde el momento en que se hace el requerimiento de la exportación, hasta que el cliente recibe el producto, y controlar posibles fugas de clientes por incumplimientos.
Fórmula de cálculo	$\text{Cumplimiento de Plazos} = \left[\frac{\text{Pedidos Retrazados}}{\text{Pedidos Totales}} \right]$
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema D y D ▪ Planillas de entrega ▪ Planillas de programación.
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores de línea ▪ Jefes de bodega

Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar que los pedidos retrazados sean como máximo el 2% del total de pedidos

PERSPECTIVA FINANCIERA	
<u>EBITDA</u>	
Definición del indicador	Identifica la utilidad real del negocio en términos operacionales, sin el efecto de las partidas contables que no generan salida real como las depreciaciones y las amortizaciones.
Fórmula de cálculo	$EBITDA = (UO - Dp - Am)$ <p>UO = Utilidad Operacional Dp = Depreciaciones Am = Amortizaciones</p>
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema D&D ▪ Resumen de datos Asistencia Financiero ▪ Informes contables
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director contable ▪ Administrador financiero
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El resultado de este EBITDA, como mínimo debe ser positivo, para la compañía
<u>WACC</u>	
Definición del indicador	Determina el costo que tiene los dineros invertidos en la compañía tanto los pasivos a largo plazo, como el patrimonio
Fórmula de cálculo	$WACC = (Kdt * (D / (D + P))) + (Ke * (P / (D + P)))$ <p>WACC = Costo de la Financiación del pasivo y el patrimonio Kdt = Costo de la deuda después de impuestos Ke = Costo de capital D = Pasivo a largo plazo P = Patrimonio</p>

Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema D y D ▪ Resumen de datos Asistencia Financiero ▪ Informes contables
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director contable ▪ Administrador financiero
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se busca que el WACC o sea menor a la rentabilidad que debe generar la compañía con sus activos operacionales netos.
<u>RONA</u>	
Definición del indicador	Identifica el verdadero margen de utilidad que esta generando la compañía es su parte operacional, utilizando sus activos operacionales. RONA = (Rentabilidad operacional neta de los activos)
Fórmula de cálculo	$RONA = \frac{UODI}{AON}$ <p>RONA = Rentabilidad Operacional Neta de los Activos UODI = Utilidad Operacional Después de impuestos AON = Activos Operacionales Netos</p>
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema D y D ▪ Resumen de datos Asistencia Financiero ▪ Informes contables
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director contable ▪ Administrador financiero
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se busca que la rentabilidad de los activos netos operacionales que tiene la compañía sea mayor al costo de los dineros invertidos, medidos por el WACC
<u>EVA</u>	
Definición del indicador	Es el indicador que me mide si la compañía esta generando valor o lo esta destruyendo en su operación. EVA (valor Económico Agregado)
Fórmula de cálculo	$EVA = UODI - (WACC * (D + P))$ <p>UODI = Utilidad Operacional Después de impuestos WACC = Costo de la Financiación del pasivo y el patrimonio D = Pasivo a largo plazo P = Patrimonio</p>
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema D y D ▪ Resumen de datos Asistencia Financiero ▪ Informes contables
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director contable ▪ Administrador financiero
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se busca que el EVA sea positivo y que presente variaciones positivas mes a mes para identificar si se destruye o se crea valor dentro de la compañía.

PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	
<u>Rotación del personal</u>	
Definición del indicador	Determina el número de ingresos y retiros del personal en relación con los recursos humanos disponibles en cierta área de la organización.
Fórmula de cálculo	(Nº R/ Tw) *100 NR= Numero de Retiros TW= Total de trabajadores dentro de un periodo determinado.
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadística Ingresos y Retiros.
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director de recursos humanos ▪ Psicólogo
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La meta es tener una rotación de personal por debajo del 0.5% mensual
<u>Clima Laboral</u>	
Definición del indicador	Este indicador es una medida de la satisfacción de los clientes internos, en relación con el entorno o clima de la organización.
Fórmula de cálculo	Promedio de resultados en la encuesta de clima organizacional
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prueba de clima organizacional
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director de Recursos Humanos ▪ Psicólogo
Periodicidad	Anual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La meta es el cumplimiento del 100% de participación para el año 2006.
<u>Inversión en tecnología</u>	
Definición del indicador	Busca medir la inversión en tecnología, que tiene la empresa dentro de sus gastos admón., esto con el fin de medir la tecnificación de la compañía en los diferentes campo.
Fórmula de cálculo	$\text{Inversión en tecnología} = \frac{\text{Invers. de tecnologia anual}}{\text{Total Pto. en Gastos Admon}} \geq 3\%$
Fuente de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema D y D ▪ Informes contables
Responsable por datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director contable ▪ Coordinador de tecnologías de la información ▪ Administrador financiero
Periodicidad	Mensual
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se busca que la inversión tecnológica de la compañía, sea igual o mayor al 3% del total de los gastos administrativos.