



# **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

## **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Valor agregado de los agentes de carga internacional  
(Freight Forwarders) frente a los riesgos de los exportadores  
de la ciudad de Cuenca que utilizan el transporte naviero.**

**TITULO A OBTENER: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR: CÉSAR MÉNDEZ CARPIO**

**DIRECTOR: TITO VANEGAS CABRERA**

**CUENCA, ECUADOR 2014**

## **DEDICATORIA**

El esfuerzo realizado durante este proceso de formación lo dedico a las personas que han sembrado valores de superación y confianza en mi vida como son mis padres y, a la razón de ser de mi presente y futuro; mi esposa y mis hijos como apoyo incondicional al sacrificio y la privación de sus tiempos.

César...

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar agradezco la bendición de poder concluir un propósito de superación a mi Dios, luego a la prestigiosa Institución que me abrió sus puertas y me dio la oportunidad de cursar este importante nivel de estudios, a los catedráticos que pusieron todo el esfuerzo a la noble labor de enseñar y en especial a mi Director de tesis que sin su dirección no sería posible concluir a cabalidad este proyecto, el Ing. M.Sc. Tito Narváez.

César...

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación pretende contribuir a la gestión organizacional de un agente de carga internacional o freight forwarders, permitiendo reducir los riesgos de contaminación en la carga tanto en los procedimientos de importación como de exportación, utilizando la metodología de caracterización de procesos y normas internacionales tales como: sistemas de gestión de calidad y certificación BASC.

Se ha conseguido una completa aplicación práctica de los procedimientos mandatorios documentados de las dos normas ISO 9001 y BASC planteados reglamentariamente para los Agentes de Carga Internacional y garantiza el soporte de un sistema que pueda ser validado en cualquier momento por una institución creada para este fin.

## **PALABRAS CLAVE**

Sistema de gestión, valor agregado, agente de carga internacional, alianza empresarial, certificación, mejora continua, operaciones sospechosas, proceso, procedimiento, registro.

## ABSTRACT

The following research intends to contribute to the organizational management of an international cargo agent (or freight forwarder) to enable the reduction of risks associated with cargo contamination in both the import and export procedures, using a methodology involving the characterization of processes and international norms such as: quality management systems and BASC certification.

It has been possible to achieve a complete practical application of the documented, mandatory procedures of both the ISO 9001 and BASC norms according to regulations governing international cargo agents that guarantees support for a system that can be validated at any time by an institution created for this purpose.

Keywords: management system, value added, international cargo agent, business Alliance, certification, continuous improvement, suspicious operations, process, procedure, register



Translated by:

*Melita Vega*  
Melita Vega  
27-nov-2014

## INDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
RESUMEN .....	iv
PALABRAS CLAVE .....	iv
ABSTRACT Y KEYWORDS .....	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS .....	4
1.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO. ....	4
1.2 DESCRIPCIÓN DE TEMAS RELEVANTES Y CONDICIONES DE CONTROL EN EL COMERCIO EXTERIOR.....	4
1.2.1 El exportador.....	5
1.2.2 El transportista.....	8
1.2.3 El Agente de carga.....	8
1.2.4 El Agente afianzado.....	9
1.2.5 Las navieras .....	9
1.2.6 Contenedores, se refiere a la organización de la mercadería en cubículos estándares de carga, que de acuerdo a sus características y tamaños, se pueden clasificar en los siguientes tipos:.....	9
1.3 TERMINOS UTILIZADOS EN EL COMERCIO EXTERIOR .....	14
1.4 METODOLOGÍA PARA CONSEGUIR EL VALOR AGREGADO EN LA GESTIÓN POR PARTE DE LOS AGENTES DE CARGA .....	16
1.5 IMPLEMENTACIÓN DE LOS OBJETIVOS .....	17
CAPÍTULO 2: RESULTADOS .....	20
2.1. NOMINAR A LAS EMPRESAS FFI OPERANTES EN LA CIUDAD DE CUENCA.....	20
2.1.1 LISTA DE NAVIERAS QUE OPERAN EN EL PUERTO DE GUAYAQUIL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR .....	20
2.1.2 BASE DE DATOS DE AGENTES DE CARGA INTERNACIONAL .....	20
2.1.3 LISTA DE NAVIERAS Y PUERTOS QUE MANTIENEN UNA CERTIFICACIÓN BASC....	21
2.2. DETERMINAR LOS RIESGOS INMERSOS EN LA EXPORTACIÓN.....	22
2.3. ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	30
2.3.1 MAPA DE PROCESOS: .....	30
2.3.2 INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: .....	31
2.3.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS: .....	32

2.3.4 CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS DE CADA PROCESO .....	33
2.3.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....	36
2.3.6 CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS DE CADA PROCEDIMIENTO.....	37
2.3.7 FORMATOS DE LOS REGISTROS .....	44
2.3.8 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS: .....	44
2.4. UTILIZAR UN SISTEMA DE GESTIÓN CON ENFOQUE A LOS PROCEDIMIENTOS BASIC.	45
CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN .....	46
CAPÍTULO 4: APLICACIÓN EN NAPALOGISTICS IFF.....	51
4.1 MAPA DE PROCESOS NAPALOGISTICS. ....	51
4.2 INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NAPALOGISTICS .....	51
4.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DE REGISTROS A SER APLICADOS. ....	51
5. CONCLUSIÓN.....	160
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	162
7. ANEXOS .....	163

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cadena de gestión en una exportación, considerando desde que sale la mercadería del vendedor, hasta que llega al comprador. ....	5
Gráfico 2 Fusión de las normas ISO 9001 como norma de calidad y normas BASC. ....	16
Gráfico 3: Demuestra el porcentaje de participación de las empresas en la Certificación BASC. ....	22
Gráfico 4: Porcentajes que demuestran el conocimiento de las normas BASC en las empresas. ....	23
Gráfico 5: Demuestra la certificación de normas BASC en las empresas encuestadas. ....	24
Gráfico 6: Demuestra el porcentaje de empresas que manejan un sistema de gestión de calidad. ....	24
Gráfico 7: Visualiza la diferencia en la certificación de calidad vs la certificación BASC. ....	25
Gráfico 8: Visualiza la importancia de la gestión por procesos en una organización. ....	26
Gráfico 9: Grafica resultados que señalan riesgos en el manejo de la carga. ....	26
Gráfico 10: Visualiza los resultados de lo que produce la gestión ineficiente de los agentes de carga. ....	27
Gráfico 11: Muestra el interés por la Certificación BASC en las empresas como acción prioritaria. ....	28
Gráfico 12: Se evidencian los altos porcentajes de conocimiento de la existencia de procedimientos BASC para cada sector. ....	29
Gráfico 13 Representa los niveles de interés por tener procedimientos detallados para la gestión del comercio exterior. ....	29
Gráfico 14: Visualiza la estructura del mapa de procesos estándar elaborado para Agentes de Carga Internacional como un valor agregado. ....	30
Gráfico 15: Detalla los procesos que se emanan de los macro procesos. ....	31
Gráfico 16: Mapa de Procesos implementado en el Agente de Carga NAPA LOGISTICS IFF. ....	51
Gráfico 17: Mapa de procedimientos detallado que se desprenden de los procesos. ....	51

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 .....	7
Tabla 2 .....	10
Tabla 3 .....	10
Tabla 4 .....	10
Tabla 5 .....	11
Tabla 6 .....	11
Tabla 7 .....	11
Tabla 8 .....	12
Tabla 9 .....	12
Tabla 10 .....	12
Tabla 11 .....	13
Tabla 12 .....	13
Tabla 13 .....	13
Tabla 14 .....	14
Tabla 15 .....	20
Tabla 16 .....	21
Tabla 17 .....	22
Tabla 18 .....	23
Tabla 19 .....	23
Tabla 20 .....	24
Tabla 21 .....	25
Tabla 22 .....	25
Tabla 23 .....	26
Tabla 24 .....	27
Tabla 25 .....	28
Tabla 26 .....	28
Tabla 27 .....	29
Tabla 28 .....	32
Tabla 29 .....	47
Tabla 30 .....	48

César Raúl Méndez Carpio

Trabajo de Graduación

Ing. Tito Vladimir Vanegas Cabrera M.Sc.

Septiembre 2014

**“Valor agregado de los agentes de carga internacional (Freight Forwarders) frente a los riesgos de los exportadores de la ciudad de Cuenca que utilizan el transporte naviero.”**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación pretende contribuir a la gestión organizacional de un agente de carga internacional o freight forwarders internacional apoyado en los requerimientos de las normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce). *“BASC reconoce la complejidad de las cadenas de suministro y prácticas de seguridad internacionales, y apoya la aplicación e implementación de medidas de seguridad basadas en el riesgo.” (BASC, 2008).*

Es entonces necesaria una verdadera gestión organizacional que considere características normativas de las BASC, y que permitirá evitar riesgos de contaminación en la carga tanto en los procedimientos de importación como de exportación con las empresas navieras que brindan este servicio evitando el traslado indebido de sustancias estupefacientes, así como la contaminación del hábitat de otros territorios con plagas y posible propagación de enfermedades infectocontagiosas por falta de precaución en el embalaje y traslado de los productos.

Así mismo en el traslado de la carga se pueden generar gastos indebidos ocasionando cuantiosas pérdidas económicas tanto para el FFI como para la empresa que exporta tratándose estos como costos ocultos que pueden llegar a multas exorbitantes producto de devoluciones de contenedores no aptos para el abordaje, demorajes, embodegajes innecesarios, e inclusive al límite de terminar las relaciones comerciales y la pérdida del producto y/o servicios.

“El sector marítimo es uno de los pilares de nuestra economía actual, pero nos encontramos con una serie de dificultades a la hora de estudiarlo, ya que opera en un entorno global sujeto a un gran número de variables con mucha incertidumbre” (Vigil Marin, 2011).

Considerando entonces lo que indica Vigil, el desempeño en la gestión de las empresas FFI se ve afectado por la serie de dificultades dentro de un entorno global de riesgos inmersos en el comercio exterior y, lo que se pretende con este aporte es evitarlos al máximo, agregando valor en los procedimientos frente a los riesgos existentes mediante la organización de un sistema de gestión de calidad por procesos, que incluya y respete las características de las normas BASC.

En nuestro medio existen varias organizaciones o compañías que se encargan de dar servicio en el comercio exterior y en su gran mayoría son personas que han aprendido esta actividad en empresas de importación y/o exportación que llevan estos procesos. Ello hace que en su gran mayoría, no se mantengan procedimientos documentados ni de control en el montaje y desmontaje de la mercadería en los contenedores corriendo los riesgos de inseguridad en el transporte marítimo.

La mayoría de las empresas agentes de carga internacional operaran sin dirección y pueden generar caos en los procesos de intercambio comercial y de ello dependerá la continuidad o no en la gestión de los Freight Forwarders, su crecimiento y desarrollo.

Mejorando el desempeño mediante un Sistema de Gestión de Calidad con procedimientos normados por BASC, con una estructura organizativa de calidad controlando tiempos y procesos, se pueden mitigar los riesgos de los clientes, de los servicios y de los productos así como el riesgo país que concomitantemente influenciará en el equilibrio de la balanza comercial.

Los objetivos planteados con el desarrollo de este proceso investigativo, se centran en solucionar de alguna manera la problemática concebida y son los siguientes:

**Objetivo general:**

- Determinar cómo los agentes de carga internacional, pueden agregar valor frente a los riesgos existentes en el comercio internacional mediante un sistema de gestión de calidad con enfoque BASC

**Objetivos específicos:**

- Nominar a las empresas FFI operantes en la ciudad de Cuenca
- Determinar los riesgos inmersos en la exportación
- Elaboración de un modelo de gestión de calidad
- Utilizar un sistema de gestión con enfoque a los procedimientos BASC

Las preguntas directrices que intervienen en esta investigación señalan la problemática que puede intervenir en el comercio de productos al exterior y que están sintetizadas en dos, como siguen:

¿Es controlada esta actividad de forma sistémica y metódica para que el tratamiento de la carga desde su producción hasta su cliente final, llegue en las condiciones adecuadas y óptimas que permitan la continuidad y mejora de las relaciones comerciales? y,

¿El servicio impartido por las freight forwarders cumple con las normas de certificación internacional para evitar la contaminación de la carga y el tratamiento de los riesgos inmersos?

Una empresa que no está controlada y no tiene los lineamientos claros de su actividad, tiende al fracaso; por esta sencilla razón es que con el cumplimiento de los objetivos pretendo agregar valor a la gestión de los agentes de carga internacional de la ciudad de Cuenca y por qué no decirlo del país para coadyuvar a su crecimiento y desarrollo sustentable.

## CAPÍTULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.

Este trabajo conlleva un diseño de investigación no experimental con un enfoque metodológico cualitativo de alcance descriptivo por lo que la investigación se desarrolló en primer lugar siguiendo los objetivos planteados anteriormente considerando los datos de sus representantes legales de las empresas incluidas en el estudio considerando la experiencia en el mercado, clientes, lugares de destino, etc., e incluyendo si dichas empresas mantienen una certificación BASC.

El sector de influencia de esta investigación se basa en la cadena de suministros producto del comercio exterior o internacional el mismo que podemos concebir como: el “Comercio de *exportación e importación* de mercancías de un país con otros países. En el régimen capitalista, el objetivo principal del comercio exterior radica en el afán de los capitalistas y sus asociaciones de obtener altas ganancias”. (López,2014,p.2)

Considerando la definición propuesta, se puede deducir que en los países capitalistas, el desarrollo del comercio exterior se encuentra condicionado por el aumento de la producción más allá de los límites del mercado interior que surge en determinados productos.

La investigación que motiva al autor a realizar este desarrollo, se encuentra considerada de manera personal, familiar y el conocimiento del medio, al vivir la experiencia propia en el crecimiento empírico del manejo de la carga y al sentir la necesidad de aumentar el valor agregado en la aplicación de herramientas que permitan minimizar los riesgos en la gestión y evitar pérdidas indebidas de dinero y el riesgo legal que esto conlleva producto del mal manejo de la información y las actividades de producción en este medio.

### 1.2 DESCRIPCIÓN DE TEMAS RELEVANTES Y CONDICIONES DE CONTROL EN EL COMERCIO EXTERIOR

Esta parte de la investigación es conveniente revisarla, con el fin de que las personas que no tienen la oportunidad o no están inmersas en el medio, lo puedan conocer y ser de apoyo logístico.

Es así que si explicamos el contexto del trabajo, puedo decir que dentro del resultado del comercio exterior, definido anteriormente y en su práctica, se produce una cadena de gestión que corresponde a los procesos de exportación o importación de mercaderías en la que intervienen participantes directos en este medio como se muestra en el gráfico 1.



Gráfico 1: Cadena de gestión en una exportación, considerando desde que sale la mercadería del vendedor, hasta que llega al comprador.

Fuente: El investigador

Una vez graficada esta actividad en forma sistémica, me atrevo a decir, por las investigaciones y las falencias evidenciadas, que no son controlados en su totalidad todos los procedimientos en el tratamiento de la carga desde su producción hasta su cliente final puesto que existen diferentes criterios para el manejo de la información y tareas que hacen cada persona incluyente de acuerdo a la metodología en la que fueron educados o a las costumbres de las empresas en que fueron formados y que sirvieron de escuelas, en donde aprendieron esta interesante función.

Se considera necesario entonces analizar a cada uno de los integrantes del sistema expuesto desde su perspectiva de responsabilidad con la carga y su objetivo integrador con el seguimiento de la misma.

**1.2.1 El exportador**, que es el productor de la mercancía, quien realiza la venta hacia un cliente en el extranjero llamada exportación la misma que se considera como “el tráfico legítimo de bienes y/o servicios desde un territorio aduanero hacia otro territorio aduanero. Las exportaciones pueden ser cualquier producto enviado fuera de la frontera aduanera de un Estado o bloque económico”. (Daniels, 2014, p.5)

El exportador puede tener riesgos de contaminación de su carga por parte de “empleados” en el momento de embalar y manipular la carga o de otros factores externos que se confirmarán en el trayecto de la investigación, por lo que son los responsables de que sus productos sean embalados, tratados y cargados de acuerdo al cumplimiento de todas las medidas de seguridad para que garantice su “pureza” en el proceso del comercio exterior.

Las empresas que tienen altos niveles de producción, a más de satisfacer la demanda nacional, venden sus productos en mercados del exterior, que les permiten obtener un mayor índice de rentabilidad.

Con relación al tema de las empresas que producen para exportar, en los últimos años han proliferado Pymes e incluso microempresas en algunos casos que nacen para actuar en mercados exteriores dando lugar al término "BORN GLOBAL", las mismas que se encuentran funcionando activamente en mercados internacionales y que mantienen algunas ventajas competitivas como por ejemplo: requieren de escasos recursos humanos, aprovechan la tecnología, aprovechan las redes y alianzas en los mercados de destino, etc..

Entre las empresas que tienen su planta principal en la ciudad de Cuenca y que exportan en mayor escala, podemos citar las siguientes según el Directorio de empresas exportadoras FEDEXPOR, del cual me permito citar algunas a manera de publicitar sus nombres y que con años de experiencia han ganado una posición en el mercado internacional, ellas son:

Tabla 1

*Nómina de empresas cuencanas inmersas en la exportación*

#	NOMBRE DE LA EMPRESA	IDENTIFICACIÓN
1	CERÁMICAS GRAIMAN	
2	INDUGLOB S.A.	
3	CERÁMICA RIALTO S.A.	
4	COLINEAL CORPORATION CIA LTDA.	
5	CARTONES NACIONALES S.A / CARTOPEL	
6	CONTINENTAL TIRE ANDINA S.A.	
7	INDUSTRIAS ALES C.A.	
8	PICA PLÁSTICOS INDUSTRIALES S.A.	
9	PASAMANERÍA S.A.	
10	HOMERO ORTEGA PEÑAFIEL E HIJOS C LTDA	

Fuente: FEDEXPOR (Federación Ecuatoriana de Exportaciones)

**1.2.2 El transportista**, es toda persona física o jurídica provista de una licencia o concesión administrativa para ejercer la actividad de transportar en su/s vehículo/s (autobús, metro, aeronave, barco, etc.) a viajeros provistos a su vez del correspondiente título de transporte, por el que han desembolsado un precio. (Consumoteca, 2014)<sup>1</sup>

El concepto de transporte se utiliza para describir al acto y consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro, también permite nombrar a aquellos vehículos que sirven para tal efecto, llevando **individuos** o mercaderías desde un determinado sitio hasta otro.

**1.2.3 El Agente de carga**, “Agente de Carga Internacional - ACI: Persona jurídica cuyo objeto social incluye, entre otras las siguientes actividades: Coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación, emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad. El ACI actúa a nombre de terceros como coordinador entre los generadores de carga y los transportadores efectivos de la misma” (INTERNACIONAL, 2009)

La carga en cambio se puede decir que es la materia prima, producto terminado o en proceso, que está lista (embalada, empaletada, contenerizada) para ser transportada de un destino a otro.

Considerando ello este trabajo está centrado en el medio de la cadena del proceso de exportación o importación; es decir, en las bondades de los agentes de carga internacional o freight forwarders que son las empresas expertas en el diseño y optimización de rutas, tiempos y costos de tránsito de las mercaderías desde origen a destino, ofreciendo a importadores y exportadores todo tipo de servicios anexos a la carga, entre los que se cuentan, trámites documentales y aduaneros, certificados de origen, licencias, embalaje, almacenaje, paletizaje, distribución y logística.

Entonces como vemos es quizás la gestión de los agentes de carga, una función primordial en el sistema por tal razón este servicio tiene que cumplir con las normas de certificación internacional para evitar la contaminación y el tratamiento de los riesgos inmersos en todo el denominado sistema de traslado de la mercadería de un lugar a otro.

Considero conveniente reiterar la necesidad de citar que los Freight Forwarders, al estar entonces en medio de la cadena del proceso del traslado de la carga, deben tener controlados al máximo todos sus procedimientos de planificación, ejecución y control para poder tomar acciones de mejora que prevengan cualquier riesgo que se genere en el traslado de la carga desde el exportador hacia su destino final.

---

<sup>1</sup> Consumidores bien informados; recuperado de <http://www.consumoteca.com/transporte/transportista/> 02/07/2014)

Es así que son los encargados de pedir a sus asociados de negocios para que se incluyan en los procesos de seguridad en los negocios internacionales y cito lo que manifiestan las normas cuando señalan que: “Los Agentes de Carga tienen que asegurarse de que los criterios de seguridad BASC estén disponibles para los clientes exportadores/importadores, a través de oportunidades de educación, como seminarios, servicios de consulta, difusión de materiales de texto,..” (BASC 2008).<sup>2</sup>

**1.2.4 El Agente afianzado**, es denominado también como agente aduanero y se considera a la persona natural autorizada por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) para que cumpla todos los requisitos y promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en la Ley, tiene diferentes denominaciones en el comercio exterior: agente de aduanas, agente aduanal, agente afianzado de aduanas, despachador, comisionista de aduana, intermediario aduanero, "custombroker", etc.

La función principal del agente afianzado se constituye en una actividad de importancia en el proceso de logística de importación o exportación, toda vez que los empresarios que realicen estas operaciones deben acudir a estos intermediarios por lo que el agente aduanero tiene la doble misión de representar al usuario ante la autoridad aduanera respectiva y asesorarlo en materia de procedimientos, trámites, documentos y demás actividades conexas relacionadas con el proceso de exportar o importar.

El conocimiento del proceso es la base para que la gestión del mismo sea eficiente y tiene estrecha relación de trabajo con el agente de carga por lo que sus procesos de seguridad en la información y el control de sus documentos y registros deben ser controlados y estar a punto en el lugar y en el momento preciso para evitar costos indebidos que afecten a cualquiera de las partes del sistema de exportación o importación.

**1.2.5 Las navieras**, podemos decir que se entiende por naviera o empresa naviera a aquella persona natural o jurídica que, utilizando buques mercantes que pueden ser propios o arrendados, se dedica al uso y explotación de los mismos, bajo cualquier modalidad admitida por los usos internacionales para el traslado de la carga contenerizada. Se dice también que una empresa naviera puede representar una o varias compañías de barcos transportadores de mercancías.

**1.2.6 Contenedores**, se refiere a la organización de la mercadería en cubículos estándares de carga, que de acuerdo a sus características y tamaños, se pueden clasificar en los siguientes tipos:

---

<sup>2</sup> Tomado del manual BASC 2008 para los agentes de carga internacional.

Tabla 2

## CONTENEDOR DRY-VAN 20'

<b>PESO</b>	VACIO	2.250 Kg		
	PESO MAXIMO	28.240 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>	6.058 mm	5.900 mm	-	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.345 mm	2.335 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.400 mm	2.290 mm	
<b>VOLUMEN</b>	33,30 m3			

Tabla 3

## CONTENEDOR DRY-VAN 40'

<b>PESO</b>	VACIO	3.630 Kg		
	PESO MAXIMO	26.850 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>	12.192 mm	12.030 mm	-	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.345 mm	2.335 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.400 mm	2.290 mm	
<b>VOLUMEN</b>	67,70 m3			

Tabla 4

## CONTENEDOR DRY-VAN 40' HIGH CUBE

<b>PESO</b>	VACIO	3.800 Kg		
	PESO MAXIMO	26.600 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>	12.192 mm	12.030 mm	-	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.350 mm	2.335 mm	
<b>ALTO</b>	2.896 mm	2.710 mm	2.595 mm	
<b>VOLUMEN</b>	76,50 m3			

Tabla 5

*CONTENEDOR REEFER 20'*

<b>PESO</b>	VACIO	3.400 Kg		
	PESO MAXIMO	27.280 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>	6.058 mm	5.500 mm	-	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.285 mm	2.285 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.255 mm	2.210 mm	
<b>VOLUMEN</b>	28,30 m3			
	180/200 V y 380/440 V, 50/60 Hz // -25 / + 25 °			

Tabla 6

*CONTENEDOR REEFER 40'*

<b>PESO</b>	VACIO	4.500 Kg		
	PESO MAXIMO	30.400 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>	12.192 mm	11.575 mm	-	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.285 mm	2.280 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.250 mm	2.200 mm	
<b>VOLUMEN</b>	58,70 m3			
	380/440 V, 50/60 Hz // -25 / + 25 °			

Tabla 7

*CONTENEDOR REEFER 40' HIGH CUBE*

<b>PESO</b>	VACIO	5.200 Kg		
	PESO MAXIMO	29.250 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>	12.192 mm	11.575 mm	-	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.290 mm	2.290 mm	
<b>ALTO</b>	2.895 mm	2.550 mm	2.435 mm	
<b>VOLUMEN</b>	68 m3			
	380/440 V, 50/60 Hz // -25 / + 25 °			

Tabla 8

*CONTENEDOR ABIERTO 20' OPEN TOP*

<b>PESO</b>	VACIO	2.250 Kg			
	PESO MAXIMO	28.230 Kg			
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	ABERTURA SUPERIOR	
<b>LARGO</b>	6.058 mm	5.900 mm	-	5.740 mm	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.330 mm	2.330 mm	2.190 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.380 mm	2.220 mm		

Tabla 9

*CONTENEDOR ABIERTO 40' OPEN TOP*

<b>PESO</b>	VACIO	3.650 Kg			
	PESO MAXIMO	26.830 Kg			
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	ABERTURA SUPERIOR	
<b>LARGO</b>	12.192 mm	12.045 mm	-	11.890 mm	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.340 mm	2.335 mm	2.185 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.380 mm	2.255 mm		
<b>VOLUMEN</b>	67,10 m3				

Tabla 10

*CONTENEDOR ABIERTO 20' FLAT RACK*

<b>PESO</b>	VACIO	2.500 Kg			
	PESO MAXIMO	30.150 Kg			
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS		
<b>LARGO</b>	6.058 mm	5.900 mm		5.700 mm	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.400 mm		2.250 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.285 mm		2.285 mm	
<b>VOLUMEN</b>					

Tabla 11

*CONTENEDOR ABIERTO 40' FLAT RACK*

<b>PESO</b>	VACIO	4.900 Kg		
	PESO MAXIMO	40.100 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>	12.192 mm	12.150 mm	11.835 mm	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.400 mm	2.230 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.035 mm	2.035 mm	
<b>VOLUMEN</b>	58,70 m3			

Tabla 12

*CONTENEDOR COLLAPSIBLE 20' FLAT RACK*

<b>PESO</b>	VACIO	2.870 Kg		
	PESO MAXIMO	27.610 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>		5.900 mm		
<b>ANCHO</b>		2.148 mm		
<b>ALTO</b>		2.176 mm		
<b>VOLUMEN</b>	27,60 m3			

Tabla 13

*CONTENEDOR COLLAPSIBLE 40' FLAT RACK*

<b>PESO</b>	VACIO	5.450 Kg		
	PESO MAXIMO	30.480 Kg		
<b>MEDIDAS</b>	EXTERNO	INTERNO	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>		12.032 mm		
<b>ANCHO</b>		2.240 mm		
<b>ALTO</b>		2.034 mm		
<b>VOLUMEN</b>	54,80 m3			

Tabla 14

**CONTENEDOR FLEXITANK 20´**

<b>PESO</b>	VACIO	5.450 Kg		
	PESO MAXIMO	30.480 Kg		
<b>CARGA</b>	MIN 16000 Lt.	MAX 25000Lt.	PUERTAS ABIERTAS	
<b>LARGO</b>	6.058 mm	5.900 mm	-	
<b>ANCHO</b>	2.438 mm	2.345 mm	2.335 mm	
<b>ALTO</b>	2.591 mm	2.400 mm	2.290 mm	
<b>VOLUMEN</b>	33,30 m3			

NOTA: Las tablas de datos de los tipos de contenedores y sus imágenes representativas, fueron obtenidos de la siguiente dirección web, <http://www.intertransit.com>, por lo que se ha respetado su formato y estructura.

### 1.3 TERMINOS UTILIZADOS EN EL COMERCIO EXTERIOR

Así mismo al igual que analizamos los tipos de contenedores, es menester además tratar como convenientes algunos términos utilizados a diario en este contexto como son las reglas ***Incoterms*** (*international commercial terms* - términos internacionales de comercio) son términos que consideran las reglas de aceptación voluntaria en las condiciones de entrega de las mercancías y/o productos entre el comprador y el vendedor de los mismos a nivel internacional.

Estos términos se usan para aclarar la forma de los pagos de las transacciones comerciales, de acuerdo a las responsabilidades a las que se comprometen tanto el comprador como el vendedor con sus transacciones mercantiles, y reflejan la práctica actual en el transporte internacional de la carga.

La versión actual vigente se denomina Incoterms 2010. y son propuestos por la CCI (Cámara de Comercio Internacional) o sus siglas en inglés ICC (International Chamber of Commerce)

A continuación se muestra un listado resumen de los Incoterms usados en la actualidad, los mismos que han sido tomados de la página web [www.proecuador.gob.ec](http://www.proecuador.gob.ec).

#### a) Reglas para transporte marítimo y vías navegables interiores

**CIF (Costo, seguro y Flete - Cost, Insurance and Freight):** El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma, tiene la obligación de contratar el transporte desde el punto de entrega acordado hasta puerto de destino designado, o en el caso de que se haya acordado, un punto específico en dicho puerto designado.

**FOB (Franco a bordo - Free on board):** Este término quiere decir que la mercancía es responsabilidad del vendedor hasta cuando la carga toca cubierta. El vendedor no tiene ninguna obligación con el comprador de formalizar el contrato de transporte, sin embargo, si así lo solicita el comprador, el vendedor deberá contratar el transporte pero a riesgos y expensas del comprador.

**FAS (Franco al costado del buque - Free Alongside Ship):** Tal como se usa con FOB, debe ir seguido del puerto de embarque. El vendedor es responsable de los gastos hasta que la mercancía se encuentre al costado del barco en el puerto convenido. Se usa por ejemplo para el transporte de gráneles por vías acuáticas interiores.

**CFR (Coste y flete - Cost and Freight):** El vendedor es responsable de los costos hasta que la mercancía esté en el puerto de destino. El seguro lo paga el importador; el exportador responde por los daños hasta que la mercancía sobrepase la borda del barco en el puerto de origen.

#### **b) Reglas para cualquier modo o modos de transporte**

**EXW (En fábrica, Ex Works):** El comprador es el encargado de asumir los gastos asociados al retiro y traslado de la mercancía desde la ubicación del vendedor. Los daños que puedan ocurrir antes de este traslado corren por cuenta del vendedor. O sea la responsabilidad del vendedor es tener disponibles los bienes en su propia planta, fábrica o bodega.

**FCA (Franco Transportista - Free Carrier):** El exportador debe tener la mercancía disponible en un lugar acordado entre ambas partes y asumir los costos para el trámite de exportación. Los costos de carga y transporte de la mercadería, son asumidos por el comprador.

**CPT (Transporte pagado hasta - Carriage Paid to):** El exportador es responsable del transporte hasta el destino en cuestión (acordado). El comprador solo asume los riesgos al recibir la mercancía. Hay que tomar en cuenta que en éste término, se considera que la mercancía ha sido entregada cuando se la ha entregado al transportista, desde éste punto el riesgo corre por cuenta del comprador.

**CIP (Transporte y seguro pagados hasta - Carriage and Insurance Paid To):** Similar a la modalidad CPT, pero el vendedor además debe contar con un seguro con las condiciones de CIF y al menos con la cobertura mínima

**DAT (Entrega en Terminal - Delivered At Terminal):** El vendedor deberá contratar el transporte hasta la terminal designada en el puerto o el lugar de destino designado. Si no se llegara a acordar ningún lugar, el vendedor podrá elegir la terminal designada como el puerto u otro lugar de destino designado que mejor le convenga. En éste término se considera que la mercancía está entregada cuando ha llegado al lugar de destino designado (sea éste el

puerto o cualquier otro lugar de destino acordado) y posterior a su descarga está a disposición del comprador. Considerar que se diferencia de DAP ya que en éste término la mercancía debe de ser descargada, en DAP la mercancía debe de estar preparada para su descarga.

**DAP (Entrega en Lugar - Delivered At Place):** El vendedor deberá contratar el transporte hasta el lugar de destino designado o el punto acordado. Si no se llegara a acordar ningún punto, el vendedor podrá elegir el punto que mejor le convenga en el lugar de destino designado. En éste término se considera que la mercancía está entregada cuando ha llegado al lugar de destino designado (incluye el punto acordado en el caso de que estuviere determinado) y preparada para su descarga está a disposición del comprador.

**DDP (Entregada derechos pagados - Delivered Duty Paid):** El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma. De igual manera, éste término exige que el vendedor también se encargue de los trámites aduaneros para la importación de la mercancía, tales como los derechos de aduana, impuestos, y demás costos relacionados

#### 1.4 METODOLOGÍA PARA CONSEGUIR EL VALOR AGREGADO EN LA GESTIÓN POR PARTE DE LOS AGENTES DE CARGA

Para poder determinar cómo los agentes de carga internacional, pueden agregar valor frente a los riesgos existentes en el comercio internacional mediante la puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad apoyado en BASC, el autor propuso desarrollar temas individuales; nominando las empresas agentes de carga que operan en el medio, determinar sus riesgos, analizar las normas ISO por un lado como estándar en la gestión por procesos y BASC como norma de seguridad en el comercio para desarrollar un sistema que considere todos los ítems transversales y operacionales que permitan dar el valor agregado que requiere este importante sector que forma parte crucial en el desarrollo de un país y región.



Gráfico 2 Fusión de las normas ISO 9001 como norma de calidad y normas BASC.  
Fuente: El investigador

## 1.5 IMPLEMENTACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Al querer nominar a las empresas que prestan el servicio como Agentes de Carga Internacional en la ciudad de Cuenca, se propuso elaborar una base de datos de los Freight Forwarders operantes en la ciudad de Cuenca y con relación a este fragmento del trabajo investigativo, se pudo notar que no operan muchas empresas con el servicio en mención, se definieron las mismas y además con carácter informativo se creyó conveniente enlistar empresas y personas que desarrollan estas funciones como se muestra en el Anexo 1., tomando la información colgada en la página web de la Asociación Ecuatoriana de Agentes de Carga y Logística Internacional (ASEACI), que es la que agrupa a compañías nacionales y transnacionales que ofrecen el servicio de transporte y distribución de mercadería vía marítima, aérea o multimodal dentro de las cuales encontramos como participantes a varias empresas agentes de carga.

Como consecuencia de la investigación documental y de campo, se creyó conveniente además, analizar listas y contactos de las empresas que están antes de la cadena de suministro de la gestión de los freight forwarders como son: las navieras, de las cuales forman un equipo de doce en total que operan en el territorio ecuatoriano y considerar las 10 empresas exportadoras de mayor renombre en la ciudad de Cuenca por lo que se pudo implementar también listados de referencia en nuestra base de datos.

En relación a la descripción de los riesgos inmersos en el traslado de la carga, se fundamentó este tema con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta realizada a las navieras y a los exportadores más importantes del medio, que gentilmente contestaron a la pregunta sobre los riesgos más comunes en el manejo de la carga

Con los representantes de los agentes de carga internacional de las empresas: TRANSOCEÁNICA CIA LTDA, INTERINVEST Y NAPALOGISTICS que tienen actividad económica en la ciudad de Cuenca, se aplicó la técnica de focus groups y se realizaron varios foros de discusión y reuniones que en primera instancia me permitieron delimitar exactamente los riesgos en el transporte de la carga y su cuidado en las exportaciones.

Además se revisaron como refuerzo y se analizaron las normas BASC emitidas para los agentes de carga internacional con el control y seguimiento en los embarques y el objetivo de asegurar la calidad en el servicio, apoyado en los criterios de empresas que ya disponen de esta certificación. Por último para apoyar este tema de la priorización de los riesgos, se consideraron además experiencias de compañías que han tenido problemas de contaminación de la carga y que por ética profesional no se pueden citar nombres específicos.

Se definieron así mismo con este método centrado en la consolidación de informes de las reuniones con los grupos focales de las empresas NAPALOGISTICS IFF, INTERINVEST S.A. y TRANSOCEÁNICA, los procesos más comunes de trabajo y se estandarizaron los mismos en un mapa de gestión por procesos distribuidos en los tres macro procesos: Estratégicos, Agregadores de valor y de Apoyo.

De los macroprocesos mandatorios en cualquier sistema de gestión, ya centrándose en los agentes de carga, se pudieron desagregar seis procesos: uno para la gestión estratégica que lo denominamos *GESTIÓN GERENCIAL*, que será el encargado de cumplir con el ciclo PDCA (Plan Do Check Act) propuesto por Deming que es Planificar, Hacer, Verificar y Actuar o retroalimentar la gestión para que se mantenga controlado el sistema y tenga permanencia en el tiempo fundamentando a las empresas a tener crecimiento económico.

Dentro de los procesos sustantivos o agregadores de valor, que por ser la razón de ser de la empresa, se identificaron dos como los más importantes, *GESTIÓN LOGÍSTICA* y *GESTIÓN DE LA SEGURIDAD*, que para ser estos nominados, nos tomó el mayor del tiempo con relación a la delimitación de los otros, compilando en ellos características del diario vivir de las compañías agentes de carga.

Por último en cuanto a este tema y con relación a los procesos sustantivos o de apoyo, se consensuaron como necesarios tres importantes; *GESTIÓN ADMINISTRATIVA*, *GESTIÓN FINANCIERA* Y *TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN*.

Manteniendo el criterio de desarrollo en la gestión por procesos, se desagregaron varios procedimientos normativos entre los que se hicieron constar obligatoriamente procedimientos mandatorios de las normas BASC como los específicos de seguridad, que servirán de un plus en el sistema de gestión de dichas organizaciones. Este modelo de gestión aprovechará las bondades de un sistema en el control de documentos y registros que dejen evidencia de la gestión y así mismo se pudieron incluir los seis procedimientos mandatorios documentados de las normas ISO 9001 con la finalidad de que cualquier agente de carga internacional con su empresa, lo pueda certificar conjuntamente con esta norma, si cuenta con los recursos para hacerlo ya que los costos son onerosos y no todos pueden estar dispuestos en invertir estos altos montos, al contrario de las normas BASC que maneja costos más accesibles al mercado local de este sector de la empresa.

Luego de delimitar el inventario, se realizó la caracterización de cada uno de los procedimientos, para los cuales se consideraron ejemplos de despliegue de procedimientos de varias empresas que tienen su estructura en gestión por procesos y principalmente los beneficios que su aplicación denoten en este trabajo.

Se pudo entonces llegar a un solo criterio para que dichos procedimientos debían contener en su estructura; objetivos, alcance, responsables, actividades de calidad de los integrantes inmerso en esa gestión, registros de evidencias y terminarán en la delimitación de indicadores de resultados que aporten al final del proceso en indicadores de desempeño de los agentes de carga para dar lugar a la evaluación y mejora. Lo indicado generará en el manejo diario de la gestión, formatos y registros de documentos y podrán cumplir con los procedimientos de las normas BASC considerando que para un futuro no muy lejano, todas las empresas que realizan esta actividad, si lo aplican; podrían encontrarse en condiciones óptimas para conseguir la certificación BASC e inclusive normas de calidad ISO 9001.

“Las normas BASC están destinadas a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional, que proteja a las empresas, a sus empleados y otras personas cuya seguridad puedan verse afectadas por sus actividades”. (Occidente, 2010)

Las normas ISO en cambio están destinadas a “promover el desarrollo de la normalización y actividades conexas en el mundo, con el fin de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y desarrollar la cooperación en las esferas de actividad intelectual, científica, tecnológica y económica.” (Técnicas, 2014)

Para concluir esta parte de la elaboración de las estructuras de la información en el sistema de gestión para un freight forwarders, se caracterizaron los procesos con los insumos de todos los procedimientos que lo alimentan y se definió su estructura y características propias diferenciadoras y en base a la utilidad que ellos presenten.

Para cumplir con la utilización de un sistema de gestión con enfoque a los procedimientos BASC, y por contar con el apoyo directo y la experiencia de la empresa NAPALOGISTICS IFF, se consideró la necesidad de realizar una aplicación directa con el despliegue en la base de los conceptos consensuados y que se detallan en forma minuciosa como Manual de Calidad y que deberán ser integrados de manera inmediata en la gestión de la organización con el fin de conseguir resultados óptimos en el menor tiempo posible. Dicho manual, se despliega e informa en forma detallada y completa en el Capítulo IV de este trabajo investigativo

## CAPÍTULO 2: RESULTADOS

Los resultados obtenidos con la aplicación de las técnicas y metodología correspondiente, tiene un enfoque a los objetivos específicos, que para presentarlos he considerado necesario presentar resultados por cada uno de ellos como sección de este capítulo.

### 2.1. NOMINAR A LAS EMPRESAS FFI OPERANTES EN LA CIUDAD DE CUENCA

Con relación a este tema se consolidaron los siguientes resultados:

#### 2.1.1 LISTA DE NAVIERAS QUE OPERAN EN EL PUERTO DE GUAYAQUIL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Tabla 15

Listado de Navieras y sus contactos

#	NAVIERA	CONTACTOS	E-MAIL
1	CMA-CGM	Vania Mendoza	<a href="mailto:Gql.vmendoza@cgm.com">Gql.vmendoza@cgm.com</a>
2	CITIKOLD/SEABOARD	María José Ponce	<a href="mailto:mjponce@citikold.com">mjponce@citikold.com</a>
3	EVERGREEN	Nathalie Avila IMP	<a href="mailto:gpalacios@greenandes.com.ec">gpalacios@greenandes.com.ec</a>
4	GEMAR – COPOR	Narda Zambrano	<a href="mailto:nzambrano@copor.com.ec">nzambrano@copor.com.ec</a>
5	HAMBURG SUD	Estefani Muñoz	<a href="mailto:Estefani.Munoz@gye.hamburgsud.com">Estefani.Munoz@gye.hamburgsud.com</a>
6	MAR GLOBAL – CCNI	Paul Hernández	< <a href="mailto:pfernandez@marglobal.com">pfernandez@marglobal.com</a> >
7	MAERSK	Tammy Minchala	<a href="mailto:Tammy.Minchala@maersk.com">Tammy.Minchala@maersk.com</a>
8	MEDITERRANEAN SHIPPING – MSC	Gisell Ordonez Pezo	<a href="mailto:gordonez@mscecuador.com">gordonez@mscecuador.com</a>
9	MOL REMAR	Jorge Luis Pino	<a href="mailto:jlpino@remar.com.ec">jlpino@remar.com.ec</a>
10	TRANSOCEÁNICA HAPAG	Juan Carlos Row	<a href="mailto:jcrow@trasoceanica.com.ec">jcrow@trasoceanica.com.ec</a>
11	TRANSOCEÁNICA NYK.	Gisell Rodriguez	GRodrigues@transnippon.com.ec
12	TRANSOCEÁNICA CSAV.	Karina Cárdenas	<a href="mailto:kCardenas@transavisa.com.ex">kCardenas@transavisa.com.ex</a>

NOTA: La información detalla en esta tabla proviene de los datos recopilados por el autor.

#### 2.1.2 BASE DE DATOS DE AGENTES DE CARGA INTERNACIONAL

Se pudo obtener una lista completa de datos de los Agentes de Carga en el país como se muestra en el Anexo 1.

### 2.1.3 LISTA DE NAVIERAS Y PUERTOS QUE MANTIENEN UNA CERTIFICACIÓN BASC

En relación a este punto, se consideró importante dar a conocer las navieras y puertos que operan en nuestro país y que mantienen una certificación BASC, algunas de las cuales han sido confirmadas en el Directorio BASC con ayuda de su página web [www.wbasco.org](http://www.wbasco.org) y, son las siguientes:

Tabla 16

*Lista de navieras y puertos del Ecuador con Certificación BASC*

No.	NAVIERAS Y PUERTOS EN EL ECUADOR	CERTIFICACIÓN BASC
1	CMA CGM	TIENE
2	CITIKOLD – SEABORD	NO TIENE
3	EVERGREEN	NO TIENE
4	GEMAR – COPOR	NO TIENE
5	HAMBURG SUD	TIENE
6	MAR GLOBAL – CCNI	TIENE
7	MAERSK	NO TIENE
8	MEDITERREANEAN SHIPPING – MSC	TIENE
9	REMAR S.A	TIENE
10	TRANSOCEANICA HAPAG	NO TIENE
11	TRANSOCEANICA NYK	NO TIENE
12	TRANSOCEANICA CSAV SOUTH PACIFIC SHIPPING - AG. VAPORES	NO TIENE
13	INTERNACIONALES	TIENE
14	APL INTERNATIONAL	TIENE
15	CONTECON S.A.	TIENE
16	CABANA S.A	TIENE
17	NAPORTEC S.A-	TIENE
18	ARETINA S.A.	TIENE
19	CUPORT S.A	TIENE
20	TECNISEA CIA LTDA	TIENE

NOTA: La información ingresada en esta tabla, es producto de la encuesta tomada y de la información colgada en la página web [www.vbasco.org](http://www.vbasco.org)

Tabla 17

Tabulación de datos de la Tabla 16

VARIABLE	F. ABSOLUTA	%
TIENE	13	65
NO TIENE	7	35
TOTAL	20	100

Nota: Según se observa la tabla investigada, 13 de 20 puertos y navieras que constan en la base de datos de BASC, poseen la certificación; siendo el 65% que lo usa y el 35% que no.

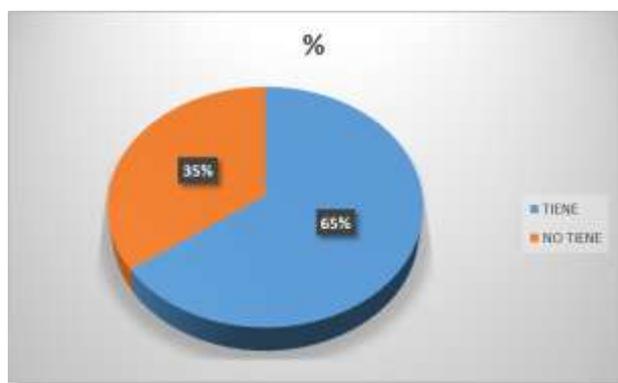


Gráfico 3: Demuestra el porcentaje de participación de las empresas en la Certificación BASC.

## 2.2. DETERMINAR LOS RIESGOS INMERSOS EN LA EXPORTACIÓN

La encuesta aplicada a las empresas navieras y las empresas más grandes exportadoras (Anexo B), de la ciudad de Cuenca, demostraron los supuestos considerados en las preguntas como riesgos en el transporte de la carga. Ello sirvió de base para confirmar y delimitar los riesgos en los exportadores de la ciudad de Cuenca que realizan el transporte naviero conjuntamente con los representantes de las empresas consideradas en el grupo focal.

La tabulación de los datos de la encuesta sirvió como aporte de información y de base para el cumplimiento de los objetivos y se pudieron considerar los resultados de las siguientes preguntas:

1. ¿Conoce usted acerca de la certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce)?

Tabla 18

*Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 1*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

NOTA: Se puede ver que el 100% de las empresas encuestadas conocen acerca de las normas BASC.

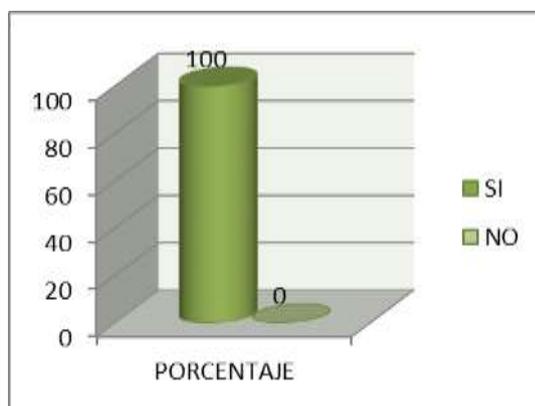


Gráfico 4: Porcentajes que demuestran el conocimiento de las normas BASC en las empresas

**2. ¿Dispone usted de un certificado BASC (Business Alliance for Secure Commerce) ?**

Tabla 19

*Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 2*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

NOTA: De las organizaciones que contestan la encuesta el 50% está certificada con normas BASC y el otro 50% restante no lo está.

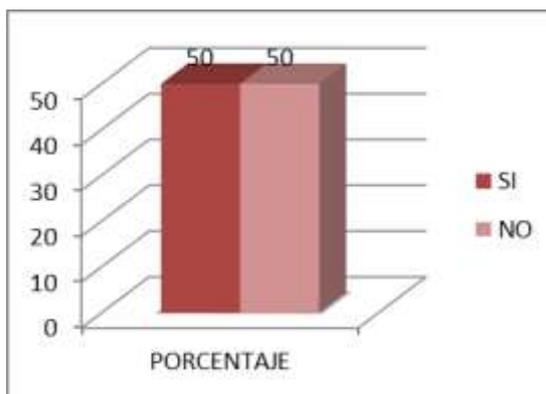


Gráfico 5: Demuestra la certificación de normas BASC en las empresas encuestadas.

3. ¿Dispone usted de un sistema de gestión de calidad con normas estándares internacionales?

Tabla 20

Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	66,7
NO	2	33,3
TOTAL	6	100

NOTA: Se evidencia que la mayoría empresas de este medio investigado, se ven apoyadas por un sistema de gestión de calidad.

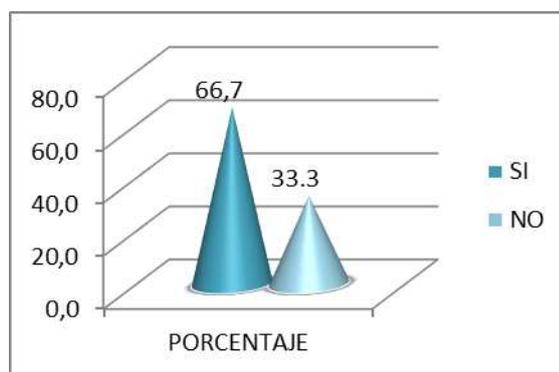


Gráfico 6: Demuestra el porcentaje de empresas que manejan un sistema de gestión de calidad.

4. En caso de que la respuesta anterior fue SI; indique que sistema regula su gestión

Tabla 21

Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ISO	4	66,7
BASC	2	33,3
TOTAL	6	100

NOTA: Se ve claramente que un 66,7% mantienen un sistema de gestión de calidad, pero la certificación BASC, apenas el 33,3%.

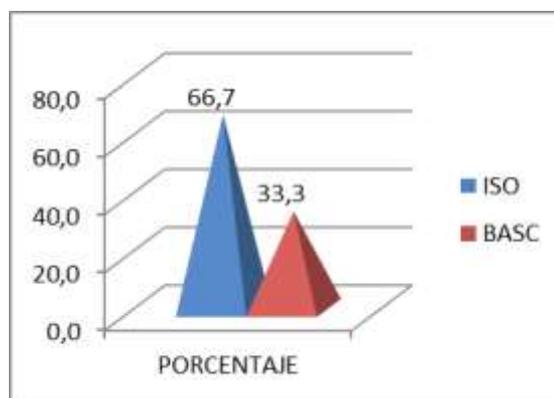


Gráfico 7: Visualiza la diferencia en la certificación de calidad vs la certificación BASC.

5. ¿Considera usted necesaria la inclusión de un sistema de gestión por procesos de calidad en una organización inmersa en el comercio exterior?

Tabla 22

Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100,0
NO	0	0,0
TOTAL	6	100

NOTA: Todos los encuestados, están conscientes que es necesaria la implementación de sistemas de gestión por procesos en las organizaciones que se encuentran dentro del comercio exterior.

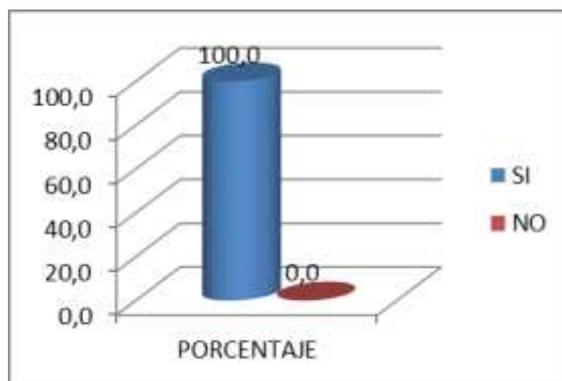


Gráfico 8: Visualiza la importancia de la gestión por procesos en una organización

## 6. Señale los riesgos que usted considera pueden darse en el manejo de la carga

Tabla 23

Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contaminación con drogas	6	100
Contaminación con plagas	3	50
Robo de mercadería	6	100
Retrasos en el embarque	5	83,3
daños en embalaje	1	16,67

NOTA: Se pueden evidenciar los riesgos que predominan con el manejo de la carga

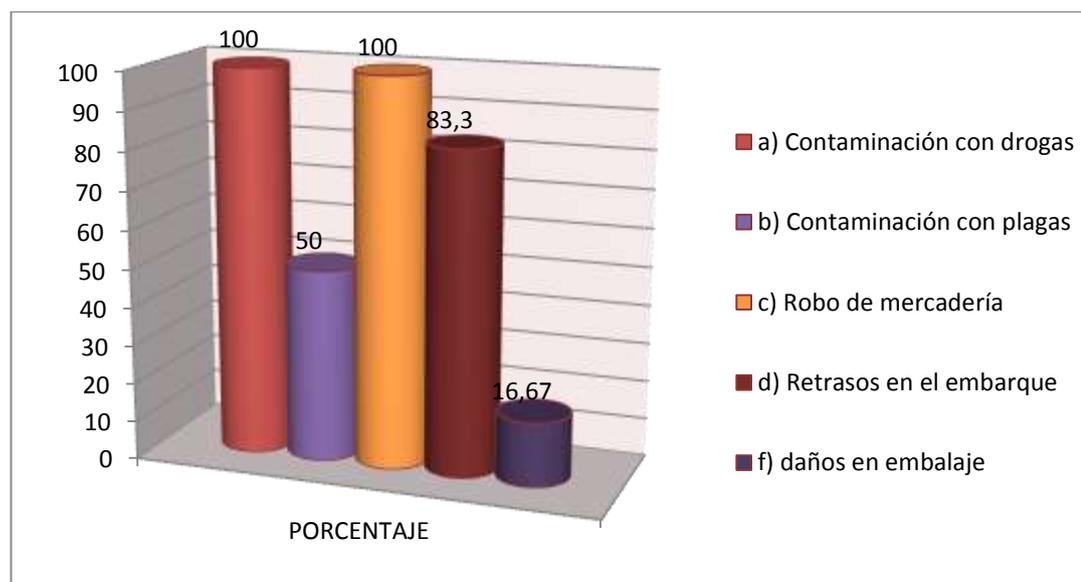


Gráfico 9: Grafica resultados que señalan riesgos en el manejo de la carga

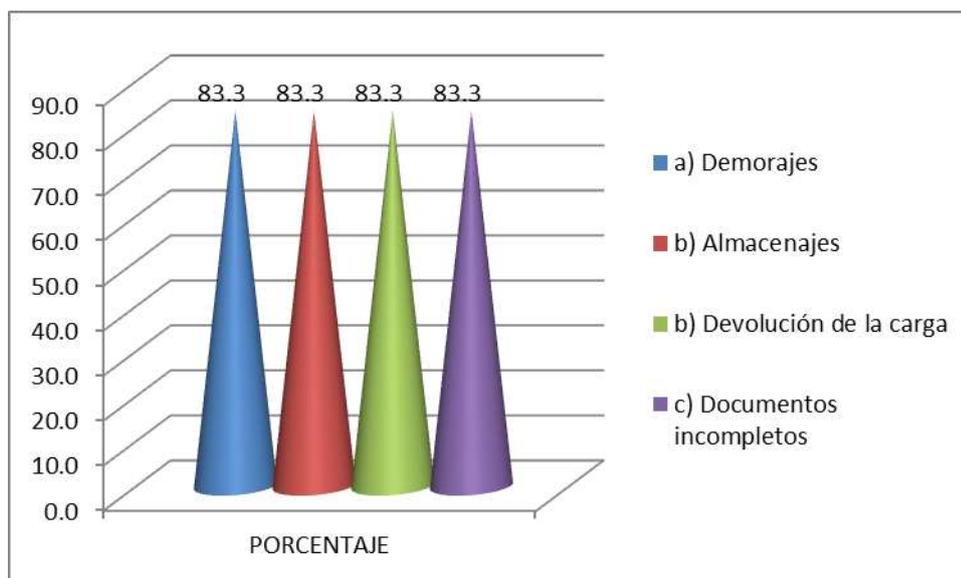
**7. ¿Considera Usted que una ineficiente gestión en el manejo de la carga, incide en la generación de costos extras y/o pérdidas por la caída de la venta, tales como?:**

Tabla 24

*Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 7*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demorajes	5	83,3
Almacenajes	5	83,3
Devolución de la carga	5	83,3
Documentos incompletos	5	83,3

NOTA: Se puede observar la confirmación de la hipótesis planteada cuando existe un manejo ineficiente en la gestión de manejo de la carga



*Gráfico 10: Visualiza los resultados de lo que produce la gestión ineficiente de los agentes de carga*

Como resumen consolidado y consensuado, se pudieron delimitar y confirmar con todos estos datos, la lista de los siguientes riesgos inmersos en el traslado de la carga:

- Contaminación de la carga con drogas
- Contaminación de plagas en los pallets
- Robo de la carga en tránsito terrestre
- Retrasos en el embarque
- Costos por operaciones indebidas o costos ocultos; daños en embalaje
- Pérdida de confianza de la integridad económica del país

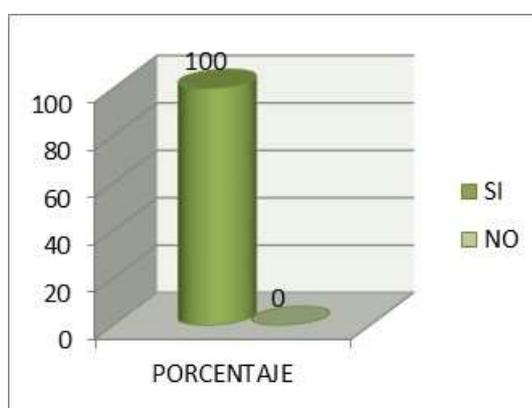
8. ¿Considera usted prioritaria una certificación BASC para el giro de su empresa?

Tabla 25

*Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 8*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100,0
NO	0	0,0
TOTAL	6	100

NOTA: Todos los encuestados consideran que la certificación BASC es una ayuda prioritaria para el giro del negocio en el comercio internacional.



*Gráfico 11: Muestra el interés por la Certificación BASC en las empresas como acción prioritaria*

9) ¿Conoce usted los procedimientos BASC delineados para la actividad que realiza su empresa?

Tabla 26

*Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 9*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83,3
NO	1	16,7
TOTAL	6	100,0

NOTA: Un 83% conoce que existen normas BASC específicas para cada actividad que realiza la empresa

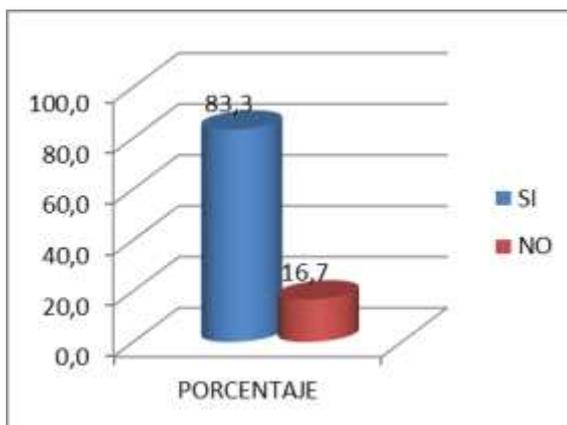


Gráfico 12: Se evidencian los altos porcentajes de conocimiento de la existencia de procedimientos BASC para cada sector.

10). ¿Conoce usted todos los procedimientos que se requieren para un comercio exterior eficiente?

Tabla 27

Tabulación de datos de respuestas de la pregunta 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83,3
NO	1	16,7
TOTAL	6	100,0

NOTA: Así mismo cada empresa está consciente de que debe tener procedimientos en un comercio exterior eficiente.

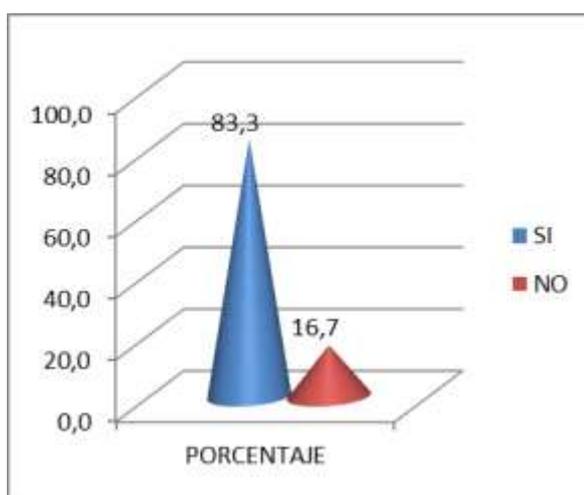


Gráfico 13 Representa los niveles de interés por tener procedimientos detallados para la gestión del comercio exterior.

## 2.3. ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

La estructura del modelo de gestión de calidad se pudo realizar luego de considerar varias fuentes de información sobre el tema, normas ISO 9001 y Normas BASC para los agentes de carga internacional considerando una metodología basada en la experiencia del autor.

Es clave hacer notar que transversalmente se consideraron para elaborar el modelo de gestión por procesos, todos los riesgos inmersos en el transporte detectados y tratados en los puntos anteriores y que se perfilan ser minimizados con una gestión eficiente.

### 2.3.1 MAPA DE PROCESOS:

El modelo de gestión en primer lugar definió un mapa de procesos estandarizados para los Freight Forwarders de la siguiente manera:

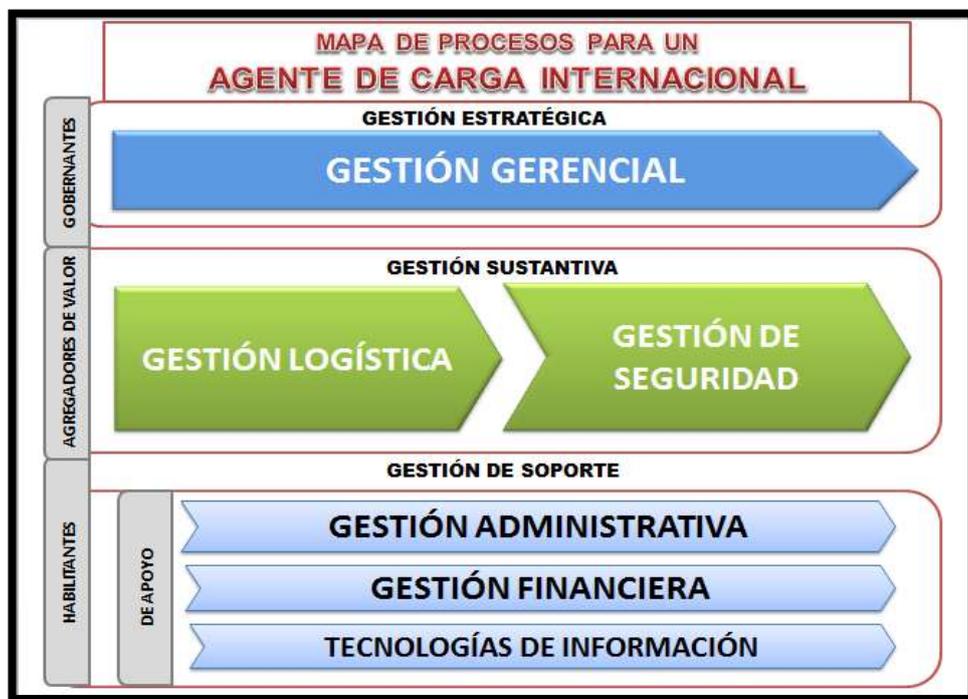


Gráfico 14: Visualiza la estructura del mapa de procesos estándar elaborado para Agentes de Carga Internacional como un valor agregado.

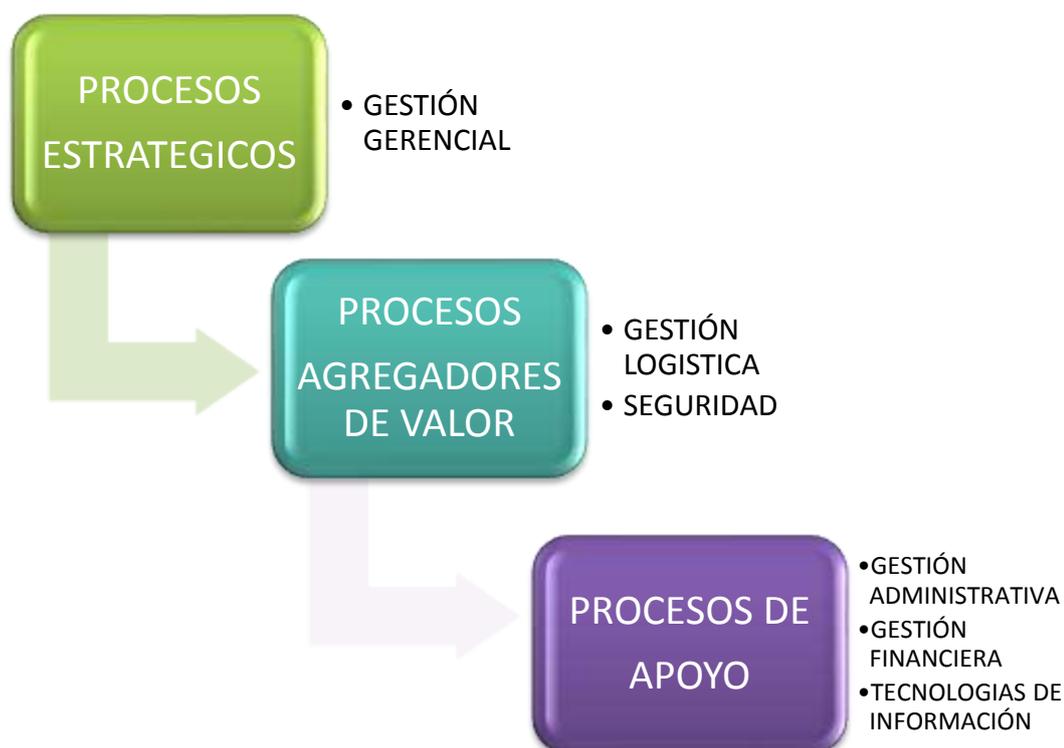


Gráfico 15: Detalla los procesos que se emanan de los macro procesos

### 2.3.2 INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

Luego de la estandarización del mapa de procesos, se pudieron definir fruto de un arduo trabajo de decisión y detalle, un inventario o despliegue de procedimientos estrechamente ligados con las dos normas y sus procesos mandatorios y de acuerdo a sus funciones; siendo estos:

ISO 9001: Control de documentos, control de registros, auditoría interna, producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas y,  
 BASC para agentes de carga; Asociados de negocios, seguridad del personal, control de documentos y determinar el riesgo en las operaciones de su gestión

Entonces con lo indicado se pudieron nominar procedimientos que considero claves en la gestión de las dos normas y que se detallan en el inventario de procesos, demostrando el despliegue de los macro procesos, procesos y procedimientos consensuados para la gestión general y específica de los agentes de carga internacional.

Tabla 28

## Inventario de Procesos

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
1. ESTRATÉGICOS	1. GESTIÓN GERENCIAL	1. CONTROL DE LA GESTIÓN 2. AUDITORIA INTERNA, ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS 3. PRODUCTO NO CONFORME 4. NEGOCIACION DE TARIFAS Y CONDICIONES
	2. GESTIÓN LOGÍSTICA	5. MANEJO DE IMPORTACIONES 6. MANEJO DE EXPORTACIONES 7. MANEJO DE ITINERARIOS
2. AGREGADORES DE VALOR	3. SEGURIDAD	8. SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE 9. SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO. 10. SEGURIDAD DEL PERSONAL
	4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS 12. GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS
3. DE APOYO	5. GESTIÓN FINANCIERA	13. CONTABILIDAD Y FINANZAS
	6. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	14. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN TECNOLÓGICA

NOTA: La información que contiene la tabla es producto del trabajo consensuado para dar un valor agregado a la gestión de los agentes de carga, mediante la implementación de los procesos detallados.

### 2.3.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS:

La caracterización de los procesos resultantes fueron delimitados y consensuados considerando normas de desplégue de procesos, con la siguiente estructura:

I.- **ENCABEZADO:** Deberá contener los datos y gráficas indicadas.

LOGOTIPO DEL FFI	NOMBRE DEL IFF	CODIGO	
	NOMBRE DEL PROCESO:	VERSIÓN	
		FECHA DE ELABORACIÓN	

**II.- CARÁTULA:** En donde se encontrará el nombre comercial de identificación de la organización, el nombre del proceso, el registro de revisión y/o modificación del proceso y las firmas de responsabilidad.

**III.- CUERPO DEL PROCESO:** Se definió la siguiente nomenclatura.

- A. **OBJETIVO.-** que responde al propósito que persigue el proceso dentro de la gestión empresarial
- B. **ALCANCE.-** indica en donde inicia y hasta donde llega la utilidad del procedimiento
- C. **RESPONSABILIDAD.-** la o las personas que responderán por la realización de actividades del procedimiento.
- D. **REQUISITOS LEGALES DEL PROCESO.-** consiste en una lista de términos con sus respectivas definiciones que facilitarán la comprensión de contenidos técnicos.
- E. **POLÍTICAS INTERNAS DEL PROCESO**
  - ACTIVIDADES DE CALIDAD.-** determinan las tareas que deben realizar los responsables para que se cumpla el objetivo del procedimiento.
- F. **PROCEDIMIENTOS**
- G. **REGISTROS DEL PROCESO**
  - Son los formatos con sus respectivos códigos que genera el procedimiento o usa de otros procedimientos creados.
- H. **INDICADORES DEL PROCESO**
  - Son los que miden el grado de cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en el tiempo establecido y con las evidencias necesarias para el cumplimiento del procedimiento.
- I. **DIAGRAMA IDEF0 ((*Integration Definition for Function Modeling*),**
  - Es el método diseñado para modelar las actividades de calidad que se desarrollarán en el procedimiento.

#### **2.3.4 CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS DE CADA PROCESO**

Los seis procesos desarrollados, se pueden resumir en sus características principales con las siguientes recomendaciones consensuadas de acuerdo a su utilidad:

##### **A) Gestión Gerencial:**

Este proceso deberá Dirigir la gestión de calidad y seguridad del Agente de Carga, estableciendo criterios y determinando estrategias para brindar un servicio de calidad en la

coordinación y organización de los embarques, la consolidación y desconsolidación de la carga tanto en importaciones como en exportaciones de manera segura.

El responsable del proceso gestión gerencial, será el representante legal de la empresa o su delegado, el mismo que pueda verificar el cumplimiento de la Planificación y el control de los procedimientos de gestión de la organización.

Además este proceso considerará las normas y reglamentos vigentes, que regulan las actividades del comercio exterior en el país y sus consideraciones generales así como delimitará las políticas que servirán de guía a la organización.

### **B) Gestión Logística:**

Este proceso deberá dirigir la gestión logística del Agente de Carga, estableciendo criterios en la negociación de tarifas del transporte, manejo de importaciones y exportaciones con el fin de brindar un servicio de calidad y seguridad a los clientes presentes y futuros de la empresa.

La Gerencia Comercial y su equipo de trabajo, deberán responsabilizarse del manejo efectivo de este proceso en lo referente a; negociación de tarifas, cumplimiento de los precios de negociación y elaboración de la documentación necesaria para que los procesos de importación y/o exportación se cumplan de manera adecuada.

Además deben considerarse las políticas de comercialización en el proceso logístico con las debidas programaciones de entradas y salidas de la carga y como complemento se verificarán las normas vigentes

### **C) Gestión de la Seguridad**

El proceso de gestión de la seguridad, es uno de los fundamentales del giro del negocio, por lo que estará en capacidad de Planificar, Definir, controlar y mejorar la seguridad como política en la gestión de trabajo diario del agente de carga mediante el estableciendo de criterios en los diferentes procedimientos de seguridad del personal, del transporte y del control del acceso físico a las instalaciones, con la finalidad de precautelar la seguridad manteniendo los criterios normativos de BASC.

Al ser un proceso de la cadena de valor, deben ocuparse del monitoreo y control de su aplicación, la dirección de la organización conjuntamente con todo el personal de apoyo los cuales se mantendrán capacitados con cada área de seguridad y el manejo de sus procedimientos, documentos y registros definidos.

Los requisitos legales y políticas permitirán cumplir las normativas vigentes y garantizar que se cumplan dentro y durante la gestión de la empresa.

#### **D) Gestión Administrativa**

En este proceso, se establecerán políticas para el control de documentos y registros, y se considerarán criterios de relación con la gestión de los asociados de negocios entre los que se consideran todos los de la cadena de suministro y traslado de la carga.

La responsabilidad debe caer sobre la dirección de la compañía quienes implementarán la gestión documental y mantendrán en el tiempo el control de los formatos de registros y documentos, los que podrán ser modificarlos en cuanto sea necesario

La ejecución practicada por el personal de apoyo debe incluir el compromiso y participación en la utilización de los documentos y registros definidos para un eficiente desarrollo de toda la actividad medular de la organización.

#### **E) Gestión Financiera**

El proceso en mención debe Dirigir la gestión financiera del agente de carga como base para su desempeño económico, estableciendo políticas de formulación, ejecución y evaluación de los presupuestos, considerando el manejo adecuado de las compras y pagos como instrumentos de trabajo y la permanencia en el tiempo de la organización.

El nivel comercial de la organización es el que se responsabilizará de todo el proceso operativo financiero que permitirá implementar un correcto manejo de los recursos económicos contables, mantener actualizados y controlados los formatos de registros y documentos, debiendo aplicarlos en el tiempo previsto para evitar gastos indebidos.

Toda la organización debe participar en el uso correcto y adecuado de la gestión documental del presente proceso.

## F) Tecnologías de Información

En este proceso se deberán considerar el uso adecuado de los sistemas informáticos externos como el sistema aduanero ecuatoriano (ECUAPASS) que permite realizar todas las operaciones aduaneras de importación y exportación. Además los sistemas informáticos propios de las navieras para el manejo de la carga mediante el requerimiento de firma electrónica.

En el uso interno, se deberán identificar los sistemas de datos de información electrónica, así como su organización en los ordenadores de la empresa por lo que se requerirá de capacitación a todo el personal involucrado y con acceso directo, cuidando siempre la seguridad de los datos y detectando el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los mismos en el giro del negocio con el fin de tomar acciones correctivas.

La responsabilidad con la que debe actuar tanto la Gerencia como los usuarios internos, radica en la prolijidad en el cuidado de la información, ya que de los datos depende la continuidad eficiente de la gestión del Agente de Carga y el cumplimiento de los tiempos en los procesos.

Además este proceso permitirá llevar la gestión del Agente de Carga, de forma ordenada para que facilite su acceso y ubicación inmediata y así mismo, evidenciarla en cada uno de los registros que para este sistema han sido creados.

### 2.3.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Una vez caracterizados los procesos y nombrados los procedimientos, se debe realizar la caracterización de cada uno de los procedimientos, considerando que es el punto de mayor aplicación en el día a día de los agentes de carga por lo que del cumplimiento eficiente de ellos depende en gran manera del crecimiento o fracaso de las empresas dedicadas a este fin.

La caracterización de cada procedimiento entonces, se ve detallada en el siguiente formato y con los subitems mandatorios para los 14 procedimientos definidos en el sistema:

I.- ENCABEZADO: Deberá contener la gráfica y los componentes que se denotan.

LOGOTIPO DEL FFI	<b>NOMBRE DEL IFF</b>	<b>CODIGO</b>	
	NOMBRE DEL PROCESO:	<b>VERSIÓN</b>	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	

II.- CUERPO DEL PROCEDIMIENTO: Se definirá la siguiente estructura considerando la realidad de cada organización en el Agente de Carga.

1. OBJETIVO.- que responde al propósito que persigue el procedimiento dentro de la gestión empresarial
2. ALCANCE.- indica en donde inicia y hasta donde llega la utilidad del procedimiento
3. RESPONSABLE.- la o las personas que responderán por la realización de actividades del procedimiento
4. DEFINICIONES.- es una lista de términos con sus respectivas definiciones que faciliten la comprensión a usuarios externos.
5. ACTIVIDADES DE CALIDAD.- determinan las tareas que deben realizar los responsables para que se cumpla el objetivo del procedimiento.
6. REGISTROS.- son los formatos con sus respectivos códigos que genera el procedimiento o usa de otros procedimientos creados.
7. INDICADORES DE DESEMPEÑO.- son los que miden el grado de cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en el tiempo establecido y con las evidencias necesarias para el cumplimiento del procedimiento.
8. DIAGRAMA DE FLUJO.- que será un algoritmo gráfico de las actividades de calidad que se desarrollarán en el procedimiento.
9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:

	Elaborado	Revisado	Aprobado
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

### 2.3.6 CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS DE CADA PROCEDIMIENTO

Los catorce procedimientos desarrollados se pueden resumir en sus características principales con las siguientes recomendaciones consensuadas de acuerdo a su utilidad.

#### A) Control de la Gestión:

Este procedimiento deberá tomar acciones para controlar la gestión interna y externa del agente de carga internacional en concordancia con el sistema de gestión por procesos de calidad alineado a las normas BASC.

El responsable será el gerente de la empresa o su representante que esté apto para llevarlo con una dirección estratégica.

Este procedimiento deberá planificar las acciones de la compañía, basado en una misión, visión y políticas de calidad y seguridad. Además será el encargado de implementar, controlar, mantener y retroalimentar el sistema de gestión.

Desarrollará los formatos de registros que se requieran para una eficiente gestión de documentos y registros controlados.

**B) Auditoría Interna, acciones correctivas, preventivas y de mejora:**

El procedimiento en mención será complementario y de refuerzo al anterior, permitirá dar solución a posibles problemas detectados a tiempo, problemas encontrados o generados y tomar acciones de mejora continua en base a lo detectado mediante auditorías planificadas.

Será responsable del procedimiento en mención, la dirección de la compañía y quien esté a cargo con el conocimiento cabal de lo que pasa o puede pasar en la misma.

Se deberán dentro de este proceso tomar acciones inmediatas y documentarlas como se creyere conveniente para cumplir con lo planificado.

**C) Producto no conforme:**

El procedimiento es mandatorio documentar en las normas de gestión puesto que debe definir los controles para evitar cualquier error en la información o documentación enviada y prevenir el uso indebido o la entrega no intencionada. Debe así mismo prevenir, mejorar y mantener la conformidad con el servicio de la compañía con los asociados de negocios y clientes.

Será responsable de la ejecución y seguimiento de este procedimiento, la dirección de la compañía, debiendo llevar controles y registros capaces de satisfacer la conformidad y satisfacción de los clientes.

Se deben considerar entonces la recepción de los reclamos, sean estos por medios orales o escritos considerando además encuestas aplicadas para medir la satisfacción de los clientes y asociados de negocios. Al existir dichos reclamos o considerado productos no conformes, el agente de carga deberá tratarlos de forma adecuada para dar solución en

el menor tiempo posible y en caso de ser necesario tratarse con la aplicación de casos mediante acciones correctivas, preventivas o de mejora.

**D) Negociación de tarifas y condiciones:**

Se definirá como el primer procedimiento de la cadena de valor del agente de carga y se encargará de negociar con las agencias respectivas para obtener el mejor precio en las tarifas de transporte sea este, aéreo, marítimo o terrestre según sea el servicio a ser brindado a los exportadores o importadores.

El responsable será la persona que maneje la logística de la empresa con el conocimiento de causa y la experiencia necesaria para hacerlo.

Dentro de este procedimiento se deberán solicitar, analizar y dar seguimiento a las tarifas para presentar la mejor cotización del flete a sus clientes.

**E) Manejo de importaciones:**

Al igual que el procedimiento anterior, formará parte de los procesos agregadores de valor y se encargará del servicio global de transporte de carga aéreo, marítimo o terrestre desde cualquier sitio ubicado en el exterior hacia un lugar de destino en el Ecuador.

El responsable así mismo, será la persona que maneje la logística de la empresa con el conocimiento de causa y la experiencia necesaria para hacerlo.

Durante el proceso, se realizarán actividades de contactos con el origen, emisión y retiro de documentación, seguimiento de la carga, la liquidación embarque y se constatará el cobro de las facturas de trámites de importación.

**F) Manejo de exportaciones:**

Tiene como finalidad, la entrega y el servicio global de transporte de carga aéreo, marítimo o terrestre desde un sitio del Ecuador hacia un destino en el exterior considerando los procesos mandatorios de cada región.

Quien se responsabiliza de esta gestión clave en el proceso del agente de carga, tiene que ser el encargado en la logística y la persona que conozca la información necesaria

sobre exportaciones y sea capaz de tomar decisiones de solución al instante en que se presente un problema.

Las actividades más importantes que se tienen que considerar son; peticiones o solicitudes que el exportador pide al agente de carga para iniciar el trámite de exportación y será quien consolide su carga en los contenedores y emita el conocimiento de embarque el cual será aprobado con los requisitos necesarios.

Luego de los manejos propios de la documentación, se procederán a los cobros de los trámites de exportación para cerrar el procedimiento.

#### **G) Manejo de Itinerarios:**

La función principal de este procedimiento es que se mantengan informados los clientes exportadores o importadores acerca de los itinerarios ofrecidos por las navieras para programar sus exportaciones hacia los diferentes puertos marítimos en donde se encuentran los compradores.

El responsable de que se cumpla este procedimiento es la persona que se encuentre en relación de comunicación directa con los representantes de las navieras y que esté monitoreando sus páginas web para considerar los cambios en las llegadas y salidas de las naves, considerando que debe mantenerse al día con la información y no se produzcan gastos por demorajes que deben ser evitados al máximo.

Con la información recaudada se deberán llenar registros de constancia específicos para cada cliente exportador en el que contenga la información suficiente y necesaria como por ejemplo; nombre de los puertos de llegada, la naviera, el nombre de los buques, las fechas de llegada y salida de los mismos, entre lo más importante..

#### **H) Seguridad en el transporte:**

Este es un procedimiento importante en el cumplimiento de BASIC por lo tanto debe evaluar a los asociados de negocios (clientes, proveedores, socios y terceros) para que mantengan los criterios de seguridad en el transporte que definen las normas o su equivalente y realizar un seguimiento continuo de sus procedimientos.

Se debe considerar una lista de todos los asociados de negocios de la compañía por lo que el responsable de este procedimiento debe mantener y custodiar esta información

siendo capaz la persona que maneje el control de documentos y registros de dicha compañía.

Dentro de los procedimientos de los asociados de negocios que se deben controlar, son entre otros; constatar la seguridad de los contenedores, validar la seguridad de los vehículos inmersos en el transporte terrestre, verificar el control de los sellos a ser usados en el aseguramiento de los contenedores e inclusive reportar y dar el seguimiento necesario en caso de detectar de alguna manera una operación sospecha que tenga relación con la contaminación de la carga.

**I) Seguridad física y Control de acceso:**

Si se habla de la seguridad como procedimiento mandatorio, entonces en este caso se deberá mantener un control tanto de los empleados como los visitantes a las instalaciones y proveedores de servicios mediante normas con el fin de precautelar y proteger los bienes de la organización.

Dentro de la seguridad física de la compañía y el control del acceso a las instalaciones que pide la certificación BASC, se deberán verificar la información en los siguientes casos: si los empleados cumplen las normas de acceso físico como identificación y otros definidos por el agente de carga, si existe seguridad en el acceso de visitantes, proveedores de servicio y personal de couriers, y; considerar la protección de los bienes mediante instalación de cámaras de video, seguridades físicas en los accesos, retiro de personas no autorizadas.

**J) Seguridad del personal:**

Este procedimiento tiene que analizar todas los componentes del manejo del talento humano de la organización desde Realizar el proceso de reclutamiento, inducción contratación y capacitación del personal idóneo que cumpla las funciones encomendadas con el fin de mejorar el desenvolvimiento y desempeño, realizando continuamente su evaluación para proponer mejoras en sus empleados, consiguiendo que el sistema de gestión de calidad cumpla con las políticas y objetivos establecidos.

Dentro de las actividades de funcionamiento del procedimiento, se deben contemplarse; el requerimiento del cargo, la validación de los aspirantes, el seguimiento y evaluación de los desempeños y lo que se requiere para la terminación laboral dentro de lo que señale la ley con el código de trabajo.

**K) Control de documentos y registros:**

Al ser este un procedimiento mandatorio en todas las normas de gestión, en agente de carga deberá en el mismo, establecer actividades listas para identificar, controlar, revisar, almacenar, definir y entregar los documentos que conforman el Sistema de Gestión por procesos con la metodología BASC.

Es necesario que para este procedimiento y su cumplimiento, la persona encargada conozca a cabalidad acerca de las actividades que conlleve esta gestión y capacite al personal inmerso en la agencia de carga para que se cumplan los objetivos propuestos con el manejo de la información en general.

Los documentos que se manejen en el sistema tienen que estar identificados mediante códigos y es en este procedimiento en donde se definirá la manera de hacerlo dependiendo de la estructura orgánica de los archivos.

Además de las identificaciones tanto en documentos físicos como electrónicos, estos deben ser custodiados y almacenados mediante un orden específico con la finalidad de que en el momento que se necesiten, sean de fácil recuperación.

**L) Gestión de asociados de negocios:**

También este es un procedimiento normativo de las BASC, cuyo objetivo será la selección y evaluación a los asociados de negocios (clientes, proveedores, socios y terceros) con el fin de que se controlen y mantengan los criterios mediante la actualización de datos para la prevención contra la contaminación de la carga y el lavado de activos.

Se recomienda que la dirección de la organización, debe ser directamente responsable y tratar los casos de los asociados de negocios con mucho tino y dar un seguimiento para que no sucedan acciones negativas.

Se deberán mantener registros escritos de los asociados de negocios con la documentación de respaldo que corresponda y mediante una solicitud o encuesta, poder recopilar toda la información necesaria con el fin de identificar información específica acerca de factores o riesgos. Además para los asociados que poseen certificación BASC se solicitará copia respectiva con el número del certificado..

**M) Contabilidad y Finanzas:**

El presente procedimiento al ser único de la gestión financiera, es uno de los más importantes del sistema como apoyo a la cadena de valor, por lo que deberá definir las actividades y directrices que se requieren para identificar y asignar recursos económicos a todos los demás procedimientos con el fin de cumplir con los requerimientos normativos impuestos tanto por las leyes como reglamentos conexos.

Es recomendable que la gerencia comercial supervise todo el tiempo la actualización de los datos de este procedimiento y exija del personal de apoyo a cargo el cumplimiento cabal y a tiempo de las obligaciones contraídas por la organización con el estado y demás entidades de carácter legal contable.

Dentro de sus actividades más relevantes deberán considerarse la actualización de cuadros comparativos de gastos de las navieras para evaluar la conveniencia del agente de carga para definir sus compras del servicio. Así mismo deberá programar sus compras y detalle de pagos a sus proveedores y la forma en la que deberá realizarse para concluir con el cierre de las cuentas contables y financieras.

**N) Seguridad y protección tecnológica:**

Este procedimiento tiene como objetivo del Identificar los sistemas de datos de información electrónica, capacitar y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales y del negocio con el fin de tomar acciones correctivas.

Al ser un procedimiento operativo, debe asumir la responsabilidad la persona o grupo de personas que se encuentre en condiciones de Diseñar la estructura electrónica de los archivos magnéticos, definir claves de acceso, capacitar y dar seguimiento a los archivos electrónicos.

Como actividades principales del proceso, se definirá la estructura electrónica; es decir, la manera en la que van a estar organizados los archivos en los ordenadores de la empresa, de lo cual se capacitará al personal involucrado recomendando el uso adecuado de los datos por lo que además se cuidará la información obteniendo respaldos periódicos e instalando software antivirus para evitar contagio y vulnerabilidad de los datos.

**NOTA:** Se definirán para cada procedimiento registros suficientes que sustenten la gestión y se definirán indicadores que midan las acciones tomadas.

### 2.3.7 FORMATOS DE LOS REGISTROS

Con la consecución de cada procedimiento, y luego de verificar las actividades de calidad que servirán de dirección de las tareas diarias de cada paso en la gestión, salen a flote varios registros, los mismos que así como los procedimientos, debieron ser estandarizados y con íntima relación a las características del sistema. Con ello se definió que los registros deberían mantener el siguiente formato:

#### A) ENCABEZADO:

LOGOTIPO DEL FFI	<b>NOMBRE DEL IFF</b>	<b>CODIGO</b>	
	NOMBRE DEL REGISTRO	<b>VERSIÓN</b>	
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	

#### B) CUERPO DEL REGISTRO SEGÚN CORRESPONDA LA GESTIÓN A SER REALIZADA

#### C) FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

### 2.3.8 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS:

Para el código expuesto en los encabezados y considerando las normas en que se basa este proceso de gestión, se pudo definir la codificación de los documentos para que se realice de la siguiente manera:

- Los 2 primeros caracteres siempre serán: DOS LETRAS mayúsculas que identifique el nombre del agente de carga.
- El tercer carácter corresponde a un punto de separación
- El cuarto carácter corresponde a la identificación del macroproceso, sea este 1,2 o 3 según corresponda
- El quinto carácter corresponde a un punto de separación
- El sexto carácter corresponde a la identificación del orden del proceso, con relación al macroproceso
- El séptimo carácter corresponde a un punto de separación
- El octavo carácter corresponde a la identificación del orden del procedimiento con relación al proceso

La codificación de los registros se realizará de la siguiente manera:

- A más de los 8 caracteres anteriores, se complementará el código de la siguiente manera:
  - El noveno carácter corresponde a un punto de separación
  - El décimo y décimo primer carácter corresponderán a la letra R seguido del orden de identificación del registro con relación al procedimiento.

**Ejemplo: XX.2.1.3.R1**

Este código se refiere a un proceso originado en un agente de carga “XX”, correspondiente al macro proceso 2 (Agregador de valor). Proceso 1 (Gestión Logística), Procedimiento 3 (Manejo de exportaciones) y Registro1 del procedimiento mencionado.

**2.3.7 Versión y Fecha:**

La versión iniciará como 1.0 y posteriormente según las reformas en el sistema podrá ser modificada con incrementos de uno en uno.

La fecha deberá ser registrada al momento de la creación del registro y debe ser modificada con una modificación en la última revisión o cambio de versión.

**2.4. UTILIZAR UN SISTEMA DE GESTIÓN CON ENFOQUE A LOS PROCEDIMIENTOS BASC**

Utilizar, es según el diccionario en línea The Free Dictionary “**utilizar** v. tr. Emplear o hacer funcionar una cosa para un fin determinado” por lo cual para la utilización del sistema de gestión con enfoque a los procedimientos de BASC, se ha conseguido como resultado, como he mencionado en el capítulo anterior, el desarrollar un modelo de gestión de calidad, con el enfoque a las normas BASC analizando los procedimientos de ambos modelos y plasmándolo con el fin de dar valor agregado a la gestión de la empresa NAPALOGISTICS IFF, para confirmar lo planteado en este trabajo investigativo.

### CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN

De acuerdo a lo investigado durante toda esta trayectoria han servido de línea base la gestión por procesos y como patrones de apoyo teórico y en la aplicación práctica, los puntos mandatorios de las normas ISO 9001 y las condiciones de un agente de carga de las normas BASC desarrolladas para dar calidad a los procesos y seguridad en el servicio del transporte de carga respectivamente.

El despliegue de un sistema de gestión por procesos, abre un mundo de posibilidades para que la gestión en una organización sea efectiva y se centre en sus objetivos y metas con el fin de cumplir una misión y visión bien delineadas las mismas que deben ser socializadas

En los hallazgos evidenciados en el trabajo anterior, se nota claramente que no existen procedimientos claros de cómo actuar en cada proceso y procedimiento consecuencia de la gestión departamental de la cadena de logística de las exportaciones e importaciones que generan el transporte de la carga de un destino a otro, por tanto la intervención que se consideró para el uso debido de la gestión es encontrar una mejora continua, en el personal, los servicios y los recursos que comprometen los procedimientos y la eficiencia en el día a día.

Hay que considerar que la situación de conocimiento empírico notado en las empresas auscultadas, no ha dado tiempo de que haya una concentración en documentar los procedimientos, sino que más bien se hayan ido dando soluciones a los problemas de acuerdo a el cómo se han ido presentando los mismos en el tiempo y con riesgos mayores que han provocado costos indebidos y contaminación de la carga de distintas maneras y en distintas partes de la cadena de logística fruto del traslado de la carga exportada o importada.

La aplicación planteada entonces en los resultados obtenidos, permitirá dirigir los esfuerzos a través de la planeación y el control administrativo basado en el principio de alcanzar resultados mediante la aplicación de los elementos que conforman la gestión por procesos de calidad con un enfoque en las normas BASC para una carga segura.

Como resultados de aplicar esta estructura permitirá a la organización mantener niveles adecuados en la;

- Documentación lista para el trámite del comercio exterior que es el cuello de botella detectado en las organizaciones Agentes de Carga Internacional.
- Entrega del producto por la bodega con “justo a tiempo”
- Transporte seguro de los contenedores.
- Procesos efectivos de carga en las aduanas

Producto de ello se podrá monitorear todo el sistema aplicando un tablero de control semaforizado con las siguientes características como registro maestro:

- a) Control de las actividades de calidad de los procedimientos; ejemplo:

Tabla 29

Cuadro de control de actividades

PROCED.	ACTIVIDADES DE CALIDAD	VERIFICA TIENE = 1/ NO = 0	REGISTROS	VERIFICA TIENE = 1/ NO = 0	% DE CUMPLIMIENTO
CONTROL DE LA GESTIÓN	Elaborar un Plan Anual de Actividades	1	Plan Anual de Actividades	1	100%
	Difusión de la misión, visión y políticas	1	Misión, Visión y Política de Calidad y Seguridad	1	100%
	Documentos y registros del Sistema de gestión	1	Control de indicadores	1	100%
	Implementación del sistema de gestión por procesos	1	Acta	1	100%
	Revisión y verificación del cumplimiento del sistema de gestión por procesos	1	Informe	1	100%

NOTA: Este tablero de control permite dar seguimiento a las actividades de calidad y el cumplimiento en la elaboración de los registros.

## b) Control de los indicadores de gestión

Tabla 30  
Cuadro de control de procedimientos e indicadores

No.	PROCEDIMIENTO	INDICADOR	FRECUEN	NUMERAD	DENOMIN	% DE CUMPLIM
1	CONTROL DE LA GESTIÓN	Grado de cumplimiento de las actividad del nivel gerencial establecido en el Plan Anual de Actividades.	Trimestral			
2	AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Cumplimento en las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Semestral			
3	PRODUCTO NO CONFORME	Resultados de satisfacción y reclamos	Anual			
4	NEGOCIACION DE TARIFAS Y CONDICIONES	Tarifas negociadas	Semestral			
5	MANEJO DE IMPORTACIONES	Cobro del servicio de importación	Anual			
6	MANEJO DE EXPORTACIONES	Cobro del servicio de exportación	Anual			
7	MANEJO DE ITINERARIOS	Itinerarios ofrecidos	Mensual			
8	SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE	CONTENEDORES ASEGURADOS	Anual			
9	SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO	Control de la seguridad física	Semestral			
10	SEGURIDAD DEL PERSONAL	PERSONAL EVALUADO	Anual			
11	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Cumplimento en la documentación de los procedimientos	Anual			
12	GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS	ASOCIADOS DE NEGOCIOS REGISTRADOS	Anual			
13	CONTABILIDAD Y FINANZAS	Porcentaje de cumplimiento del proceso contable financiero	Anual			
14	PROTECCIÓN A SISTEMAS Y DATOS	Seguridad y protección de la información electrónica.	Anual			

NOTA: Esta parte del tablero permite hacer un seguimiento a los procedimientos mediante la aplicación de indicadores de calidad

Las tablas 29 y 30 indican un tablero de control compuesto por dos hojas, que puede ser semaforizado con los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- ✓ De 0 a 90% de color rojo
- ✓ De 91 a 95% de color amarillo
- ✓ De 96 a 100% verde

El nivel de exigencia debe ser alto por cuanto el riesgo también lo es.

Con esta forma de control, la dirección o la gerencia podrán controlar el avance de los procedimientos y retroalimentarlos mediante acciones correctivas, preventivas o de mejora que ameriten su aplicación.

Con lo mismo sustentado, me atrevo a decir que los objetivos específicos han sido conseguidos y por ende la suma de los mismos permitirán cumplir con el objetivo general que considera determinar la manera de agregar valor a la gestión de los agentes de carga internacional, frente a los riesgos existentes en el comercio internacional mediante un sistema de gestión de calidad con enfoque BASC.

Las preguntas directrices han sido confirmadas ampliamente también y consideradas como comprobación de una hipótesis puesto que en realidad al momento no es controlada la distribución de la carga de forma sistémica y metódica desde la producción hasta la entrega final de los productos, existiendo riesgos definidos, consensuados y expuestos por los FFI motivo del grupo focal y como muestra de las diferentes formas de gestionar la información y el servicio.

El servicio como se pudo ver y comprobar con los resultados obtenidos, no cumple con normas de certificación internacional para evitar la contaminación de la carga y lo que se ve es que la gestión se encuentra regulada por el conocimiento empírico desarrollado en base a la experiencia y la experticia conseguida por ciertas personas naturales que han podido aprender en los departamentos de logística en las exportaciones e importaciones en las empresas a la manera que cada una de ellas maneja. Aquí se propone conseguir la regularización de las actividades en el tratamiento de los riesgos de contaminación de la carga y todos los demás detectados fruto de la investigación aplicada en este trabajo.

El grado de medición de los objetivos conseguido cumple con todos los parámetros que a más de listar los FFI operantes en la ciudad de Cuenca se ha ampliado al resto del país y más aún la base operativa conlleva a mantener actualizadas bases de datos de asociados de negocios en registros controlados que serán analizados en los plazos y tiempos determinados por la organización y sus miembros.

Los riesgos inmersos en la exportación y/o importación, han sido determinados claramente con todo el proceso técnico de recolección de datos aplicado para que se pueda incluir para

el control adecuado en la caracterización de los procedimientos determinantes para una buena gestión de calidad y seguridad.

El alcance del modelo de gestión ha sido propuesto tan ampliamente que se pudo definir la aplicación en una de las empresas Freight Forwarders participantes como valor agregado en el trabajo diario que le permitirá mantenerse en el tiempo si cumple con lo indicado en cada uno de ellos desarrollando una economía sustentable y con criterio de crecimiento vertical y horizontal en el medio.

Como consecuencia de ello, esta empresa y cualquier agente de carga o FFI que aplique esta distribución administrativa, le servirá de patrón o modelo para conseguir los logros necesarios para toda compañía que en este campo puedan conseguir como:

- Un establecimiento conjunto de objetivos entre los miembros de la organización y la gerencia.
- Participación en la toma de decisiones por parte del personal involucrado
- Establecimiento de indicadores de gestión por resultados para cada área de la cadena de importación y/o exportación.
- Interrelación de las áreas de acción de la cadena de importación y/o exportación.
- Establecimiento del tablero de control para el seguimiento y medición
- Participación activa de la dirección en los procedimientos operativos
- Cumplimiento de plazos justo a tiempo "just on time".

Para el cumplimiento de todo este proceso se recomienda delinear y caracterizar los procedimientos y considero que si las organizaciones manejan procedimientos documentados y elaborados en conjunto con los involucrados, en las áreas de vulnerabilidad, la situación de rendimiento personal y por ende de las empresas, les permite mantenerse en el tiempo y ser organizaciones con economías sustentables y con escalas de formación para la mejora continua.

La mejora continua permite a las empresas establecer una ventaja competitiva cuya clave es estudiar a la competencia para mantener a los clientes y buscar una ventaja en el servicio, considerando algunos aspectos como se mencionan:

- a) Identificar los principales atributos que merecen valor para los clientes
- b) Determinar la importancia de los diferentes atributos
- c) Determinar la actuación de la empresa y de la competencia en cuanto a diferentes valores para los clientes
- d) Estudiar la forma en que los clientes califican la actuación de la empresa comparando sus atributos con otros del mismo sector.
- e) Vigilar los cambios de los valores de los clientes con el tiempo.

## CAPÍTULO 4: APLICACIÓN EN NAPALOGISTICS IFF

### 4.1 MAPA DE PROCESOS NAPALOGISTICS.



Gráfico 16: Mapa de Procesos implementado en el Agente de Carga NAPA LOGISTICS IFF

### 4.2 INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NAPALOGISTICS

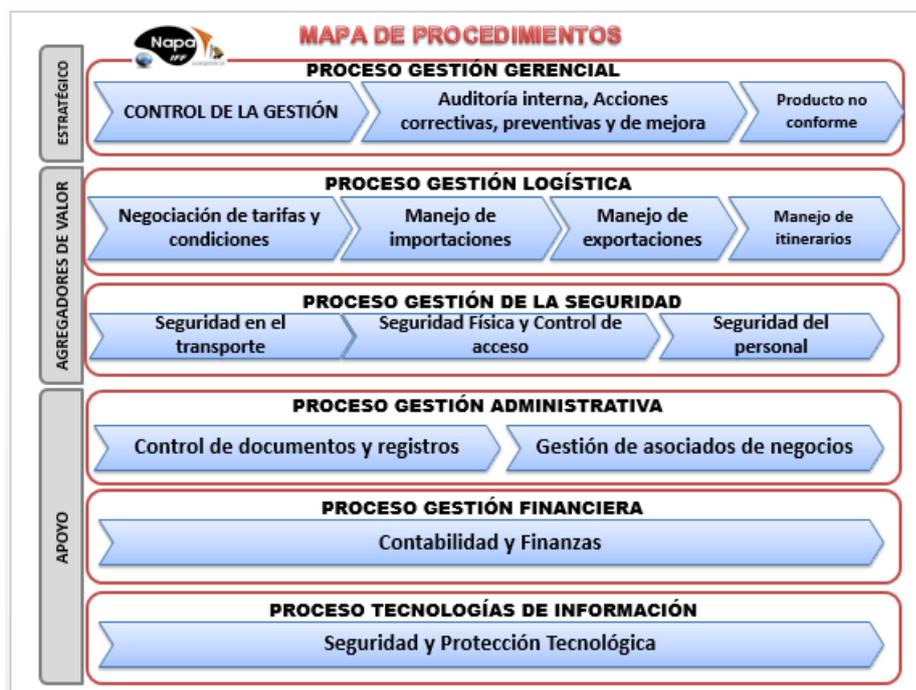


Gráfico 17: Mapa de procedimientos detallado que se desprenden de los procesos

### 4.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DE REGISTROS A SER APLICADOS.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	09/07/2014

Organización:

***NAPALOGISTICS IFF***

**PROCESO:**

Gestión Gerencial

**REVISION Y/O MODIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
<b>Gerente</b>	Implementación del Sistema de gestión de NAPALOGISTICS	09/07/2014	<b>1.0</b>

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	09/07/2014

#### A. OBJETIVO

Dirigir la gestión de calidad y seguridad de NAPALOGISTICS IFF, estableciendo criterios y determinando estrategias para brindar un servicio de calidad en la coordinación y organización de los embarques, la consolidación y desconsolidación de la carga tanto en importaciones como en exportaciones.

#### B. ALCANCE

El proceso inicia con un diagnóstico situacional de la Organización mediante un FODA, se priorizan los requerimientos de los clientes que deberán estar definidos en los objetivos y actividades de la Planificación, integrando todos los procesos y procedimientos que conforman el Sistema de gestión de calidad con enfoque a las normas BASC, para dar cumplimiento a la misión y visión planteadas.

#### C. RESPONSABILIDAD

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
- GENERAL MANAGER	- Verificación del cumplimiento de la Planificación y el control de los procedimientos de gestión de la organización
- COMERCIAL MANAGER Y PERSONAL DE APOYO	- Cumplimiento en lo que corresponda a cada actividad de los procedimientos documentados y mantener actualizados los registros del sistema de gestión por procesos.

#### D. REQUISITOS LEGALES DEL PROCESO

- Constitución Política del Ecuador
- Código de Trabajo
- Normas ISO 9001 (International Standard Organization)
- Normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce).
- Ley de Comercio Exterior e Inversiones (LEXI)
- Reglamentos relacionados con el comercio exterior y la política comercial

#### E. POLITICAS INTERNAS DEL PROCESO

- La gerencia o dirección de la organización es la que se responsabiliza de la planificación en base al diagnóstico situacional y su aplicación operativa de seguimiento y mejora continua,
- La gerencia o dirección será la encargada de mantener el sistema de gestión por procesos enmarcados en las políticas de calidad y seguridad para dar conformidad a los

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	09/07/2014

requerimientos del cliente mediante el control de la gestión, a través de auditorías tomando a tiempo acciones correctivas, preventivas y de mejora.

- Toda la organización debe participar en el desarrollo de tareas de los procedimientos y en el manejo actualizado de los registros.

## F. PROCEDIMIENTOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL.1.1.1	CONTROL DE LA GESTIÓN
NL.1.1.2	AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
NL.1.1.3	PRODUCTO NO CONFORME

## G. REGISTROS DEL PROCESO

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL1.1.1.R1	Plan Anual de Actividades
NL1.1.1.R2	Misión, Visión y Política de Calidad y Seguridad
NL1.1.1.R3	Control de indicadores
NL1.1.1.R4	Acta
NL1.1.1.R5	Informe
NL1.1.2.R1	Plan de auditoría
NL1.1.2.R2	Tablero de control
NL1.1.1.R3	Control de indicadores de desempeño NL1.1.1.R3
NL1.1.1.R4	Acta NL1.1.1.R4
NL1.1.2.R4	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
NL1.1.3.R1	Formulario de reclamos
NL3.1.2.R4	Encuesta
NL1.1.2.R4	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

## H. INDICADORES DEL PROCESO

<b>1. CONTROL DE LA GESTIÓN</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID .</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>
Grado de cumplimiento de las actividad del nivel gerencial establecido en el Plan Anual de Actividades.	Verifica el cumplimiento de las actividades planificadas en la gestión interna y externa	(No. De actividades cumplidas a tiempo/ No. activ planificadas en el PEI)*100	%	Trimestral	- Actas de reuniones - Informes de seguimiento

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	09/07/2014

## 2. AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

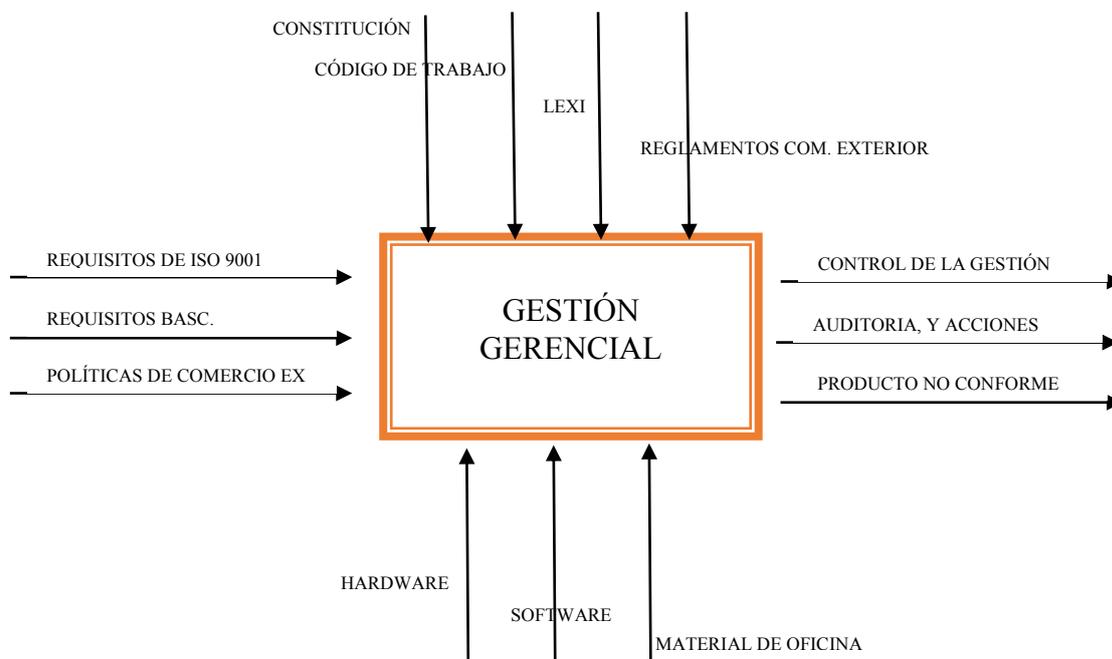
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Cumplimiento en las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Determina el % cumplimiento acerca de las acciones correctivas, preventivas y de mejora planificadas	(No de acciones correctivas, preventivas y de mejora cumplidas / No de acciones correctivas, preventivas y de mejora planificadas)*100	%	Semestral	Actas, de seguimiento del procedimiento Control de gestión Registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora cerrados.

## 3. PRODUCTO NO CONFORME

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Resultados de satisfacción y reclamos	Determina el % de solución de los reclamos planteados	(No de reclamos solucionados/ No de reclamos ingresados)*100	%	Cuando se presente el reclamo. Encuesta Anual	Actas, de seguimiento del procedimiento Control de gestión Registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora cerrados.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	09/07/2014

## I. DIAGRAMA IDEFO



	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	17/07/2014

Organización:

***NAPALOGISTICS IFF***

**PROCESO:**

Gestión Logística

**REVISION Y/O MODIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
<b>Gerente Comercial</b>	Implementación de la Gestión Logística de NAPALOGISTICS	17/07/2014	<b>1.0</b>

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	17/07/2014

#### A. OBJETIVO

Dirigir la gestión logística de NAPALOGISTICS IFF, estableciendo criterios en la negociación de tarifas del transporte, manejo de importaciones y exportaciones con el fin de brindar un servicio de calidad y seguridad a los clientes presentes y futuros de la empresa.

#### B. ALCANCE

El proceso inicia con la negociación de tarifas de acuerdo al transporte, sea este aéreo, marítimo o terrestre, se compra el servicio y se vende a los clientes exportadores o importadores y termina este procedimiento el momento que el cliente final obtiene su carga.

#### C. RESPONSABILIDAD

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
- GENERAL MANAGER y/o Comercial	- Negociación de las tarifas de transporte
- COMERCIAL MANAGER Y PERSONAL DE APOYO	- Cumplimiento de los precios de negociación, - Realizar la documentación necesaria para los procesos de importación o exportación de la carga.

#### D. REQUISITOS LEGALES DEL PROCESO

- Constitución Política del Ecuador
- Código de Trabajo
- Normas ISO 9001 (International Standard Organization)
- Normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce).
- Ley de Comercio Exterior e Inversiones (LEXI)
- Reglamentos relacionados con el comercio exterior y la política comercial

#### E. POLITICAS INTERNAS DEL PROCESO

- La gerencia comercial de la organización es la que se responsabilizará de todo el proceso logístico que permitirá cumplir con la programación de entradas y salidas de la carga internacional desde o hacia los lugares de destino, elaborar la documentación correspondiente con el personal de respaldo, dar seguimiento y monitoreo a la carga y asegurarse de que la entrega de la misma sea efectiva para conseguir la satisfacción y por ende el mantenimiento del cliente en el tiempo,
- Toda la organización debe participar en el desarrollo de tareas de los procedimientos y en el manejo actualizado de los registros.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	17/07/2014

## F. PROCEDIMIENTOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL.2.1.1	NEGOCIACION DE TARIFAS Y CONDICIONES
NL.2.1.2	MANEJO DE IMPORTACIONES
NL.2.1.3	MANEJO DE EXPORTACIONES
NL.2.1.4	MANEJO DE ITINERARIOS

## G. REGISTROS DEL PROCESO

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL2.1.1.R1	Cotización de flete
NL2.1.1.R2	Vigencia de tarifas
NL2.1.2.R1	Aviso de llegada
NL2.1.3.R1	Booking request
NL2.1.3.R2	Carta de reembolso
NL2.1.3.R3	Liquidación de embarque
NL2.1.3.R4	Manejo de cuentas
NL2.1.4.R1	Lista de Navieras y Clientes
NL2.1.4.R2	Itinerario de Exportación

## H. INDICADORES DEL PROCESO

<b>1. NEGOCIACIÓN DE TARIFAS Y CONDICIONES</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID.</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>
Tarifas negociadas	Conseguir las mejores tarifas. Controlar las exportaciones enviadas y el cobro de los gatos locales y THC producto de los mismos	$(\text{No. De tarifas negociadas} / \text{No. De tarifas conseguidas con mejor precio}) * 100$	%	Semestral	Tarifas recibidas Tarifas ofrecidas

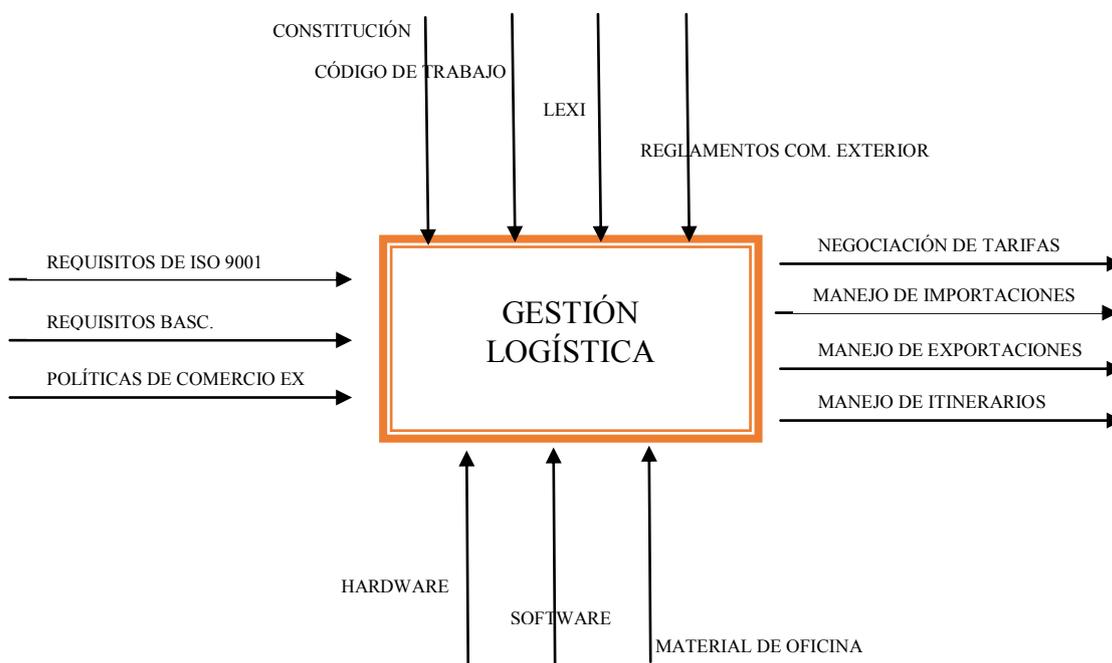
<b>2. MANEJO DE IMPORTACIONES</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID.</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>
Cobro del servicio de importación	Controlar las importaciones realizadas y el cobro de los gatos locales producto de las mismas	$(\text{No. De importaciones realizadas} / \text{No. De importaciones cobradas}) * 100$	%	Anual	Registro manejo de cuentas

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	17/07/2014

3. MANEJO DE EXPORTACIONES					
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Cobro del servicio de exportación	Controlar las exportaciones enviadas y el cobro de los gastos locales y THC producto de los mismos	(No. De exportaciones realizadas / No. De exportaciones cobradas ) *100	%	Anual	Registro manejo de cuentas

4. MANEJO DE ITINERARIOS					
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Itinerarios ofrecidos	Entregar mensualmente las salidas de las naves de las diferentes navieras que trabajan con NAPA LOGISTICS	(No. De clientes continuos / No. De itinerarios enviados) *100	%	Mensual	Itinerarios recibidos de exportación enviados a los clientes

## I. DIAGRAMA IDEFO



	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	24/07/2014

Organización:

***NAPALOGISTICS IFF***

**PROCESO:**

Gestión de la Seguridad

**REVISION Y/O MODIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
<b>Gerente General</b>	Implementación de la Gestión de la Seguridad de NAPALOGISTICS	24/07/2014	<b>1.0</b>

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	24/07/2014

#### A. OBJETIVO

Planificar, Definir, controlar y mejorar la seguridad como política en la gestión de trabajo diario del agente de carga NAPALOGISTICS IFF, estableciendo criterios en los procedimientos de seguridad del personal, del transporte y el control de acceso físico, con el fin de mantener los criterios normativos de BASC.

#### B. ALCANCE

El proceso inicia con la implementación de políticas de seguridad en cada una de las partes de la cadena de suministro de la carga incluyendo el personal que labora con el agente de carga NAPALOGISTICS, monitorea su efectividad y termina con la evaluación de la aplicación de todas las normas de seguridad dispuestas por BASC.

#### C. RESPONSABILIDAD

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
- GENERAL MANAGER y/o Comercial	- Fundamenta las bases de la seguridad analizando y manteniendo al personal idóneo
- COMERCIAL MANAGER Y PERSONAL DE APOYO	- Monitoreo del cumplimiento de los procedimientos de seguridad mandatorios en la cadena de suministro de la carga desde su salida hacia el lugar de destino o viceversa.

#### D. REQUISITOS LEGALES DEL PROCESO

- Constitución Política del Ecuador
- Código de Trabajo
- Normas ISO 9001 (International Standard Organization)
- Normas ISO 14000
- Normas ISO 18000
- Normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce).
- Ley de Comercio Exterior e Inversiones (LEXI)
- Reglamentos relacionados con el comercio exterior y la política comercial

#### E. POLITICAS INTERNAS DEL PROCESO

- La gerencia general y comercial deberán implantar medidas para garantizar que todas las actividades que realiza el agente de carga NAPALOGISTICS, sean de calidad y respeten las normas de seguridad trazadas.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	24/07/2014

- Además deberán asegurarse que todos los asociados de negocios identifiquen y respeten las normas de seguridad implantadas por BASC y practicadas por NAPALOGISTIC como agente de carga.
- Todo el personal inmerso en la gestión de la organización deberán conocer y aplicar la política de calidad y seguridad implantada así como su difusión.

#### F. PROCEDIMIENTOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL.2.2.1	SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE
NL.2.2.2	SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO
NL.2.2.3	SEGURIDAD DEL PERSONAL

#### G. REGISTROS DEL PROCESO

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL2.2.1.R1	Control de sellos
NL2.2.2.R1	Control de acceso físico
NL2.2.3.R1	Solicitud de requerimiento
NL2.2.3.R2	Participación en la inducción y/o capacitación
NL2.2.3.R3	evaluación de desempeño

#### H. INDICADORES DEL PROCESO

<b>1. SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID .</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>
CONTENEDORES ASEGURADOS	Mantener actualizados los registros de seguimiento a las cargas mediante el control de los sellos asignados a las mismas y su adecuado transporte con los asociados de negocios que trabajan con NAPA LOGISTICS IFF	(No. De contenedores asegurados / No. De contenedores tratados) *100	%	Anual	Registros del procedimiento gestión de asociados de negocios Registro de control de sellos.

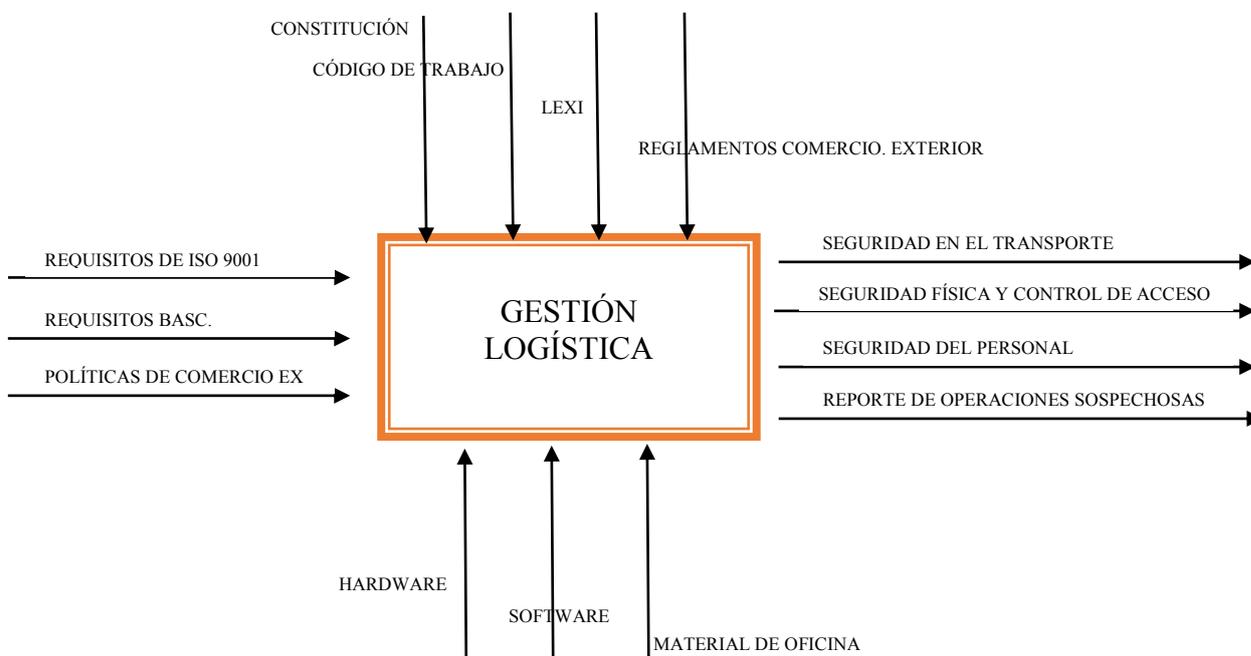
<b>2. SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID.</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	24/07/2014

Control de la seguridad física	Mantener un control de acceso a las instalaciones de la organización tanto del personal laboral como de los visitantes.	(No. De registros de visitas lleno / No. De visitantes) *100	%	Semestral	Registros de control de acceso físico. Formularios de reclamos Acciones correctivas, preventivas y de mejora
--------------------------------	---	--	---	-----------	--

3. SEGURIDAD DEL PERSONAL					
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
PERSONAL EVALUADO	Mantener un seguimiento de la gestión del personal que labora en el agente de carga internacional	(No. de empleados evaluados / No. Total de empleados) *100	%	Anual	Registros de evaluación de desempeño. Informes.

## I. DIAGRAMA IDEFO



	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

Organización:

***NAPALOGISTICS IFF***

**PROCESO:**

Gestión Administrativa

**REVISION Y/O MODIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
<b>Gerente General Gerente Comercia</b>	Implementación de la Gestión Administrativa de NAPALOGISTICS	22/07/2014	<b>1.0</b>

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

#### A. OBJETIVO

Dirigir la gestión administrativa de NAPALOGISTICS IFF, estableciendo políticas para el control de documentos y registros, y considerando criterios de relación con la gestión de nuestros asociados de negocios.

#### B. ALCANCE

El proceso inicia con la disposición y estructura de los formatos de registros y documentos de todo el sistema de gestión, tanto electrónicos como físicos y termina con la aplicación de los mismo en función del trabajo diario de la compañía con sus asociados de negocios.

#### C. RESPONSABILIDAD

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
- GENERAL MANAGER Y PERSONAL DE APOYO	- Establecimiento de las políticas de control para los documentos y registros
- GENERENTE COMERCIAL Y PERSONAL DE APOYO	- Cumplimiento de políticas de formatos de registros y documentos, - Mantener actualizada la información acerca de los asociados de negocios .

#### D. REQUISITOS LEGALES DEL PROCESO

- Constitución Política del Ecuador
- Código de Trabajo
- Normas ISO 9001 (International Standard Organization)
- Normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce).
- Ley de Comercio Exterior e Inversiones (LEXI)
- Reglamentos relacionados con el comercio exterior y la política comercial

#### E. POLITICAS INTERNAS DEL PROCESO

- El nivel directivo de la organización es la que se responsabilizará de todo el proceso administrativo que permitirá implementar la gestión documental y mantener en el tiempo el control de los formatos de registros y documentos, el mismo que puede modificarlos en cuanto sea necesario previa aprobación en reunión de calidad.
- Toda la organización debe participar en el uso correcto y adecuado de la gestión documental

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

## F. PROCEDIMIENTOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL.3.1.1	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
NL.3.1.2	GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS

## G. REGISTROS DEL PROCESO

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL3.1.1.R1	Inventario de procesos
NL3.1.2,R1	Registro de Asociado de Negocios
NL3.1.2,R2	Ficha de recolección de datos
NL3.1.2,R3	Lista de proveedores certificados BASC
NL3.1.2,R4	Encuesta
NL3.1.2,R5	Acuerdos contractuales

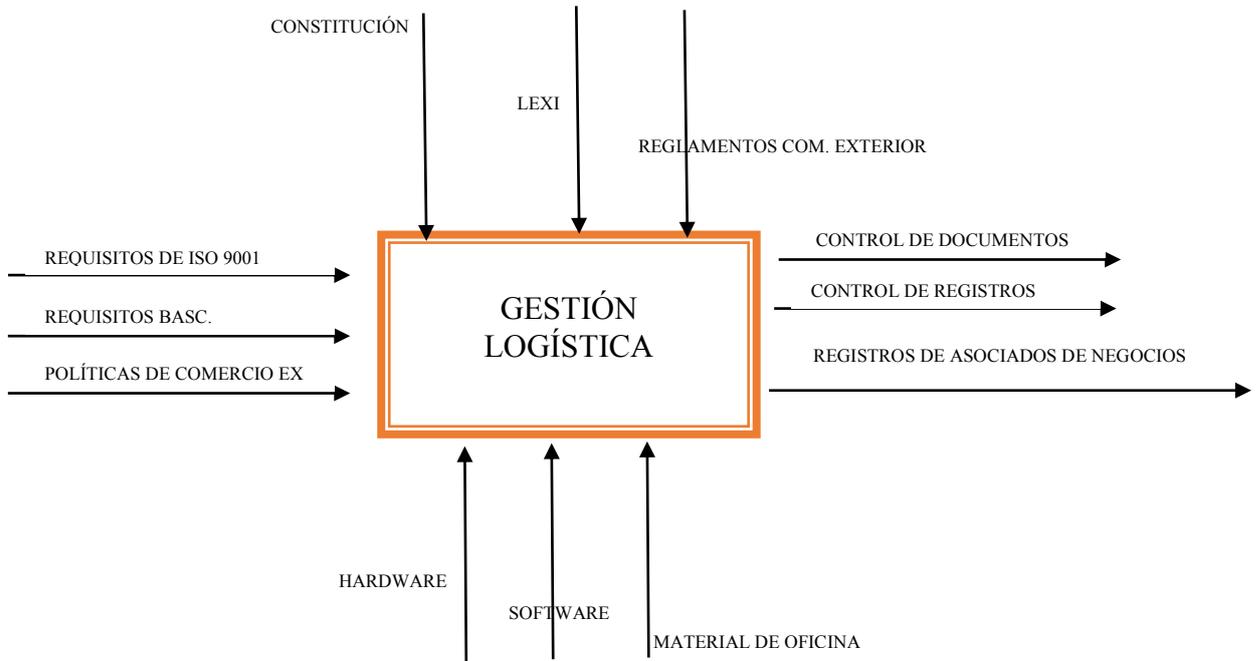
## H. INDICADORES DEL PROCESO

<b>1. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID .</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>
Cumplimiento en la documentación de los procedimientos	Determina el % de cumplimiento en la tenencia de las carpetas de procedimientos	$(\text{No de Procedimientos registrados en el inventario de procesos} / \text{No. de carpetas por procedimientos}) * 100$	%	Anual	Documentos establecidos en el procedimiento

<b>2. GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID.</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>
ASOCIADOS DE NEGOCIOS REGISTRADOS	Mantener actualizados los registros de asociados de negocios que trabajan con NAPA LOGISTICS IFF	$(\text{No. De asociados de negocios} / \text{No. De asociados de negocios registrados}) * 100$	%	Anual	Registros del procedimiento de gestión de asociados de negocios de acuerdos contractuales.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1
	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

## I. DIAGRAMA IDEFO



	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.2
	<b>PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

Organización:

***NAPALOGISTICS IFF***

**PROCESO:**

Gestión Financiera

**REVISION Y/O MODIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
<b>Gerente Comercial</b>	Implementación de la Gestión Financiera de NAPALOGISTICS	22/07/2014	<b>1.0</b>

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.2
	<b>PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

#### A. OBJETIVO

Dirigir la gestión financiera de NAPALOGISTICS IFF, estableciendo políticas para la formulación, ejecución y evaluación de los presupuestos y el manejo adecuado de las compras y pagos como instrumentos de trabajo.

#### B. ALCANCE

El proceso inicia con la evaluación de las necesidades económicas financieras de la organización a través de programaciones en las compras y pagos requeridos, y termina con la constatación del cumplimiento de los mismos.

#### C. RESPONSABILIDAD

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Gerente comercial	Evaluar las necesidades económicas y mantener actualizado el cuadro comparativo de gastos de cada una de las navieras.
Personal de apoyo	Presentar las declaraciones mandatorias de entidades gubernamentales a tiempo preparando los registros, consolidando y cerrando la información contable y financiera dentro de los plazos establecidos.

#### D. REQUISITOS LEGALES DEL PROCESO

- Constitución Política del Ecuador
- Ley de Comercio Exterior e Inversiones (LEXI)
- Leyes y Reglamentos tributarios del Ecuador.

#### E. POLITICAS INTERNAS DEL PROCESO

- El nivel comercial de la organización es el que se responsabilizará de todo el proceso financiero que permitirá implementar un correcto manejo de los recursos económicos contables, mantener actualizados y controlados los formatos de registros y documentos, debiendo aplicarlos en el tiempo previsto para evitar gastos indebidos.
- Toda la organización debe participar en el uso correcto y adecuado de la gestión documental del presente proceso.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.2
	<b>PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

## F. PROCEDIMIENTOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL.3.2.1	CONTABILIDAD Y FINANZAS

## G. REGISTROS DEL PROCESO

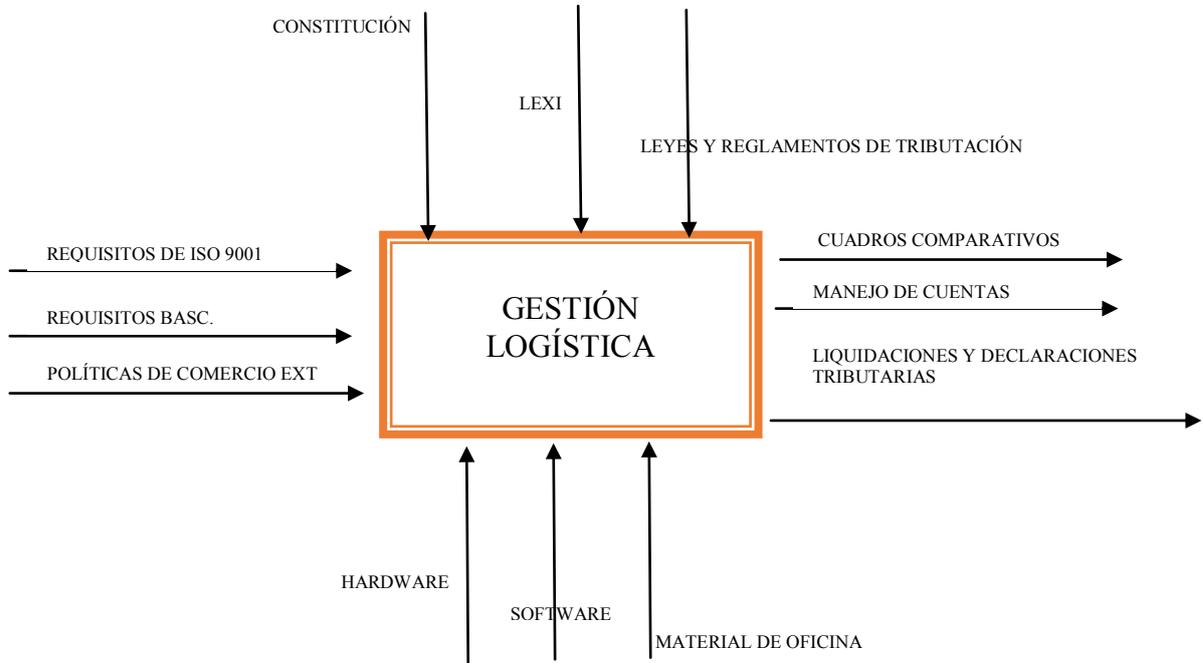
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL3.2.1.R1	CUADRO COMPARATIVO DE GASTOS
NL3.2.1.R2	COMPRAS Y GASTOS
NL3.2.1.R3	MANEJO DE CUENTAS
NL3.2.1.R4	DECLARACIONES IVA
NL3.2.1.R5	LIBRO DIARIO DE MOVIMIENTOS

## H. INDICADORES DEL PROCESO

<b>1. CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID .</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>
Porcentaje de cumplimiento del proceso contable financiero	Mantener actualizados las compras y pagos requeridos por NAPALOGISTICS	(No. De pagos realizados / No. De compras registradas) *100	%	Anual	Registros de manejo de cuentas, compras y gastos, liquidación de embarques.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.2
	<b>PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

## I. DIAGRAMA IDEF0



	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.3
	<b>PROCESO: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	28/07/2014

Organización:

***NAPALOGISTICS IFF***

**PROCESO:**

Tecnologías de Información

**REVISION Y/O MODIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE:</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
<b>Gerente General Gerente Comercial</b>	Implementación de las Tecnologías de Información de NAPALOGISTICS	28/07/2014	<b>1.0</b>

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.3
	<b>PROCESO: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	28/07/2014

#### A. OBJETIVO

Determinar la estructura de los sistemas de datos de información electrónica en la forma más adecuada que permita la fluidez de la información en la organización para conseguir la seguridad de los datos comerciales y particulares de la compañía.

#### B. ALCANCE

El proceso con la definición de la estructura electrónica de la información a través de la organización adecuada de los archivos y termina respetando por parte de los empleados las normas informáticas impuestas.

#### C. RESPONSABILIDAD

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Responsable encargado por la Gerencia	Diseñar la estructura electrónica de los archivos magnéticos, definir claves de acceso, capacitar y dar seguimiento.
Miembros de la organización	Cumplir con la estructura electrónica y proponer oportunidades de mejora.

#### D. REQUISITOS LEGALES DEL PROCESO

- Constitución Política del Ecuador
- Código de Trabajo
- Normas ISO 9001 (International Standard Organization)
- Normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce).
- Ley de Comercio Exterior e Inversiones (LEXI)
- Reglamentos relacionados con el comercio exterior y la política comercial

#### E. POLITICAS INTERNAS DEL PROCESO

- El nivel directivo debe nombrar un personal que pueda Diseñar la estructura electrónica de los archivos magnéticos, definir claves de acceso, capacitar y dar seguimiento
- Toda la organización debe cumplir a cabalidad la organización documental electrónica y mantener protegidos los sistemas y datos con selo profesional en relación a las empresas de éste sector

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.3
	<b>PROCESO: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	28/07/2014

## F. PROCEDIMIENTOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL.3.3.1	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN TECNOLÓGICA

## G. REGISTROS DEL PROCESO

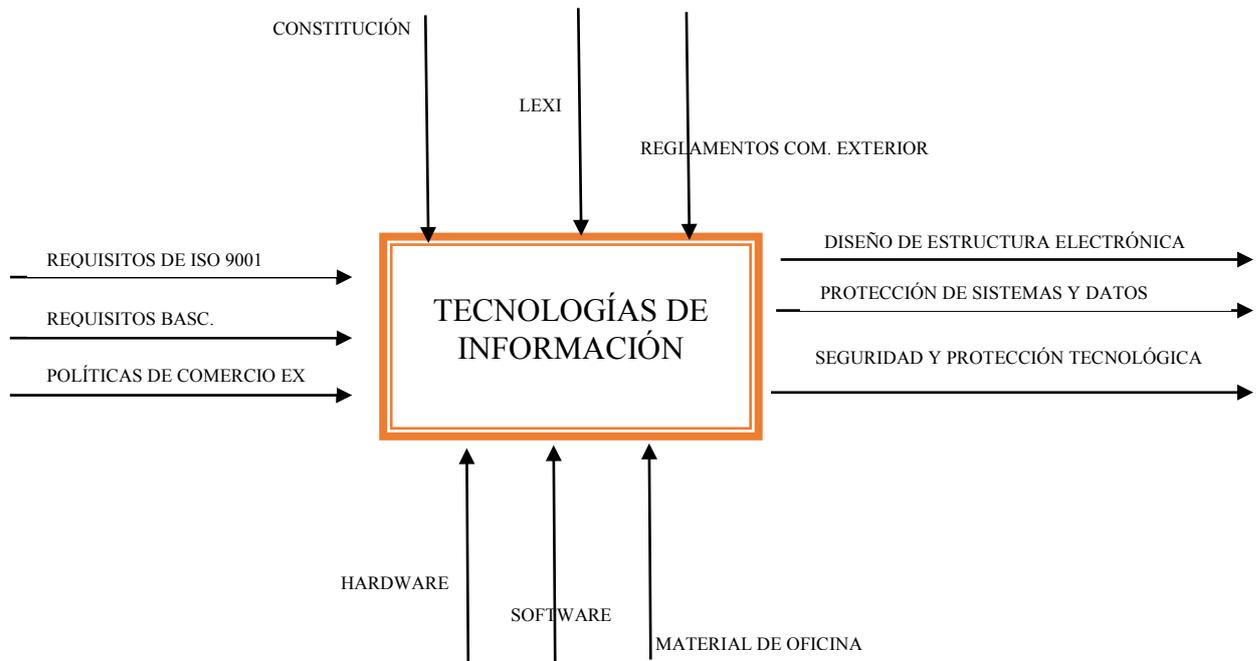
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
NL1.1.3.R1	Formulario de reclamos
NL1.1.2,R4	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
NL2.2.3,R2	Registro de capacitación

## H. INDICADORES DEL PROCESO

<b>1. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN TECNOLÓGICA</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNID.</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE LA INFORMACIÓN</b>
Seguridad y protección de la información electrónica.	Mantener protegidos los archivos electrónicos en los equipos existentes de la organización.	(No. de equipos protegidos y respaldados / No. de equipos electrónicos existentes) *100	%	Anual	Equipos existentes Respaldo de información en fuentes externas

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.3
	<b>PROCESO: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	28/07/2014

## I. DIAGRAMA IDEFO



	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>FECHA</b>	09/05/2014

## 1. OBJETIVO

Tomar acciones oportunas a fin de cumplir con la gestión interna y externa de NAPA LOGISTICS en concordancia con el lineamiento estratégico de las normas BASC para agentes de carga internacional.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la elaboración del plan anual de actividades hasta el cumplimiento de las actividades en sus diferentes niveles de ejecución.

## 3. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

César Méndez C.

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
- GENERAL MANAGER	- Verificación del cumplimiento de la Planificación y la gestión institucional
- Miembros de la organización	- Mantener actualizada la información de los procedimientos documentados y los registros del sistema de gestión por procesos.

## 4. DEFINICIONES

### Gestión

- Presentar un perfil integral, coherente y unificado de decisiones.
- Definir los objetivos institucionales, las propuestas de acción y las prioridades en la administración de recursos para conseguir un mejor futuro de la organización.

### Alineación estratégica

Define los modelos vigentes de gestión organizacional como el planeamiento estratégico, el cuadro de mando integral, la gestión del conocimiento, la gestión del talento, la gestión de la calidad, la gestión de competencias y el capital intelectual

**Acciones Correctivas:** La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

**Acciones Preventivas:** La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

**Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Elaborar un Plan Anual de Actividades

El GENERAL MANAGER elabora el Plan Anual de Actividades en el registro de planificación correspondiente, basado en un diagnóstico FODA y considerando los factores de riesgo internos y externos con una estrategia ofensiva que constará como consecuencia del enfoque de la misión, visión, objetivos de calidad y seguridad de la organización.

### 5.2 Difusión de la misión, visión y políticas

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>FECHA</b>	09/05/2014

El GENERAL MANAGER procede a difundir formalmente a los miembros de la organización; la **misión, visión y política de calidad y seguridad**, se generará un **registro de capacitación** conforme lo indica el procedimiento de seguridad del personal.

### 5.3 Documentos y registros del Sistema de gestión

La dirección se encargará de diseñar, discutir, revisar y aprobar los documentos del Sistema de Gestión por procesos, en conformidad con el procedimiento Control de Documentos y registros para realizar luego su actualización y difusión en la red.

### 5.4 Implementación del sistema de gestión por procesos

Implementar el Sistema de Gestión por procesos y analizar periódicamente su desempeño en la siguiente información: Plan Anual de Actividades, informes de auditoría, reclamos, informes de satisfacción al cliente, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

### 5.5 Revisión y verificación del cumplimiento del sistema de gestión por procesos

5.5.1 La gerencia convocará a reunión de calidad para la revisión crítica y realizarla con el fin de analizar:

- a) El seguimiento al Plan Anual de Actividades mediante **informes**
- b) Los **reclamos** de los clientes y su **satisfacción**,
- c) Los **indicadores del desempeño a través del control de indicadores**
- d) El estado de las **acciones correctivas, preventivas y de mejora**,
- e) Las auditorías,
- f) Los cambios al Sistema de Gestión y mejoramiento cuando sea necesario.

5.5.2 Consolidar la información en función de importancia y llenar una **Acta**. En caso de no ser necesario la reunión para la revisión, el General Manager dispondrá a los responsables la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora las mismas que deberán ser comunicadas a la gerencia sobre el cumplimiento.

5.5.3 Estas reuniones se realizarán trimestralmente y en caso de requerirlo en reuniones extraordinarias.

### 5.6 Seguridad en los procesos y procedimientos:

La gerencia comercial será la encargada de supervisar y asegurarse de que la documentación enviada a todos los miembros de la cadena de manejo de la carga, sea transmitida con óptima calidad y cumpliendo todos los procedimientos relacionados con dicha carga con el fin de precautelar todos los riesgos existentes en el embalaje, traslado y entrega de la carga o viceversa. Así como también evitar el envío de información anticipada o tardía.

De presentarse inconvenientes, se deberán solucionar a la brevedad posible y se deberán utilizar cualquiera de los registros considerados en la revisión crítica de la reunión de calidad.

## 6. REGISTROS:

- Plan Anual de Actividades NL1.1.1.R1
- Misión, visión y política de calidad y seguridad (FODA) NL1.1.1.R2
- Registro de la capacitación NL2.2.3.R2
- Control de indicadores de desempeño NL1.1.1.R3

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>FECHA</b>	09/05/2014

- Acta NL1.1.1.R4
- Informe NL1.1.1.R5

#### 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID .	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Grado de cumplimiento de las actividad del nivel gerencial establecido en el Plan Anual de Actividades.	Verifica el cumplimiento de las actividades planificadas en la gestión interna y externa	(No. De actividades cumplidas a tiempo/ No. activ planificadas en el PEI)*100	%	Trimestral	- Actas de reuniones - Informes de seguimiento

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.2
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	23/05/2014

## 1. OBJETIVO

Revisar el Sistema de Gestión, con el fin de dar un seguimiento continuo a su proceso de implementación y mantenimiento para poder considerar planes de acción correctiva o preventiva y evaluar en dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia una auditoría interna y termina con la verificación del cumplimiento del cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## 3. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

El General Manager

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIÓN</b>
General Manager	Planificar y ejecutar la auditoría
Miembros de NAPALOGISTICS	Tomar acciones de mejora continua, correctivas y preventivas para mantenimiento del Sistema

## 4. DEFINICIONES

- Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Acciones Correctivas:** La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.
- Acciones Preventivas:** La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.
- Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Planificar y ejecutar la auditoría

El **encargado de NAPALOGISTICS** elabora y da a conocer el plan anual de auditoría en el registro correspondiente y aplica en el tiempo debido utilizando un tablero de control.

### 5.2 Preparar reporte resumen de los resultados de auditorías

El **auditor** remite a la dirección los resultados obtenidos en la última auditoría interna o externa en base a las actividades de calidad definidas para cada uno de los procesos en el tablero de control o el informe sobre el cumplimiento de las actividades de calidad de los procesos.

La Dirección elabora con los miembros de la organización implicados, un registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora para el levantamiento de los hallazgos encontrados en la auditoría.

### 5.3 Toma de decisiones frente a resultados (acciones correctivas, preventivas y de mejora).

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.2
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	23/05/2014

La Dirección, aprueba los registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora, los mismos que serán confirmados por un verificador designado y en el tiempo establecido. El verificador informará del seguimiento de las revisiones en la **Revisión y verificación del cumplimiento del sistema de gestión por procesos** del procedimiento Control de la gestión para tomar decisiones para definir nuevos plazos que serán motivos de verificación.

#### 5.4 Revisar y definir los indicadores de calidad de los procedimientos

El responsable de cada procedimiento, revisa y define los indicadores de los procedimientos de acuerdo a la aplicabilidad, los mismos que serán tratados y aprobado su seguimiento en la **Revisión y verificación del cumplimiento del sistema de gestión por procesos** del procedimiento Control de la gestión

#### 5.5 Reporte de indicadores de desempeño

En la reunión **Revisión y verificación del cumplimiento del sistema de gestión por procesos** del procedimiento Control de la gestión, se presentarán por cada responsable, el registro de NL1.1.1.R3 que será motivo de análisis. En caso de que no se cumpla la meta definida, se genera un registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora y se ejecuta la actividad de calidad 5.3.

#### 5.6 Preparar y legalizar las reuniones:

En base a los resultados propuestos, se registrarán las reuniones en una Acta NL1.1.1.R4, la misma que será legalizada en la siguiente reunión por la Dirección de acuerdo al procedimiento de Control de la Gestión respectivo

## 6 REGISTROS

Planificación de la auditoría

- Plan de auditoría
- Tablero de control
- Control de indicadores de desempeño NL1.1.1.R3
- Acta NL1.1.1.R4
- Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

## 7 INDICADORES:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Cumplimiento en las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Determina el % cumplimiento acerca de las acciones correctivas, preventivas y de mejora planificadas	(No de acciones correctivas, preventivas y de mejora cumplidas / No de acciones correctivas, preventivas y de mejora planificadas)*100	%	Semestral	Actas, de seguimiento del procedimiento Control de gestión Registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora cerrados.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.3
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <i>PRODUCTO NO CONFORME</i>	<b>FECHA</b>	08/07/2014

## 1. OBJETIVO

Identificar y definir controles y responsabilidades para evitar cualquier error en la información o documentación enviada y prevenir de esta manera el uso indebido o la entrega no intencionada y/o tardía, previendo mejorar y mantener la conformidad con el servicio del agente de carga internacional hacia los asociados de negocios y clientes.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción del reclamo, sea este verbal o escrito de acuerdo a la necesidad del cliente en el momento que se presenta la conformidad o inconformidad y termina con la solución adecuada al problema detectado.

## 3. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

El General Manager

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIÓN</b>
Miembros de NAPALOGISTICS	Receptan el reclamo, llenar el formulario
General Manager	Tomar acciones inmediatas para la solución

## 4. DEFINICIONES

1. **Producto no conforme:** producto o servicio que no cumple con las expectativas y/o requisitos que pide el cliente
2. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
3. **Acciones Correctivas:** La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.
4. **Acciones Preventivas:** La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.
5. **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
6. **OPERACIONES SOSPECHOSAS:** actividad que no cumpla con aspectos normales del proceso establecido

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Recepción del reclamo

El **funcionario de NAPALOGISTICS** recepta el reclamo de inconformidad ya sea por escrito en el **formulario de reclamos** o si lo recibe de forma oral debe llenar dicho formulario y canalizarlo a la Dirección.

Así mismo debe llenarse un reclamo y adjuntar un informe sobre operaciones sospechosas detectadas a tiempo.

### 5.2 Encuestas de satisfacción

Se aplicará una vez al año a los clientes y asociados de negocios, una **encuesta** de satisfacción que determine si el cliente está conforme con los servicios de la compañía, en

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.3
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>FECHA</b>	08/07/2014

base a la necesidad del cliente y/o asociado de negocios, para brindarle un mejor servicio oportuno y de calidad, al menor tiempo.

### 5.3 Análisis del producto no conforme

La Dirección analiza el formulario de reclamos en la reunión para la revisión crítica considerando el enfoque basado en hechos y toma **acciones correctivas, preventivas o de mejora** en el momento oportuno y en el menor tiempo posible de solución.

Una vez al año la Dirección analizará también los resultados de la encuesta de satisfacción y en caso necesario en la reunión para la revisión crítica elaborará con los implicados **acciones correctivas, preventivas o de mejora**

### 5.4 Solución al reclamo presentado.

La Dirección, luego de considerar que el reclamo ha sido solucionado, cerrará el mismo y quedando evidencia en el formulario de reclamos como cerrada la no conformidad.

## 6 REGISTROS

Planificación de la auditoría

- Formulario de reclamos NL1.1.3.R1
- Encuesta NL3.1.2.R4
- Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. NL1.1.2R4
- Informe NL1.1.1.R5

## 7 INDICADORES:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Resultados de satisfacción y reclamos	Determina el % de solución de los reclamos planteados	$(\text{No de reclamos solucionados} / \text{No de reclamos ingresados}) * 100$	%	Cuando se presente el reclamo. Encuesta Anual	Actas, de seguimiento del procedimiento Control de gestión Registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora cerrados.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.1
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>NEGOCIACIÓN DE TARIFAS Y CONDICIONES</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

## 1. OBJETIVO

Obtener el mejor precio de tarifas de transporte de carga aéreo, marítimo o terrestre con el fin de ofertar a nuestros clientes importadores y/o exportadores.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la negociación de tarifas de carga aérea, marítima o terrestre tanto en fletes como en gastos anexos y termina con la oferta de las mismas con el respectivo profit a nuestros clientes importadores y/o exportadores.

## 3. RESPONSABLE

Natalia Palacios Montero

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
COMERCIAL MANAGER	Negociar tarifas de carga con las empresas de transporte terrestre, marítimo o aéreo.
GENERAL MANAGER	Ofrecer los servicios de carga aérea, marítima o terrestre a las diferentes empresas importadoras y/o exportadoras.

## 4. DEFINICIONES

**FLETE:** costo cobrado por transporte de carga

**PROFIT:** Valor de ganancia producto de la importación o exportación

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Solicitud de cotización

El cliente importador y/o exportador realiza la solicitud de cotización de acuerdo a su necesidad.

### 5.2 Análisis de tarifas

NAPALOGISTICS procede a solicitar tarifas a las empresas que brindan los servicios de transporte de carga internacional, analiza las ofertas recibidas validando el costo del flete, gastos extras, tiempo de tránsito y frecuencias para plantear un paquete de servicios.

### 5.3 Presentación de la **cotización de flete**

Se presentará la mejor opción de análisis al cliente importador y/o exportador en el registro **cotización de flete** vía mail.

### 5.4 Seguimiento y actualización de tarifas

De acuerdo al tiempo de validez ofertado por las empresas de transporte de carga internacional se procederá a negociar las extensiones de la tarifa y estar constantemente monitoreando el mercado para saber que se está trabajando con la mejor alternativa, se maneja el registro **Vigencia de tarifas**.

### 5.5 Compra y venta del servicio

Cuando el cliente da la aceptación a nuestra **cotización de flete**, se inicia el procedimiento manejo de exportaciones.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.1
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>NEGOCIACIÓN DE TARIFAS Y CONDICIONES</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

## 6. REGISTROS

- [Cotización de flete](#) NL2.1.1.R1
- [Vigencia de tarifas](#) NL2.1.1.R2

## 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Tarifas negociadas	Conseguir las mejores tarifas. Controlar las exportaciones enviadas y el cobro de los gatos locales y THC producto de los mismos	(No. De tarifas negociadas / No. De tarifas conseguidas con mejor precio) *100	%	Semestral	Tarifas recibidas Tarifas ofrecidas

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.2
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>MANEJO DE IMPORTACIONES</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

## 1. OBJETIVO

Entregar el servicio global de transporte de carga aéreo, marítimo o terrestre desde cualquier sitio ubicado en el exterior hacia un lugar de destino en el Ecuador.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la compra del producto de importación por parte de una persona natural o empresa, a un proveedor en el exterior y termina con la facturación y cobro resultante de los trámites aduaneros cuando la carga se encuentra ya en destino.

## 3. RESPONSABLE

Natalia Palacios Montero

PARTICIPANTES	FUNCIONES
COMERCIAL MANAGER	Negociar fletes y realizar los trámites con las empresas de transporte terrestre, navieras o aerolíneas y con los asociados de negocios.
GENERAL MANAGER	Realizar la facturación y cobro de los mismos.

## 4. DEFINICIONES

**BL (BILL OF LADING):** Conocimiento de embarque

**THC; Terminal Handling charge**

**HBL; House Bill of Lading**

**MBL; Master Bill of Lading**

**TRACKING; seguimiento**

**AGENTE DE CARGA ASOCIADO:** agente de carga internacional asociado a Napa Logistics IFF.

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Contacto en origen

A través del agente de carga asociado de Napa Logistics en el país exportador, se contacta al proveedor del cliente importador, dato que es proporcionado inicialmente y se decide sobre la logística del embarque.

### 5.2 Emisión de BL

El agente de carga asociado en origen, elabora el conocimiento de embarque o BL, el mismo que debe ser revisado por Napa Logistics IFF y tener la instrucción de que el original se emita en el país de destino (Ecuador).

### 5.3 Seguimiento de la carga y retiro de documentación

Se verificará en los sistemas de tracking de las navieras la ubicación de la carga durante el trayecto y la fecha aproximada de llegada al país, lo que será informado oportunamente al cliente importador vía mail y, cuando la carga llegue al país se realizan los pagos correspondientes cumpliendo con todos los requisitos solicitados por la naviera tales como: cheques de garantía, cartas de compromiso y obtener la carta de salida del contenedor y BL original que son requisitos para la nacionalización y que son entregados al agente de aduanas del cliente.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.2
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>MANEJO DE IMPORTACIONES</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

#### 5.4 Liquidación de embarque y Factura de gastos locales

De acuerdo a los valores pagados y considerando el profit, se emite la **Liquidación de embarque** adjunto a la factura correspondiente con los valores de gastos.

#### 5.5 Constatación del cobro de los trámites de importación

Con la factura emitida, se ingresan los datos como pendiente de cobro en el registro **Manejo de cuentas**. Una vez recibido el pago realizado por el importador, se procede a colocar Cancelado en la importación correspondiente percatándose que se haya cerrado el procedimiento.

### 6. REGISTROS

- Liquidación de embarque NL213R3
- Manejo de cuentas NL3.2.1.R3
- Aviso de llegada NL2.1.3.R1

### 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Cobro del servicio de importación	Controlar las importaciones realizadas y el cobro de los gastos locales producto de las mismas	$(\text{No. De importaciones realizadas} / \text{No. De importaciones cobradas}) * 100$	%	Anual	Registro manejo de cuentas

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.3
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>MANEJO DE EXPORTACIONES</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

## 1. OBJETIVO

Entregar el servicio global de transporte de carga aéreo, marítimo o terrestre desde un sitio del Ecuador hacia un destino en el exterior.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la venta del producto de exportación por parte de una empresa productora, a un cliente en el exterior y termina con la facturación y cobro resultante de los trámites aduaneros cuando la carga sale del país.

## 3. RESPONSABLE

Natalia Palacios Montero

PARTICIPANTES	FUNCIONES
COMERCIAL MANAGER y personal de apoyo	Negociar fletes y realizar los trámites con las empresas de transporte terrestre, navieras o aerolíneas. Controlar la trazabilidad del producto o servicio.
GENERAL MANAGER	Solicitar o ingresar orden de embarque, autorizar los conocimientos de embarque y realizar la facturación y cobro de los mismos.

## 4. DEFINICIONES

**BOOKING:** Orden de retiro de un embarque

**BL (BILL OF LADING):** Conocimiento de embarque

**THC; Terminal Handling charge (carga por manejo de la terminal)**

**HBL; House Bill of Lading**

**MBL; Master Bill of Lading**

**SHIPPER:** empresa que exporta

**CONSIGNEE:** cliente que compra la carga exportada

**Booking request: Solicitud de booking}**

**ROLEAR; destinar la carga a la siguiente nave disponible**

**TRAZABILIDAD:** "Se entiende trazabilidad como el conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas."

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Solicitud de booking

El exportador luego de que vende su producto a un comprador en el exterior, solicita a Napalogistics, una orden de retiro indicando el o los tipos de contenedores que requiere para realizar la exportación. Napalogistics mediante mail (registro **Booking request**) o a través del programa designado por la naviera, ingresa o pide una orden de retiro (conteniendo shipper y consignee) que es respondido mediante un registro emitido por la naviera con los datos del contenedor vacío y así mismo los sellos para asegurar dichos contenedores, lo mismo que se remite al exportador.

### 5.2 Consolidación de la carga

El cliente exportador, coloca su producto en el contenedor que recibe, consolida la carga y coloque el sello respectivo entregado para cada caso. La carga será transportada al puerto

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.3
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>MANEJO DE EXPORTACIONES</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

por medios asignados por el propio exportador o por servicios contratados por el agente de carga según sea el caso.

NOTA ACLARATORIA: En caso de que existan inconvenientes ya sea por parte de la naviera o el exportador y no pueda salir la carga en la nave indicada previamente, esta será roleada a la siguiente nave.

Así mismo puede darse el caso de que una carga sea notificada para inspección antinarcoóticos, si es el caso; se indicará al cliente exportador la fecha, los requisitos solicitados por antinarcoóticos (*factura comercial, carta de autorización indicando a la persona que realizará la inspección, carta de inspección, orden de embarque, carta de temperatura <si su carga aplica> y factura cancelada del servicio a brindarse*) y se cancelarán los valores correspondientes por este servicio a la Unidad de Inspección de la Policía Antinarcoóticos para que la carga pueda ser embarcada previo la ubicación de nuevos sellos proporcionados por la naviera.

### 5.3 Emisión de BL

El exportador realiza un BL borrador con los datos del contenedor más toda la información de la factura de venta realizada y entrega al Agente de Carga quien realiza la **Liquidación de embarque** y, distribuye los datos a la naviera que luego de validado y confirmado el OK (visto bueno por parte de NAPA LOGISTICS IFF), emite el BL definitivo entregando una copia no negociable y/o HBL al agente de carga para que una vez cancelado el flete se lo pueda embarcar y transportar; el BL (MBL) original es entregado en destino con la carga.

### 5.4 Cobro de THC

En el registro del BL no negociable enviado por la naviera, se pinta el THC con el valor correspondiente de acuerdo al número de contenedores adjuntando una **carta de reembolso** por cada THC pintado

### 5.5 Factura de gastos locales

Con los datos del BL definitivo, más el registro **Liquidación de embarque**, se emite la factura correspondiente con los valores de gastos locales considerando los datos de la exportación tales como: número de liquidación, puerto, cliente, etc. y se entregan; la factura, el BL y la carta al exportador respectivo.

### 5.6 Constatación del cobro de los trámites de exportación

Con la factura emitida, se ingresan los datos como pendiente de cobro en el registro **Manejo de cuentas**. Una vez recibido el pago realizado por el exportador, se procede a colocar Cancelado en la exportación correspondiente percatándose que se haya cerrado el procedimiento con la llegada de la carga a destino previo seguimiento en registro de **trazabilidad del producto**, el mismo que servirá de referencia para informar al cliente vía mail el estado de la carga en la cadena de suministros

### 5.7 Identificación y trazabilidad

## 6. REGISTROS

- Booking request NL2.1.3.R1
- Carta de reembolso NL2.1.3.R2
- Liquidación de embarque NL2.1.3.R3
- Manejo de cuentas NL3.2.1.R3
- Trazabilidad del producto NL2.1.3.R4

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.3
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>MANEJO DE EXPORTACIONES</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

## 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Cobro del servicio de exportación	Controlar las exportaciones enviadas y el cobro de los gastos locales y THC producto de los mismos	(No. De exportaciones realizadas / No. De exportaciones cobradas ) *100	%	Anual	Registro manejo de cuentas

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.4
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>MANEJO DE ITINERARIOS DE EXPORTACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

## 1. OBJETIVO

Mantener informado a nuestros clientes permanentes o foráneos sobre los itinerarios ofrecidos por las navieras para programar las exportaciones de sus productos a los diferentes puertos marítimos con los que ellos trabajan.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la petición de la información a los diferentes ejecutivos de las navieras y termina con la emisión de los itinerarios de exportación distribuidos por puerto y país de destino de las empresas consideradas nuestros clientes.

## 3. RESPONSABLE

César Méndez C.

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
EJECUTIVOS DE LAS NAVIERAS	Entregar los itinerarios actualizados por mes de las salidas marítimas internacionales.
GENERAL MANAGER	Preparar los itinerarios de exportación estratificados de acuerdo a las necesidades de los clientes exportadores.

## 4. DEFINICIONES

**NAVIERA:** empresa que realiza el transporte de la carga marítima a los distintos puertos

**ETA:** Estimated time of arrival

**CUT OFF:** tiempo máximo para la entrega de carga en el puerto

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Solicitud de itinerario

El agente de carga Napa Logistics IFF solicita via mail a los diferentes ejecutivos de cuenta de las navieras el itinerario de sus salidas a los puertos destino una vez por mes.

### 5.2 Preparación y Emisión de Itinerarios

Napa Logistics IFF prepara un registro de **Itinerario de Exportación** por cada cliente exportador diferenciado hacia los países y puertos de destino en medio magnético al personal involucrado de cada empresa, así mismo actualiza los datos en la web con todos los itinerarios ofrecidos para conocimiento general y acceso de todos sus clientes continuos y potenciales utilizando la **Lista de Navieras y Clientes**.

### 5.3 Seguimiento de itinerarios

Mediante correo electrónico, se monitoreará la comprobación de las fechas planteadas por las navieras para prevenir los cambios producidos por retrasos en las naves y en caso de ocurrir cambios, estos serán notificados a nuestros clientes para reprogramar sus exportaciones.

## 6. REGISTROS

- Lista de Navieras y clientes
- Itinerario de Exportación

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.4
	PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>MANEJO DE ITINERARIOS DE EXPORTACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	03/07/2013

## 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Itinerarios ofrecidos	Entregar mensualmente las salidas de las naves de las diferentes navieras que trabajan con NAPA LOGISTICS	(No. De clientes continuos / No. De itinerarios enviados) *100	%	Mensual	Itinerarios recibidos de exportación enviados a los clientes

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2.1
	PROCESO: SEGURIDAD	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE</b>	<b>FECHA</b>	19/03/2014

## 1. OBJETIVO

Evaluar a los asociados de negocios (clientes, proveedores, socios y terceros) que mantengan los criterios de seguridad en el transporte que definen las normas BASC o su equivalente mediante un seguimiento continuo de sus procedimientos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con el registro NL3.1.2,R3 lista de proveedores certificados BASC, determinan las condiciones de procedimientos documentados equivalentes de seguridad y termina con el seguimiento a su cumplimiento para validar la seguridad en el transporte.

## 3. RESPONSABLE

César Méndez C.

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
Clientes, proveedores, socios y terceros	Entregar los registros actualizados con la información necesaria en el momento que se la requiera.
GENERAL MANAGER	Preparar los registros, evaluar y monitorear el cumplimiento del procedimiento de seguridad en el transporte.

## 4. DEFINICIONES

BASC: Business Alliance for Secure Commerce

OPERACIONES SOSPECHOSAS: actividad que no cumpla con aspectos normales del proceso establecido

**ULD: Unit Load Device**

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Verificar si el asociado de negocios tiene certificación BASC

NAPA LOGISTICS, llevará un registro de asociados de negocios considerando el procedimiento Gestión de Asociados de negocios.

### 5.2 Constatar la seguridad del contenedor

Se pedirá a los asociados de negocios de NAPALOGISTICS, que indiquen la inspección en los siete puntos a los contenedores vacíos y los furgones ULDs en el registro de control establecido por la empresa.

### 5.3 Validar la seguridad de los vehículos

Coordinar con la empresa exportadora el control con sus empresas de transporte interno las seguridades necesarias para asegurar la integridad de los contenedores sellados.

### 5.4 Verificar el requerimiento de sellos

Se pedirá a los asociados de negocios que los sellos cumplan las normas de alta seguridad con ISO 17712, los mismos que al momento de ser entregados por la naviera se llevará un control detallado con los datos exactos de la exportación como Cliente, números de contenedores, destino de la carga, etc., en el registro control de sellos. Se podrá mantener un número de sellos base para prevenir el desabastecimiento.

### 5.5 Seguimiento de operaciones sospechosas

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2.1
	PROCESO: SEGURIDAD	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE</b>	<b>FECHA</b>	19/03/2014

En caso de que exista la mínima duda de una operación sospechosa por parte de un asociado de negocios, se reportará de manera inmediata a las autoridades competentes mediante un informe, considerando como antecedentes los siguientes aspectos:

- Origen y destino de la operación de comercio exterior
- Frecuencia de las operaciones
- Valor y tipo de mercancías
- Modalidad de la operación de transporte
- Forma de pago de la transacción
- Inconsistencias en la información proporcionada por el asociado de negocios
- Requerimientos que no son normales o que salen de lo establecido

## 6. REGISTROS

- Procedimiento Gestión de asociados de negocios NL3.1.2
- Lista de proveedores certificados BASC NL.3.1.2.R3
- Informe NL.2.1.2.R4
- Control de sellos NL.2.2.1.R1

## 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
CONTENEDORES ASEGURADOS	Mantener actualizados los registros de seguimiento a las cargas mediante el control de los sellos asignados a las mismas y su adecuado transporte con los asociados de negocios que trabajan con NAPA LOGISTICS IFF	$(\text{No. De contenedores asegurados} / \text{No. De contenedores tratados}) * 100$	%	Anual	Registros del procedimiento de gestión de asociados de negocios Registro de control de sellos.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2.2
	PROCESO: SEGURIDAD	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO</b>	<b>FECHA</b>	24/07/2014

## 1. OBJETIVO

Mantener un control tanto de los empleados como los visitantes a las instalaciones y proveedores de servicios mediante normas con el fin de precautelar y proteger los bienes de la organización.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con las condiciones de seguridad definidas para el personal empleado en la organización, define los niveles de seguridad en los accesos y finaliza considerando el retiro de las instalaciones de las personas no autorizadas.

## 3. RESPONSABLE

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
Empleados, visitantes, proveedores de servicios.	Cumplir con las normas de control en el acceso físico a las instalaciones del agente de carga..
La Dirección	Normar las actividades de control dentro y fuera de los accesos a las instalaciones del agente de carga.

## 4. DEFINICIONES

**PROVEEDORES DE SERVICIOS:** Persona o grupo de personas que tienen algún tipo de relación comercial.

**VISITANTES:** Persona o grupo de personas que ingresan a la organización con fines de necesidad de algún servicio.

**COUNTER DE ACCESO:** espacio destinado a la atención al visitante externo.

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Verificar si el empleado cumple las normas de acceso físico

El agente de carga, realizará la entrega de tarjetas de identificación a su personal, así como las llaves y claves de acceso a las instalaciones y/o información suficiente que se requiera para el cumplimiento de la función.

### 5.2 Verificar la seguridad en el acceso a visitantes, proveedores de servicios y entregas

Al personal que visite la organización por cualquier fin, se le entregará una tarjeta con la identificación de visitante, previa la entrega de su cédula de identidad o documento legal.

Los Courier deberán tener la identificación propia de su empresa con la que se mantenga el convenio de manejo de los documentos externos y se recibirá la documentación o la paquetería previa revisión, en el counter de acceso.

El encargado de esta actividad, llenará un registro de control de acceso físico con los datos correspondientes para un control adecuado.

### 5.3 Seguridad de las instalaciones

La organización, debe asegurarse de que se mantengan protegidas las instalaciones y las oficinas de trabajo mediante la colocación de cerraduras en lugares oportunos de acceso físico y la instalación de cámaras de video vigilancia en el parking, y los ingresos principales a la empresa.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2.2
	PROCESO: SEGURIDAD	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO</b>	<b>FECHA</b>	24/07/2014

Cualquier miembro de la organización reportará las anomalías de vulnerabilidad, en caso de ser detectadas mediante el formulario de reclamos y si es necesario, la dirección deberá formular acciones correctivas, preventivas o de mejora que serán solucionadas en el procedimiento de control de la gestión.

#### 5.4 Retiro de personas no autorizadas

El agente de carga se reserva el derecho de admisión de personas no autorizadas a la organización, pudiendo retirarlo con la ayuda de la guardia y utilizando acciones legales si se presentare el caso, llenando un formulario de reclamos.

### 6. REGISTROS

- Control de acceso físico NL.2.2.2.R1
- Formulario de reclamos NL1.1.3.R1
- Acciones correctivas, preventivas o de mejora NL1.1.2.R4

### 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Control de la seguridad física	Mantener un control de acceso a las instalaciones de la organización tanto del personal laboral como de los visitantes.	(No. De registros de visitas lleno / No. De visitantes) *100	%	Semestral	Registros de control de acceso físico. Formularios de reclamos Acciones correctivas, preventivas y de mejora

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2.3
	PROCESO: SEGURIDAD	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD DEL PERSONAL</b>	<b>FECHA</b>	22/07/2014

## 1. OBJETIVO

Realizar el proceso de contratación y capacitación del personal idóneo que cumpla las funciones encomendadas con el fin de mejorar el desenvolvimiento y desempeño, realizando continuamente su evaluación para proponer mejoras en sus empleados, consiguiendo que el sistema de gestión de calidad cumpla con las políticas y objetivos establecidos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la definición del requerimiento del cargo por parte de la gerencia, se determinan las condiciones y procedimientos a cargo y termina con la contratación, capacitación y evaluación para validar la continuidad de los servicios prestados.

## 3. RESPONSABLE

Gerente.

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
Responsable de Talento Humano	Realiza el proceso de contratación, capacitación, seguimiento y control del personal contratado por el agente de carga internacional y valida su permanencia.
GENERAL MANAGER	Solicita el requerimiento, entrevista al candidato.

## 4. DEFINICIONES

**RECLUTAMIENTO:** proceso de captación de personal que supuestamente cumple el perfil del cargo requerido.

**INDUCCIÓN;** proceso por el cuál se da conocimiento de políticas internas al personal nuevo contratado para el manejo de los procedimientos encargados.

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Requerimiento del cargo

El Gerente de la organización previo análisis de la necesidad realiza solicitud de requerimiento para el cargo, delegando los procedimientos a cargo.

### 5.2 Validación de los aspirantes

El encargado de la gestión del talento humano, reclutará al personal idóneo para el cargo, analizando su experiencia y verificando la documentación de respaldo para el aseguramiento de la seguridad en la información de la organización y elaborará un informe del proceso seguido.

La dirección de NAPALOGISTICS, se reserva el derecho de contratar personal de su confianza sin necesidad de que se cumplan los requisitos detallados en beneficio de la confiabilidad de la información que maneja la compañía.

### 5.3 Inducción, capacitación, seguimiento y evaluación de desempeño

Al personal contratado, se procederá a inducirlo dentro de los procedimientos a su cargo, controlando los accesos a la información con una certificación de confiabilidad. Así mismo cuando se requiera se realizarán procesos de capacitación para conseguir el mejoramiento de la gestión permitiendo ser evaluado y mantener como evidencia el registro de evaluación de desempeño

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2.3
	PROCESO: SEGURIDAD	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD DEL PERSONAL</b>	<b>FECHA</b>	22/07/2014

#### 5.4 Terminación de la relación laboral

Esta actividad de calidad puede ser ejecutada en los siguientes casos:

- Cuando exista la mínima duda de una operación de fuga de información en contra de la confidencialidad del agente de carga internacional, se dará por terminada de forma inmediata la relación laboral con los apremiantes que señale la ley.
- En caso de que la evaluación de desempeño no cumpla las expectativas de la organización se dará por terminada la relación laboral
- En caso de renuncia voluntaria por parte del funcionario.

En todos los casos, antes de que el funcionario salga de la organización deberán ser retirados los accesos a la documentación mediante la modificación de las claves de acceso a los archivos electrónicos y a las instalaciones de los archivos físicos y se notificarán a los asociados de negocios mediante mails de forma inmediata para precautelar futuros inconvenientes y se realizará un informe en el formato previsto.

#### 6. REGISTROS

- Solicitud de requerimiento NL2.2.3.R1
- Participación en la inducción y/o capacitación NL2.2.3.R2
- evaluación de desempeño NL2.2.3.R3
- Informe NL1.1.1.R5

#### 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
PERSONAL EVALUADO	Mantener un seguimiento de la gestión del personal que labora en el agente de carga internacional	(No. de empleados evaluados / No. Total de empleados) *100	%	Anual	Registros de evaluación de desempeño. Informes.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.1
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>FECHA</b>	10/06/2014

## 1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para la identificación, control, revisión, almacenamiento, definición y entrega de los documentos que conforman el Sistema de Gestión por procesos con la metodología BASC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los documentos y registros definidos como necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión.

## 3. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

RESPONSABLES	FUNCIÓN
GENERAL MANAGER COMERCIAL MANAGER	Supervisión General
	Coordinación, control y Auditoría de Gestión
	Edición, custodia y distribución de documentos electrónicos
	Elaboración, codificación protección y almacenamiento de documentos

## 4. DEFINICIÓN

**Inventario de procesos;** este documento es actualizado a los usuarios definidos, cuando existe algún cambio o revisión a los mismos.

**Documento Obsoleto.-** Documento controlado que requiere ser reemplazado por la generación de una nueva revisión.

**Documento electrónico.-** Documento archivado y mantenido en medios electrónicos.

**Usuario.-** Personal que utiliza los documentos controlados

**Registro.-** Es un documento de almacenamiento de información ordenada, secuencial y con responsabilidad de cada uno de los actores.

**Procedimiento.-** Es un documento donde se indica los pasos a seguir para ejecutar una determinada actividad, el mismo que debe garantizar la claridad y consistencia de la información.

**Proceso.-** Es un documento donde se establece el desarrollo las actividades descritas en una secuencia lógica e integral.

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Codificación de los documentos y registros:

La codificación de los documentos se realizará de la siguiente manera:

- Los 2 primeros caracteres siempre serán: NL que corresponde a las iniciales de Napa Logistics
- El tercer carácter corresponde a un punto de separación
- El cuarto carácter corresponde a la identificación del macroproceso, sea este 1,2 o 3 según corresponda
- El quinto carácter corresponde a un punto de separación
- El sexto carácter corresponde a la identificación del orden del proceso, con relación al macroproceso
- El séptimo carácter corresponde a un punto de separación
- El octavo carácter corresponde a la identificación del orden del procedimiento con relación al proceso

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.1
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>FECHA</b>	10/06/2014

La codificación de los registros se realizará de la siguiente manera:

- A más de los 8 caracteres anteriores, se complementará el código de la siguiente manera:
  - El noveno carácter corresponde a un punto de separación
  - El décimo y décimo primer carácter corresponderán a la letra R seguido del orden de identificación del registro con relación al procedimiento.

#### Ejemplo: NL.2.1.3.R1

Este código se refiere a un proceso originado en NAPA LOGISTICS, correspondiente al macro proceso 2 (Agregador de valor). Proceso 1 (Gestión Logística), Procedimiento 3 (Manejo de exportaciones) y Registro1 "booking request".

Para el caso de los documentos, se establecerá en el encabezado el siguiente formato:

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.2
	PROCESO:	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO:	<b>FECHA</b>	30/10/2013

Para el caso de los registros, se establecerá en el encabezado el siguiente formato:

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.4.R1
	Nombre del registro	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/07/2013

## 5.2 Control de documentos y registros:

El registro de inventario de procesos permitirá controlar los documentos y registros existentes en el sistema de gestión.

El responsable de controlar ese tipo de documento debe:

- Codificar e identificar los documentos y registros.
- Definir la distribución, sean estos físicos o electrónicos.
- Verificar la vigencia de los documentos cuando sea requerido.
- Identificar los documentos obsoletos.

### Los Documentos y registros Electrónicos:

Los documentos y registros mantenidos en computadoras no requieren mantener un archivo impreso de los documentos originales; debiendo estar definida en el inventario de procesos, el mismo que deberá facilitar el acceso a tales documentos.

Los documentos deben estar protegidos, contra escritura o modificaciones de sus contenidos, cuando sean formatos que se emitan a los asociados de negocios o clientes externos

Los documentos electrónicos deben reposar en el Servidor de Archivos de NAPA LOGISTICS, con el fin de que se garantice la integridad de los datos y se controle los accesos.

Se deben generar periódicamente respaldos de la información, los cuales deben ser guardados en medios de almacenamiento adecuado.

## 5.3 Revisión de los documentos y registros:

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.1
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>FECHA</b>	10/06/2014

Los documentos del sistema son revisados y aprobados por el General Manager conforme sea requerido.

Un cambio a cualquier documento lo realizará el **responsable del procedimiento**, en coordinación con el **General Manager** e implica:

1. Registrar la nueva **fecha de revisión** cada vez que el documento o registro sea sujeto de un análisis. Este cambio quedará registrado en el encabezado de todo documento.
2. Registrar una **nueva versión** en el documento y/o registro, **cuando se altera la estructura del proceso**. Dicho cambio se realizará a través de la modificación del número secuencial del campo versión.

#### 5.4 Almacenamiento de documentos y registros:

- Los documentos y registros que constan en el inventario de procesos se almacenaran en el Servidor de Archivos, bajo la custodia del operador autorizado de NAPA LOGISTICS.
- Los documentos y **registros Internos** impresos serán almacenados en carpetas identificadas en su lomo con el siguiente formato:



- La carpeta antes mencionada contendrá los siguientes documentos debidamente distribuidos:
- Procedimiento impreso
- Registros impresos
- Estas carpetas deberán reposar en un archivador principal con las medidas de seguridad que el caso lo amerita.

#### 5.5 Definición y entrega de la documentación:

- El inventario de procesos es mantenido y actualizado por el responsable del procedimiento Control de Documentos y Registros que NAPA LOGISTICS señale.

#### 5.6 Documentos Obsoletos

- Son considerados documentos obsoletos las versiones anteriores a las vigentes.

### 6. REGISTROS

- Inventario de procesos.

### 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.1
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>FECHA</b>	10/06/2014

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Cumplimiento en la documentación de los procedimientos	Determina el % de cumplimiento en la tenencia de las carpetas de procedimientos	(No de Procedimientos registrados en el inventario de procesos/ No. de carpetas por procedimientos)*100	%	Anual	Documentos establecidos en el procedimiento

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.2
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS</b>	<b>FECHA</b>	30/10/2013

## 1. OBJETIVO

Seleccionar y Evaluar a los asociados de negocios (clientes, proveedores, socios y terceros) para mantener y que se mantengan los criterios de prevención contra la contaminación el lavado de activos mediante un seguimiento continuo con la actualización de datos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la petición de la información a través de registros a los diferentes asociados de negocios y termina con la actualización de datos y evaluación de los mismos presentando en la lista de proveedores con certificación BASC.

## 3. RESPONSABLE

César Méndez C.

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
Clientes, proveedores, socios y terceros	Entregar los registros actualizados con la información necesaria en el momento que se la requiera.
GENERAL MANAGER	Preparar los registros, evaluar a los asociados y mantener actualizadas las listas de proveedores con Certificación BASC.

## 4. DEFINICIONES

OPERACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR: Oferta y Demanda producida por la compra y/o venta de productos desde y hacia el exterior

BASC: Business Alliance for Secure Commerce

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Solicitud de la información

El agente de carga NAPA LOGISTICS IFF solicita mediante e-mail a los diferentes asociados de negocios, llenar el registro de asociado de negocios y la ficha de recolección de datos, así mismo cuando sea necesario aplicará una encuesta para recolección de información.

En caso de recolección de información mediante encuesta, se analizará la misma en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos para la toma de decisiones.

### 5.2 Preparación y Análisis de la información

Napa Logistics IFF analiza los registros que presentan los asociados de negocios, que en caso de no estar completamente satisfactorios, serán devueltos para su completamiento y los satisfactorios formarán parte del archivo de la empresa y será consolidada una lista de proveedores certificados BASC.

### 5.3 Evaluación y Aseguramiento de los procedimientos de seguridad BASC

Napa Logistics IFF realizará revisiones de la documentación de los asociados de negocios que mantengan normas BASC, los actualizará cuando sea el caso y pedirá a los que no dispongan de esta certificación, respetar los procedimientos de seguridad BASC mediante acuerdos contractuales.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.2
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS</b>	<b>FECHA</b>	30/10/2013

## 6. REGISTROS

- Registro de asociado de negocios NL.3.1.2.R1
- Ficha de recolección de datos NL.3.1.2.R2
- Lista de proveedores certificados BASC NL.3.1.2.R3
- Encuesta NL.3.1.2.R4
- Acuerdo Contractual NL.3.1.2.R5

## 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
ASOCIADOS DE NEGOCIOS REGISTRADOS	Mantener actualizados los registros de asociados de negocios que trabajan con NAPA LOGISTICS IFF	$(\text{No. De asociados de negocios} / \text{No. De asociados de negocios registrados}) * 100$	%	Anual	Registros del procedimiento de gestión de asociados de negocios Acuerdos contractuales.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.2.1
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>	<b>FECHA</b>	25/07/2014

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades y directrices mediante la formulación, ejecución y evaluación de los presupuestos y el manejo adecuado de las compras y pagos como instrumentos de trabajo que se requieren para identificar y asignar recursos económicos a todos los procedimientos con el fin de cumplir con los requerimientos normativos impuestos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la evaluación de las necesidades económicas financieras de la organización a través de programaciones en las compras y pagos requeridos, y termina con la constatación del cumplimiento de los mismos.

## 3. RESPONSABLE

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
Gerente comercial	Evaluar las necesidades económicas y mantener actualizado el cuadro comparativo de gastos de cada una de las navieras.
Personal de apoyo	Presentar las declaraciones mandatorias de entidades gubernamentales a tiempo preparando los registros, consolidando y cerrando la información contable y financiera dentro de los plazos establecidos.

## 4. DEFINICIONES

BILL OF LADINGS; conocimiento de embarque  
SRI: Servicio de Rentas Internas

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Evaluación de necesidades económicas y financieras

Se deben realizar **cuadros comparativos de los gastos** de cada una de las navieras con la finalidad de elegir la relación comercial con las más competitivas considerando gestionar créditos para el pago de los gastos locales.

### 5.2 Programación de compras

Las compras de servicios a las navieras, se realizarán en base a la cantidad de embarques que se negocien con los clientes dentro del mes.

### 5.3 Realización de pagos

La empresa NAPALOGISTICS, realizará el pago para poder retirar las copias no negociables de los bill of ladings que son necesarios para los cierres de las exportaciones, mediante transferencias electrónicas a las cuentas de las navieras o cheque certificado y se registrará la actividad en el documento **Compras y Gastos**.

### 5.4 Cierre de las cuentas contables y financieras

Para realizar el cobro a los clientes, se deberá llenar el formato **Liquidación de Embarque** mencionado en los procedimientos Manejo de Importaciones y Manejo de Exportaciones donde se detallan los valores a facturar.

Luego de emitidas las facturas se llenará el registro **Manejo de cuentas** con el detalle de cada una de las canceladas por mes para tener un estado de cuenta actualizado por

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.2.1
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>	<b>FECHA</b>	25/07/2014

cliente, así como un **libro diario de movimientos** de las cuentas bancarias con el fin de controlar la ejecución y evaluación de los presupuestos.

Además en cumplimiento a la ley, se deben presentar puntualmente las declaraciones de impuestos mensuales al SRI con el detalle de compras y ventas llevando el registro **Declaraciones IVA**

## 6. REGISTROS

- Cuadro comparativo de gastos NL.3.2.1.R1
- Compras y Gastos NL.3.2.1.R2
- Manejo de cuentas NL.3.2.1.R3
- Declaraciones IVA NL.3.2.1.R4
- Libro diario de movimientos NL.3.2.1.R5
- Liquidación de embarque NL.2.1.3.R3

## 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Porcentaje de cumplimiento del proceso contable financiero	Mantener actualizados las compras y pagos requeridos por NAPALOGISTICS	$(\text{No. De pagos realizados} / \text{No. De compras registradas}) * 100$	%	Anual	Registros de manejo de cuentas, compras y gastos, liquidación de embarques.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.3.1
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD Y PROTECCIÓN TECNOLÓGICA</b>	<b>FECHA</b>	17/07/2014

## 1. OBJETIVO

Identificar los sistemas de datos de información electrónica, capacitar y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales y del negocio con el fin de tomar acciones correctivas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la estructura electrónica de la información a través de la organización adecuada de los archivos y termina con el seguimiento y aplicación de las normas informáticas.

## 3. RESPONSABLE

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>FUNCIONES</b>
Responsable	Diseñar la estructura electrónica de los archivos magnéticos, definir claves de acceso, capacitar y dar seguimiento.
Miembros de la organización	Cumplir con la estructura electrónica y proponer oportunidades de mejora.

## 4. DEFINICIONES

Estructura electrónica.- es considerada a la secuencia organizada de carpetas y subcarpetas en donde se encuentran o se encontrarán los archivos producto de la gestión.  
Archivos magnéticos.- son los documentos producidos en un software de computación

## 5. ACTIVIDADES DE CALIDAD

### 5.1 Diseño de la estructura electrónica

La información electrónica para NAPALOGISTICS, será distribuida de la siguiente manera:

- Una carpeta ubicada en Mis documentos de Windows con el nombre "Sistema de Gestión NAPALOGISTICS"
- Dentro de la carpeta indicada, se encontrará cinco carpetas con los nombres y características que se detallan:
  - a. Libro de gestión, En esta carpeta se encontrará guardada la información concerniente al mapa de procesos de la organización y toda la normativa que servirá de base para la gestión.
  - b. Procesos, aquí estará la caracterización de los procesos de la organización
  - c. Procedimientos, dentro de ella se encontrará la caracterización de los procedimientos
  - d. Formatos de registros, esta carpeta contendrá todos los registros que maneja el sistema de gestión en su accionar; y,
  - e. Registro de evidencias, que es en donde estará la aplicación diaria de la gestión; es decir, los registros llenos producto del accionar de la empresa organizada en carpetas de acuerdo a los procesos.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.3.1
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD Y PROTECCIÓN TECNOLÓGICA</b>	<b>FECHA</b>	17/07/2014

## SISTEMA DE GESTIÓN NAPALOGISTIC

-  1. LIBRO DE GESTION
  -  2. PROCESOS
  -  3. PROCEDIMIENTOS
  -  4. FORMATOS DE REGISTROS
  -  5. REGISTRO DE EVIDENCIAS
-  **NORMATIVAS**
  -  MAPA DE PROCESOS NAPA LOGISTIC.
  -  GESTION GERENCIAL.doc
  -  1.1.1 CONTROL DE LA GESTIÓN.docx
  -  1.1.2 AUDITORIA INTERNA, ACCIONES C...
  -  1.1.3 PRODUCTO NO CONFORME.docx
  -  2.1.1 NEGOCIACIÓN DE TARIFAS Y CON...
  -  2.1.2 MANEJO DE IMPORTACIONES.docx
  -  2.1.3 MANEJO DE EXPORTACIONES.docx
  -  2.1.4 MANEJO DE ITINERARIOS.docx
  -  NL111R1 PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES...
  -  NL111R2 MISIÓN VISION POLITICA.docx
  -  NL111R3 CONTROL DE INDICADORES.xlsx
  -  NL112R1 Plan de auditoria.xls
  -  NL112R2 TABLERO DE CONTROL-AUDIT...
  -  NL112R4 ACCIONES CORRECTIVAS, PRE...
  -  NL211R1 COTIZACION DE FLETE.docx
  -  NL211R1 COTIZACION DE FLETE.xlsx
  -  NL211R2 VIGENCIA DE TARIFAS.xlsx
  -  NL212R1 AVISO DE LLEGADA.docx
  -  NL213R1 BOOKING REQUEST.xlsx
  -  NL213R2 CARTA DE REEMBOLSO.docx
  -  NL213R3 LIQUIDACION DE EMBARQUE.xlsx
  -  NL213R4 MANEJO DE CUENTAS.xlsx
  -  1. GESTION GERENCIAL
  -  2. GESTIÓN LOGÍSTICA
  -  3. GESTIÓN DE SEGURIDAD
  -  4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA
  -  5. GESTIÓN FINANCIERA
  -  6. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

### 5.2 Protección con contraseña y capacitación

El responsable del procedimiento, definirá las claves de acceso a los sistemas de información y comunicación, capacitará al personal de la empresa sobre la estructura electrónica y evaluará su aplicación considerando sugerencias de mejora.

	<b>NAPA LOGISTICS IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.3.1
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	PROCEDIMIENTO: <b>SEGURIDAD Y PROTECCIÓN TECNOLÓGICA</b>	<b>FECHA</b>	17/07/2014

### 5.3 Protección de los sistemas y datos

El responsable de la organización instalará en los equipos un software de protección antivirus con el fin de precautelar la conservación de los archivos y como precaución obtendrá respaldos periódicos de la información

## 6. REGISTROS

- Formulario de reclamos NL1.1.3.R1
- Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora NL1.1.2.R4
- Registro de capacitación NL2.2.3.R2

## 7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	UNID.	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Seguridad y protección de la información electrónica.	Mantener protegidos los archivos electrónicos en los equipos existentes de la organización.	$\left( \frac{\text{No. de equipos protegidos y respaldados}}{\text{No. de equipos electrónicos existentes}} \right) * 100$	%	Anual	Equipos existentes Respaldos de información en fuentes externas

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1.R1	
	PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES	<b>VERSIÓN</b>	1.0	
		<b>FECHA</b>	18/06/2014	

### FECHA DE PLANIFICACIÓN

No.	DIAGNOSTICO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	FECHA		% DE CUMPLIMIENTO				OBSERVACIÓN
				INICIO	TERM.	25%	50%	75%	100%	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1.R2
	<b>MISION, VISIÓN Y POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/06/2014

## **MISIÓN:**

Impartir un servicio de calidad y calidez personalizado, que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes tanto internos como externos contribuyendo así a obtener las mejores condiciones en el campo logístico.

## **VISIÓN:**

Ser una empresa líder en el apoyo logístico integrado de carga tanto nacional como internacional brindando soluciones inmediatas y de forma global a todos nuestros embarques

## **POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD:**

Brindar al cliente un servicio oportuno, responsable y comprometido con la conveniencia de precios, tarifas y menor tiempo en tránsito de embarques; poniendo en práctica la gestión basada en mejora continua de los procesos de seguridad física, del personal, del transporte y de los servicios con altos estándares de calidad.

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1.R2
	MISION, VISIÓN Y POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/06/2014

### POTENCIALIDADES

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>

### MATRIZ DE ANÁLISIS SITUACIONAL

FACTORES DE ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS			DEBILIDADES		
	A	M	B	A	M	B
RESUMEN						

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
	A	M	B	A	M	B

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1.R2
	MISION, VISIÓN Y POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/06/2014

RESUMEN						

ESCALA DE SELECCIÓN

A = ALTO

M = MEDIO

B = BAJO

### MATRIZ DE PROPUESTA ESTRATÉGICA

PROBLEMAS	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN	TIEMPO
PRIORIDADES		
FACTORES INTERNOS		
FACTORES EXTERNOS		

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	20/06/2012		

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1.R3
	<b>CONTROL DE INDICADORES</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	27/06/2014

No.	PROCEDIMIENTOS	INDICADOR	FRECUENCIA	NUMERADOR	DENOMINADOR	% DE CUMPLIMIENTO
1	CONTROL DE LA GESTIÓN	Grado de cumplimiento de las actividad del nivel gerencial establecido en el Plan Anual de Actividades.	Trimestral			#iDIV/0!
2	AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Cumplimento en las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Semestral			#iDIV/0!
3	PRODUCTO NO CONFORME	Resultados de satisfacción y reclamos	Anual			#iDIV/0!
4	NEGOCIACION DE TARIFAS Y CONDICIONES	Tarifas negociadas	Semestral			#iDIV/0!
5	MANEJO DE IMPORTACIONES	Cobro del servicio de importación	Anual			#iDIV/0!
6	MANEJO DE EXPORTACIONES	Cobro del servicio de exportación	Anual			#iDIV/0!
7	MANEJO DE ITINERARIOS	Itinerarios ofrecidos	Mensual			#iDIV/0!
8	SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE	CONTENEDORES ASEGURADOS	Anual			#iDIV/0!
9	SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO	Control de la seguridad física	Semestral			#iDIV/0!
10	SEGURIDAD DEL PERSONAL	PERSONAL EVALUADO	Anual			#iDIV/0!

11	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Cumplimiento en la documentación de los procedimientos	Anual			#iDIV/0!
12	GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS	ASOCIADOS DE NEGOCIOS REGISTRADOS	Anual			#iDIV/0!
13	CONTABILIDAD Y FINANZAS	Porcentaje de cumplimiento del proceso contable financiero	Anual			#iDIV/0!
14	PROTECCIÓN A SISTEMAS Y DATOS	Seguridad y protección de la información electrónica.	Anual			#iDIV/0!

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1.R4
	<b>ACTA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

Acta No. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

ASISTENTES:

INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN		
TIPO	DOC	TEMA:
El seguimiento al Plan Anual de Actividades mediante <u>informes</u>		
Los <u>reclamos</u> de los clientes y su <u>satisfacción</u> ,		
Los indicadores del desempeño a través del <u>control de indicadores</u>		
El estado de las <u>acciones correctivas, preventivas y de mejora</u> ,		
Las auditorías,		
Los cambios al Sistema de Gestión y mejoramiento cuando sea necesario.		
OTROS		

ANÁLISIS DE DATOS		
No.	SEGUIMIENTO / COMENTARIO	RESPONSABLE
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.1.R5
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

**INFORME QUE PRESENTA ..... AL ..... ACERCA DE**  
 .....

**1. ANTECEDENTES:**

**2. DESARROLLO:**

**3. CONCLUSIONES:**

**4. RECOMENDACIONES:**

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.2.R1
	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	<b>FECHA</b>	27/06/2014

<b>Objetivo:</b>							
Auditor Líder:						Equipos de Auditores A1, A2, A3	
Día 1							
Hora							
A1							
A2							
A3							
Código		NL1.1	NL2.1	NL2.2	NL3.1	NL3.2	NL3.3
<div style="text-align: center;">Procesos</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;">PROCEDIMIENTOS</div>		GESTIÓN GERENCIAL	GESTIÓN LOGÍSTICA	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
NL1.1.1	CONTROL DE LA GESTIÓN						
NL1.1.2	AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA						
NL1.1.3	PRODUCTO NO CONFORME						
NL2.1.1	NEGOCIACION DE TARIFAS Y CONDICIONES						
NL2.1.2	MANEJO DE IMPORTACIONES						
NL2.1.3	MANEJO DE EXPORTACIONES						
NL2.1.4	MANEJO DE ITINERARIOS						
NL2.2.1	SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE						
NL2.2.2	SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO						
NL2.2.3	SEGURIDAD DEL PERSONAL						
NL3.1.1	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS						
NL3.1.2	GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS						
NL3.2.1	CONTABILIDAD Y FINANZAS						
NL3.2.2	PROTECCIÓN A SISTEMAS Y DATOS						

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		



**NAPA LOGISTIC IFF**

**CODIGO**

NL1.1.2.R2

**TABLERO DE CONTROL  
AUDITORÍA INTERNA**

**VERSIÓN**

1.0

**FECHA**

27/06/2014

PROCESO	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES DE CALIDAD	VERIFICA TIENE = 1/ NO = 0	REGISTROS	VERIFICA TIENE = 1/ NO = 0	% DE CUMPLIMIENTO	
<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	CONTROL DE LA GESTIÓN	Elaborar un Plan Anual de Actividades		Plan Anual de Actividades			
		Difusión de la misión, visión y políticas		Misión, Visión y Política de Calidad y Seguridad			
		Documentos y registros del Sistema de gestión		Control de indicadores			
		Implementación del sistema de gestión por procesos		Acta			
		Revisión y verificación del cumplimiento del sistema de gestión por procesos		Informe			
		TOTAL:		0	TOTAL:	0	
	AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	5.1 Planificar y ejecutar la auditoría			• Plan de auditoría		
		5.2 Preparar reporte resumen de los resultados de auditorias			• Tablero de control		
		5.3 Toma de decisiones frente a resultados			• Control de indicadores de desempeño NL1.1.1.R3		
		5.4 Revisar y definir los indicadores de calidad de los procedimientos			• Acta NL1.1.1.R4		
		5.5 Reporte de indicadores de desempeño					
		5.6 Preparar y legalizar las reuniones			• Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		
		TOTAL:		0	TOTAL:	0	
		5.1 Recepción del reclamo			• Formulario de reclamos		

# GESTIÓN LOGÍSTICA

PRODUCTO NO CONFORME	5.2 Encuestas de satisfacción		• Encuesta		
	5.3 Análisis del producto no conforme		• Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		
	5.4 Solución al reclamo presentado				
	TOTAL:	0	TOTAL:	0	
NEGOCIACION DE TARIFAS Y CONDICIONES	Solicitud de cotización		Cotización de flete		
	Análisis de tarifas		Vigencia de tarifas		
	Presentación de la cotización de flete				
	Seguimiento y actualización de tarifas				
	Compra y venta del servicio				
	TOTAL:	0	TOTAL:	0	
MANEJO DE IMPORTACIONES	Contacto en Origen		Liquidación de embarque		
	Emisión de BL		Manejo de cuentas		
	Seguimiento de la carga y retiro de la documentación		Aviso de llegada		
	Liquidación de embarque y factura de gastos locales				
	Constatación del cobro de trámites de importación				
	TOTAL:	0	TOTAL:	0	
MANEJO DE EXPORTACIONES	Solicitud de booking		Booking request		
	Consolidacion de la carga		Carta de reembolso		
	Emisión de BL		Liquidación de embarque		
	Cobro de THC		Manejo de cuentas		
	Factura de gastos locales		Trazabilidad del producto		
	Constatación de cobro de trámites				
	TOTAL:	0	TOTAL:	0	
MANEJO DE ITINERARIOS	Solicitud de itinerarios		Lista de Navieras y Clientes		
	Preparación y emisión de itinerarios		Itinerario de Exportación		

		Seguimiento de itinerarios					
		TOTAL:	0	TOTAL:	0		
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE	5.1 Verificar si el asociado de negocios tiene certificación BASC		Reporte de operación sospechosa (Informe)			
		5.2 Constatar la seguridad del contenedor		Control de sellos			
		5.3 Validar la seguridad de los vehículos					
		5.4 Verificar la seguridad en los remolques y la carga					
		5.5 Verificas el requerimiento de sellos					
		5.6 Verificar los procedimientos de carga consolidada					
		5.7 Seguimiento de operaciones sospechosas					
			TOTAL:	0	TOTAL:	0	
	SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO	5.1 Verificar si el empleado cumple las normas de acceso físico		Control de acceso físico			
		5.2 Verificar la seguridad en el acceso a visitantes, proveedores de servicios y entregas		Formulario de reclamos			
		5.3 Seguridad de las instalaciones		Acciones correctivas, preventivas y de mejora			
		5.4 Retiro de personas no autorizadas					
			TOTAL:	0	TOTAL:	0	
	SEGURIDAD DEL PERSONAL	5.1 Requerimiento del cargo		• Solicitud de requerimiento			
5.2 Validación de los aspirantes			• Participación en la inducción y/o capacitación				
5.3 Inducción, capacitación, seguimiento y evaluación de desempeño			• Evaluación de desempeño				
5.4 Terminación de la relación laboral			• Informe				
		TOTAL:	0	TOTAL:	0		
GESTIÓN ADMINIS	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Codificación de los documentos y registros		Inventario de procesos			
		Control de documentos y registros					
		Revisión de los documentos y registros					
		Almacenamiento de documentos y registros					
		Definición y entrega de la documentación					
	Documentos Obsoletos						
			TOTAL:	0	TOTAL:	0	
	GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS	5.1 Solicitud de la Información		Registro de Asociado de Negocios			
		5.2 Preparación y Análisis de la información		Ficha de recolección de datos			
		5.3 Seguimiento de operaciones sospechosas		Lista de proveedores certificados BASC			
			Encuesta				

GESTIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD Y FINANZAS	TOTAL:	0	Acuerdos contractuales	TOTAL:	0
		5.1 Evaluación de necesidades		• Cuadro comparativo de gastos		
		5.2 Programación de compras		Compras y Gastos		
		5.3 Realización de pagos		Manejo de cuentas		
		5.4 Cierre de las cuentas contables y financieras		Declaraciones IVA		
				Libro diario de movimientos		
		TOTAL:	0	TOTAL:	0	
TIC	PROTECCIÓN TECNOLÓGICA	5.1 Diseño de la estructura electrónica		Formulario de reclamos		
		5.2 Protección con contraseña y capacitación		Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		
		5.3 Protección de los sistemas y datos		Registro de capacitación		
		TOTAL:	0	TOTAL:	0	

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NL1.1.2.R4</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/06/2014</b>

## 1.- Registro del hallazgo o situación de mejora

DEPARTAMENTO/SECCIÓN:	RESPONSABLE	FECHA DE ELABORACIÓN	Grupo de Trabajo

Tipo de acción						NOMBRE DEL VERIFICADOR:
Correctiva		Preventiva		Mejora		

### Lugar de impacto detectado:

PROCESO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO

Descripción de la situación: \_\_\_\_\_

Consecuencia: \_\_\_\_\_

## 2.- Análisis y solución de la desviación

Determinación y priorización de las causas		POND. (1-5)
a)		
b)		
c)		
d)		
e)		

### Solución a la desviación

Causa Raíz	Descripción de las acciones	Verificación (fecha)
	<i>(El responsable escribirá aquí cuál será la acción correctiva, preventiva, o de mejora en caso de corresponder)</i>	

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NL1.1.2.R4</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1.0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/06/2014</b>

**Alcance a las acciones no realizadas**

<b>Causa Raíz</b>	<b>Descripción de las acciones</b>	<b>Verificación (fecha)</b>
<b>Solución definitiva de la situación</b>	<i>(El responsable escribirá aquí cuál será la acción correctiva, preventiva, o de mejora en caso de corresponder)</i>	

**3.- Finalización de la acción**

	<b>ELABORADO Responsable</b>	<b>REVISADO Verificador</b>	<b>APROBADO Gerente</b>	<b>FINALIZACIÓN</b>
<b>NOMBRE</b>				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>FIRMA</b>				
<b>FECHA</b>				

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL1.1.3.R1
	<b>FORMULARIO DE RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

NOMBRES Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE O CLIENTE.

---

ASUNTO | PROBLEMA:

---



---

CAUSAS:

---



---



---



---

POSIBLES CONSECUENCIAS:

---



---



---



---

FIRMA RESPONSABLE..... FECHA.....

EJECUCION DE LAS SOLUCIONES:

---



---



---

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA ELABORADAS

---



---



---

FIRMA RESPONSABLE DEL CIERRE: ..... FECHA.....

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.1.R1
	COTIZACIÓN DE FLETE	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/07/2013

Cuenca, .....

Estimado (a):

A continuación reciba nuestra mejor propuesta en relación a su requerimiento que a continuación se detalla:


**Natalia Palacios M**  
**NAPALOGISTICS IFF**  
**GENERAL MANAGER**

**César Méndez C.**  
**NAPALOGISTICS IFF**  
**COMERCIAL MANAGER**



	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.2.R1
	AVISO DE LLEGADA	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	07/10/2013

## AVISO DE LLEGADA

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente.-

Por medio de la presente informamos a ustedes el arribo de la siguiente carga:

### DATOS DE ARRIBO

<b>NAVE</b>	
<b>NRO. DE BL</b>	
<b>LÍNEA</b>	
<b>PTO. DE EMBARQUE</b>	
<b>E.T.D.</b>	
<b>E.T.A.</b>	
<b>SECUENCIAL MBL</b>	
<b>MRN</b>	
<b>MODULO</b>	
<b>MODALIDAD DEL FLETE:</b>	

VALORES A CANCELAR:	
<b>FLETE</b> (excluye IVA)	<b>OCEAN FREIGHT USD 1250.00 (Excluye IVA)</b>
<b>THC</b> (excluye IVA)	
VALORES FACTURADOS	
EMISIÓN + IVA	
PROCESAMIENTO DE DATOS + IVA	
SRV ADM MOV CNTR + IVA	
PORTEO + IVA	
SERV ADM RECAUDACIÓN + IVA	
SELLO + IVA	
LAVADO DE CNTR + IVA	
COSTO MANEJO ADM FLETE Y THC + IVA	
<b>TOTAL:</b>	

Favor emitir **CHEQUE LOCAL CERTIFICADO** a la orden de **NATALIA PALACIOS MONTERO**  
 Para depósitos en efectivo a la Cta. Cte. **3276145704** del Bco. del Pichincha a nombre de **NATALIA PALACIOS**

Atentamente,

**Natalia Palacios  
NAPA LOGISTICS IFF**

AVE. ISABEL LA CATÓLICA Y RAMON Y CAJAL.  
 TELF. 072-816 969  
 CUENCA - ECUADOR

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.3.R1
	<b>BOOKING REQUEST</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/07/2013

**PORT OF LOAD**                      GUAYAQUIL                      **PORT OF DISCHARGE**     

**CARRIER**                              APL

**CONTAINER QUANTITY / TYPE**           

**VESSEL**                                                    **VOYAGE**     

**ETA GYE**                             

**COMMODITY**                                                    **MOVE TYPE**     

**HS CODE**                             

**SHIPPER**                                                    **CONSIGNEE**     

**RUTEADO POR**                             

**Natalia Palacios**  
**GERENTE COMERCIAL**

00593-72-816-969  
0987-240-988  
0993-060-864  
[palmont@etapanet.net](mailto:palmont@etapanet.net)  
[npalacios1909@gmail.com](mailto:npalacios1909@gmail.com)  
[natalyapalacios77@hotmail.com](mailto:natalyapalacios77@hotmail.com)

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.3.R2
	CARTA DE REEMBOLSO	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/07/2013

Cuenca, \_\_\_\_\_

Señores

\_\_\_\_\_  
**ATENCIÓN: EXPORTACIONES**

Ciudad.

**REFERENCIA: REEMBOLSO DE GASTOS**

De mi consideración:

Por el presente solicito a Uds. el reembolso de los siguientes valores correspondientes a THC de las siguientes exportaciones:

<b>BL</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>MÓDULO</b>	<b>CONTENEDOR</b>	<b>VALOR</b>
	<b>TOTAL</b>			<b>USD 585.00</b>

Sin otro particular, quedo de Ud.

Saludos cordiales,

GERENTE COMERCIAL

NAPA LOGISTIC IFF.





	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.1.4.R1
	LISTA DE NAVIERAS Y CLIENTES	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/07/2013

NAVIERA	EJECUTIVOS DE CONTACTO	PAIS (Puerto)

EMPRESA CLIENTE	NAVIERAS	CONTACTOS	EXPORTA (PAIS/puerto)

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

CONFIDENCIAL







	NAPA LOGISTIC IFF	CODIGO	NL2.2.3.R1
	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL	VERSIÓN	1.0
		FECHA	22/07/2014

Señor  
JEFE DE RRHH  
Presente.  
De acuerdo a las necesidades del área o departamento, sírvase proceder a la selección del siguiente personal.

#### REQUISITOS DE PERSONAL

Área o departamento: \_\_\_\_\_

Nombre del Cargo: \_\_\_\_\_

#### REQUISITOS DEL CARGO

Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_

Experiencia: \_\_\_\_\_

Habilidades específicas: \_\_\_\_\_

#### PERFIL DEL CARGO

**Sexo**

M

F

**No. personas**

**Estado civil**

Soltero

Casado

Indistinto


**LUGAR DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_

**HORARIOS DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_

**MODALIDAD DEL CONTRATO:**

**Tiempo del Contrato**

- Reemplazo Externo

De \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

-Temporal determinado

De \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

-Reubicación

De \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

(Especificar la jornada de trabajo)

**DESCRIBA LAS FUNCIONES MAS IMPORTANTES DEL CARGO:**

**PERSONA RESPONSABLE DEL PROCESO:**

\_\_\_\_\_  
Jefe del área o departamento



	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2.3.R3
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_

No. CEDULA: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

FECHA DE LA EVALUACIÓN: \_\_\_\_\_

FACTORES DE EVALUACION:

<b>FACTORES</b>	<b>EXCELENTE 9 A 10</b>	<b>MUY BUENO 8 A 9</b>	<b>BUENO 7 A 8</b>	<b>DEFICIENTE 0 A 7</b>
<b>A CONOCIMIENTO</b> Grado de conocimiento aplicado en la ejecución en el trabajo	<input type="checkbox"/> Aplica excelentes conocimientos en la aplicación del trabajo	<input type="checkbox"/> Los conocimientos aplicados en su trabajo son muy buenos	<input type="checkbox"/> En la ejecución de su trabajo demuestra buenos conocimientos	<input type="checkbox"/> Demuestra falta de conocimientos en la ejecución de su trabajo
<b>B CALIDAD Y CUMPLIMIENTO</b> Satisfacción de las necesidades con los resultados y exactitud en los tiempos previstos	<input type="checkbox"/> Su trabajo es de óptima calidad y cumple a cabalidad sin errores	<input type="checkbox"/> Muy buena calidad de trabajo y cumplimiento en los tiempos previstos	<input type="checkbox"/> Buena presentación del trabajo y cumplimiento en los tiempos previstos	<input type="checkbox"/> Su trabajo es de pésima calidad, no cumple en los tiempos previstos y con errores
<b>C RESPONSABILIDAD Y DISCIPLINA</b> Grado de cumplimiento demostrado en la ejecución del trabajo y actitud para acatar normas y disposiciones	<input type="checkbox"/> Extraordinario sentido de responsabilidad, óptimo cumplimiento de normas y disposiciones	<input type="checkbox"/> Muy buen sentido de responsabilidad y cumplimiento de normas y disposiciones	<input type="checkbox"/> Buen sentido de responsabilidad y acepta el cumplimiento de normas y disposiciones	<input type="checkbox"/> No tiene ningún sentido de responsabilidad ni cumple normas y disposiciones
<b>D INICIATIVA Y CREATIVIDAD</b> Capacidad para generar nuevas ideas y alternativas de mejoramiento de procesos	<input type="checkbox"/> Excelente iniciativa y creatividad, siempre aporta con ideas nuevas para el mejoramiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Muy buena iniciativa y creatividad, aporta con ideas para la realización del trabajo	<input type="checkbox"/> Aceptable iniciativa, buen aporte para el mejoramiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Carece de iniciativa y nunca aporta para el mejoramiento del trabajo
<b>E SEGURIDAD</b> Grado de observancia de normas de seguridad	<input type="checkbox"/> Cumple estrictamente las normas de seguridad	<input type="checkbox"/> Muy buen cumplimiento de las normas de seguridad	<input type="checkbox"/> Aceptable observación de las normas de seguridad	<input type="checkbox"/> No acata de las normas de seguridad
<b>F RELACIONES HUMANAS</b> Grado de armonía y cordialidad en las relaciones interpersonales	<input type="checkbox"/> Excelentes relaciones interpersonales, favorable ambiente de trabajo	<input type="checkbox"/> Muy buenas relaciones interpersonales, favorable ambiente de trabajo	<input type="checkbox"/> Buen aporte para el mejoramiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Carece de iniciativa y nunca aporta para mejorar el trabajo
<b>G ATENCIÓN A USUARIOS</b> Grado de atención a los usuarios internos y externos	<input type="checkbox"/> Excelente atención a los requerimientos y necesidades de los usuarios internos y externos	<input type="checkbox"/> Muy buena atención a los requerimientos y necesidades de los usuarios internos y externos	<input type="checkbox"/> Satisfactoria atención a los requerimientos y necesidades de los usuarios internos y externos	<input type="checkbox"/> Pésima atención a los requerimientos y necesidades de los usuarios internos y externos

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL2.2.3.R3
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

<b>H</b> <b>IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b> Se identifica plenamente con la institución	<input type="checkbox"/> Se identifica en forma excelente con la filosofía institucional	<input type="checkbox"/> Su identificación con la filosofía institucional es muy buena	<input type="checkbox"/> Su identificación con la filosofía institucional es buena	<input type="checkbox"/> No se identifica con la filosofía institucional
<b>J</b> <b>CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO</b> Superación profesional y personal	<input type="checkbox"/> Permanente interés de superación en el campo profesional	<input type="checkbox"/> Interés de superación en el campo profesional	<input type="checkbox"/> Poco interés de superación en el campo profesional	<input type="checkbox"/> Falta de interés de superación en el campo profesional
<b>K</b> <b>ETICA PROFESIONAL</b> Integridad en el cumplimiento de su profesión o función	<input type="checkbox"/> Excelente aplicación de sus conocimientos profesionales	<input type="checkbox"/> Muy buena aplicación de sus conocimientos profesionales	<input type="checkbox"/> Buena aplicación de sus conocimientos profesionales	<input type="checkbox"/> Carencia en la aplicación de sus conocimientos profesionales

Capacitación realizada: .....

<b>A</b> <b>APLICA LA CAPACITACION REALIZADA</b>	<b>SI</b> ( )	<b>NOTA</b> <b>OBTENIDA</b>	<b>EVALUADOR</b> NOMBRE FIRMA	<b>EMPLEADO</b> NOMBRE FIRMA
	<b>NO</b> ( )			

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		



**NAPA LOGISTIC IFF**  
**INVENTARIO DE PROCESOS**

**CODIGO**  
**VERSIÓN**  
**FECHA**

**NL3.1.1.R1**  
**1.0**  
**10/06/2014**

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	VERSION	ACTIVIDADES DE CALIDAD	REGISTROS	CODIGO
ESTRATÉGICO	GESTIÓN GERENCIAL	1.1.1 CONTROL DE LA GESTIÓN	CESAR MENDEZ	1,0	5.1 Elaborar un Plan Anual de Actividades 5.2 Difusión de la misión, visión y políticas 5.3 Documentos y registros del Sistema de gestión 5.4 Implementación del sistema de gestión por procesos 5.5 Revisión y verificación del cumplimiento del sistema de gestión por procesos 5.6 Seguridad en los procesos y procedimientos	Plan Anual de Actividades Misión, Visión y Política de Calidad y Seguridad Control de indicadores Acta Informe	NL1.1.1.R1 NL1.1.1.R2 NL1.1.1.R3 NL1.1.1.R4 NL1.1.1.R5
		1.1.2 AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	CESAR MENDEZ	1,0	5.2 Preparar reporte resumen de los resultados de auditorías 5.3 Toma de decisiones frente a resultados 5.4 Revisar y definir los indicadores de calidad de los procedimientos 5.5 Reporte de indicadores de desempeño 5.6 Preparar y legalizar las reuniones	Plan de auditoría Tablero de control Control de indicadores Acta Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	NL1.1.2.R1 NL1.1.2.R2 NL1.1.1.R3 NL1.1.1.R4 NL1.1.2R4
		1.1.3 PRODUCTO NO CONFORME	NATALIA PALACIOS	1,0	5.1 Recepción del reclamo 5.2 Encuestas de satisfacción 5.3 Análisis del producto no conforme 5.4 Solución al reclamo presentado	Formulario de reclamos Encuesta Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	NL1.1.3.R1 NL3.1.2,R4 NL1.1.2.R4
	GESTIÓN LOGÍSTICA	2.1.1 NEGOCIACION DE TARIFAS Y CONDICIONES	NATALIA PALACIOS	1,0	5.1 Solicitud de cotización 5.2 Análisis de tarifas 5.3 Presentación de la cotización de flete 5.4 Seguimiento y actualización de tarifas 5.5 Compra y venta del servicio	Cotización de flete Vigencia de tarifas	NL2.1.1.R1 NL2.1.1.R2
		2.1.2 MANEJO DE IMPORTACIONES	NATALIA PALACIOS	1,0	5.1 Contacto en Origen 5.2 Emisión de BL 5.3 Seguimiento de la carga y retiro de la documentación 5.4 Liquidación de embarque y factura de gastos locales 5.5 Constatación del cobro de trámites de importación	Liquidación de embarque Manejo de cuentas Aviso de llegada	NL2.1.3.R3 NL3.2.1.R3 NL2.1.2.R1

AGREGADOR DE VALOR		2.1.3 MANEJO DE EXPORTACIONES	NATALIA PALACIOS	1,0	5.1 Solicitud de booking 5.2 Consolidación de la carga 5.3 Emisión de BL 5.4 Cobro de THC 5.5 Factura de gastos locales 5.6 Constatación de cobro de trámites	Booking request Carta de reembolso Liquidación de embarque Manejo de cuentas Trazabilidad del producto	NL2.1.3.R1 NL2.1.3.R2 NL2.1.3.R3 NL3.2.1.R3 NL2.1.3.R4
		2.1.4 MANEJO DE ITINERARIOS	CESAR MENDEZ	1,0	5.1 Solicitud de itinerarios 5.2 Preparación y emisión de itinerarios 5.3 Seguimiento de itinerarios	Lista de Navieras y Clientes Itinerario de Exportación	NL2.1.4.R1 NL2.1.4.R2
	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	2.2.1 SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE	NATALIA PALACIOS	1,0	5.1 Verificar si el asociado de negocios tiene certificación BASC 5.2 Constatar la seguridad del contenedor 5.3 Validar la seguridad de los vehículos 5.4 Verificar la seguridad en los remolques y la carga 5.5 Verificar el requerimiento de sellos 5.6 Verificar los procedimientos de carga consolidada 5.7 Seguimiento de operaciones sospechosas	Reporte de operación sospechosa (Informe) Control de sellos	NL1.1.1.R5 NL2.2.1,R1
		2.2.2 SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL DE ACCESO	NATALIA PALACIOS	1,0	5.1 Verificar si el empleado cumple las normas de acceso físico 5.2 Verificar la seguridad en el acceso a visitantes, proveedores de servicios y entregas 5.3 Seguridad de las instalaciones 5.4 Retiro de personas no autorizadas	Control de acceso físico Formulario de reclamos Acciones correctivas, preventivas y de mejora	NL2.2.2,R1 NL1.1.3.R1 NL1.1.2.R4
		2.2.3 SEGURIDAD DEL PERSONAL	CESAR MENDEZ	1,0	5.1 Requerimiento del cargo 5.2 Validación de los aspirantes 5.3 Inducción, capacitación, seguimiento y evaluación de desempeño 5.4 Terminación de la relación laboral	Solicitud de requerimiento Participación en la inducción y/o capacitación Evaluación de desempeño Informe	NL2.2.3.R1 NL2.2.3.R2 NL2.2.3.R3 NL1.1.1.R5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3.1.1 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	NATALIA PALACIOS	1,0	5.1 Codificación de los documentos y registros 5.2 Control de documentos y registros 5.3 Revisión de los documentos y registros 5.4 Almacenamiento de documentos y registros 5.5 Definición y entrega de la documentación 5.6 Documentos Obsoletos	Inventario de procesos	NL3.1.1,R1	

APOYO		3.1.2 GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS	CESAR MENDEZ	1,0	5.1 Solicitud de la Información 5.2 Preparación y Análisis de la información 5.3 Evaluación y Aseguramiento de los procedimientos de seguridad BASC	Registro de Asociado de Negocios Ficha de recolección de datos Encuesta Lista de proveedores certificados BASC Acuerdos contractuales	NL3.1.2,R1 NL3.1.2,R2 NL3.1.2,R3 NL3.1.2,R4 NL3.1.2,R5
	GESTIÓN FINANCIERA	3.2.1 CONTABILIDAD Y FINANZAS	NATALIA PALACIOS	1,0	5.1 Evaluación de necesidades económicas y financieras 5.2 Programación de compras 5.3 Realización de pagos 5.4 Cierre de las cuentas contables y financieras	Cuadro comparativo de gastos Compras y Gastos Manejo de cuentas Declaraciones IVA Libro diario de movimientos Liquidación de embarque	NL3.2.1.R1 NL3.2.1.R2 NL3.2.1.R3 NL3.2.1.R4 NL3.2.1.R5 NL.2.1.3.R3
	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	3.3.1 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN TECNOLÓGICA	CESAR MENDEZ	1,0	5.1 Diseño de la estructura electrónica 5.2 Protección con contraseña y capacitación 5.3 Protección de los sistemas y datos	Formulario de reclamos Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Registro de capacitación	NL1.1.3.R1 NL1.1.2.R4 NL2.2.3.R2

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.2.R1
	REGISTRO DE ASOCIADOS DE NEGOCIOS	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	03/07/2013

**NOMBRE CIA.** :

**NOMBRE REP. LEGAL** :

**NOMBRE GERENTE** :

**NOMBRE PERSONA CONTACTO** :

**DIRECCION OFICINA** :

**DIRECCION PLANTA/INDUSTRIA/BODEGA** :

**EMAIL DE PERSONA CONTACTO** :

**TELEFONOS OFICINA** :

**FAXES OFICINA** :

**TELEFONOS CELULAR CONTACTO** :

**RUC DE LA CIA.** :

**DESCRIPCION DE CARGA/TIPO DE CONTENEDOR O SERVICIO** :

**CERTIFICADO BASC:** SI ( ) NO ( ) No.

Declaro y me responsabilizo de que la información otorgada en esta solicitud es verídica. Autorizo de manera expresa que verifiquen la misma. De igual manera los autorizo para que soliciten toda la información que NAPA LOGISTICS IFF, considere conveniente para comprobar el buen cumplimiento de mis obligaciones, de mis cuentas corrientes, etc., inclusive en los Burós de información crediticia calificados por la Superintendencia de Bancos.

Por la presente declaro BAJO JURAMENTO que el destino y la procedencia de los fondos y valores que se utilizan para realizar las operaciones que dan lugar a este trámite, provienen de actividades lícitas que tienen su origen en el desarrollo de las actividades comerciales de mi representada. Por consiguiente, dichos fondos no se encuentran relacionados bajo ninguna circunstancia con hechos o actividades criminales relacionadas con el narcotráfico y otros delitos que sean o no conexos con éste, o con el lavado de dinero y otros activos, que contravengan las Leyes de la República del Ecuador.

Lugar y Fecha:

Firma y sello del Representante Legal:

**Nota: Favor adjuntar copias del Nombramiento de Gerente, cédula de Identidad y certificado de votación del Representante Legal, Certificado BASC.**



**NAPA LOGISTIC IFF**  
FICHA DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS

**CODIGO**  
**VERSIÓN**  
**FECHA**

NL3.1.2.R2  
1.0  
21/10/2013

**DATOS INFORMATIVOS**

**NOMBRE DE LA EMPRESA**  
**RUC**  
**DIRECCIÓN**  
**TELÉFONO**

INDUGLOB S.A.

**REPRESENTANTES LOGÍSTICOS**

**NOMBRE**  
**CARGO**  
**CELULAR**  
**FIJO DOMICILIO (solo en caso de emergencia)**  
**EMAIL**  
**SKYPE**

SRA. CRISTINA GUILLÉN

**NOMBRE**  
**CARGO**  
**CELULAR**  
**FIJO DOMICILIO (solo en caso de emergencia)**  
**EMAIL**  
**SKYPE**

SRA. DANIELA PERALTA

**NOMBRE**  
**CARGO**  
**CELULAR**  
**FIJO DOMICILIO (solo en caso de emergencia)**  
**EMAIL**  
**SKYPE**

ING. PAUL NEIRA

**NOMBRE**  
**CARGO**  
**CELULAR**  
**FIJO DOMICILIO (solo en caso de emergencia)**  
**EMAIL**  
**SKYPE**

SRA. LUCÍA GÓMEZ

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.2.R4
	<b>ENCUESTA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	07/06/2014

Cuenca junio de 2014.

### 1.- DATOS INFORMATIVOS:

Nombre de la empresa encuestada:

Tipo de empresa:

### 2.- OBJETIVO:

Encuesta elaborada con el fin de recabar información sobre los procedimientos mandatorios para la certificación BASC y sistemas de gestión por procesos de las empresas inmersas en el comercio exterior.

### 3.- INSTRUCCIONES:

Lea atentamente las preguntas y coloque una X en la casilla que corresponda al número apropiado de calificación:

### 4.- CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted acerca de la certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce) ?

SI

NO

2. ¿Dispone usted de un certificado BASC (Business Alliance for Secure Commerce) ?

SI

NO

3. ¿Dispone usted de un sistema de gestión de calidad con normas estándares internacionales?

SI

NO

4. En caso de que la respuesta anterior fue SI; indique que sistema regula su gestión

5. ¿Considera usted necesaria la inclusión de un sistema de gestión por procesos de calidad en una organización inmersa en el comercio exterior?

SI

NO

6. Señale los riesgos que usted considera pueden darse en el manejo de la carga

- a) Contaminación con drogas
- b) Contaminación con plagas
- c) Robo de mercadería
- d) Retrasos en el embarque
- e) Todos los citados

<input type="checkbox"/>

f) otros:

7. ¿Considera Usted que una ineficiente gestión en el manejo de la carga, incide en la generación de costos extras y/o pérdidas por la caída de la venta, tales como?:

- a) Demorajes
- b) Almacenajes
- b) Devolución de la carga por contaminación con plagas
- c) Documentos incompletos
- d) Todos los anteriores
- e) Otros


8. ¿Considera usted prioritaria una certificación BASC para el giro de su empresa?

SI  
NO


9) ¿Conoce usted los procedimientos BASC delineados para la actividad que realiza su empresa?

SI  
NO


10). ¿Conoce usted todos los procedimientos que se requieren para un comercio exterior eficiente?

SI  
NO


¡Gracias por su colaboración!

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.2.R4
	LISTA DE PROVEEDORES CERTIFICADOS BASC	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	19/08/2014

No.	NAVIERAS Y PUERTOS EN EL ECUADOR	CERTIFICACIÓN BASC
1	CMA CGM	TIENE
2	CITIKOLD – SEABORD	NO TIENE
3	EVERGREEN	NO TIENE
4	GEMAR – COPOR	NO TIENE
5	HAMBURG SUD	TIENE
6	MAR GLOBAL - CCNI	TIENE
7	MAERSK	NO TIENE
8	MEDITERREANEAN SHIPPING - MSC	TIENE
9	REMAR S.A	TIENE
10	TRANSOCEANICA HAPAG	NO TIENE
11	TRANSOCEANICA NYK	NO TIENE
12	TRANSOCEANICA CSAV	NO TIENE
13	SOUTH PACIFIC SHIPPING - AG. VAPORES INTERNACIONALES	TIENE
14	APL INTERNATIONAL	TIENE
15	CONTECON S.A.	TIENE
16	CABANA S.A	TIENE
17	NAPORTEC S.A-	TIENE
18	ARETINA S.A.	TIENE
19	CUPORT S.A	TIENE
20	TECNISEA CIA LTDA	TIENE

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.2.R5
	ACUERDO CONTRACTUAL	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	19/08/2014

A los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Se reúnen para celebrar el siguiente contrato para: \_\_\_\_\_;  
 por una parte el representante legal de NAPALOGISTICS IFF en la persona de:  
 \_\_\_\_\_ que a partir de este momento se le denominará  
 CONTRATANTE y, por otra parte \_\_\_\_\_ representante  
 legal de: \_\_\_\_\_, que tendrá la nominación de  
 CONTRATADO en consideración con las siguientes cláusulas:

PRIMERA:

SEGUNDA:

TERCERA:

Para constancia firman en acuerdo de derechos y se someten a las leyes vigentes de la República del Ecuador.

Cuenca, \_\_\_\_\_

CONTRATANTE	CONTRATADO

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>		<b>CODIGO</b>	<b>NL3.2.1.R1</b>
	<b>CUADRO COMPARATIVO DE GASTOS LOCALES</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>1.0</b>
			<b>FECHA</b>	<b>20/08/2014</b>

**RUBROS COBRADOS COMO GASTOS LOCALES POR NAVIERA ECUADOR**

NAVIERAS	PROCESAMIENTO BL*	COORDINACION ENTREGA CONTENEDOR	SERV GATE OUT	SELLO	ADMINISTRACION FEE	INGRESO INF. ECUAPASS *	PAGO A CARDENAS*	PAGO LOCAL THC	EMISION BL DESTINO*	THC	TOTAL	OBSERVACIONES
MSC												
APL												
TERMINAVES												
CCNI MARGLOBAL												
SEABOARD CTK												
NAVESUR												
EVERGREEN												
NYK												
HAPPAG LLOYD												
CSAV												
HAMBURSUD												
CMA												
CTK LOGISTICS												

**NOTAS:**

\* RUBROS QUE SE COBRAN SOLO POR BILL OF LADING  
 EL THC NO GENERA IVA  
 VALORES SUJETOS A 12% DE IVA



<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>  <b>COMPRAS Y GASTOS</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.2.1.R2
	<b>VERSIÓN</b>	1.0
	<b>FECHA</b>	22/07/2014

DETALLE DEL GASTO										DETALLE DEL PAGO	
MES	FECHA	PROVEEDOR	TIPO DE DOCUMENTO	NO. DOCUMENTO	VALOR	IMPUESTO	TOTAL	TIPO DE GASTO	DESCRIPCIÓN	MODO	NO. DOCUMENTO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE: _____		
FIRMA: _____		
FECHA: _____		





	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.2.1.R4
	<b>DECLARACIONES IVA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	22/07/2014

## FACTURAS DE VENTA TARIFA CERO

NO.	FECHA	CLIENTE	CONCEPTO	VALOR	ESTADO
<b>TOTALES VENTAS / IVA</b>				-	-

## FACTURAS DE VENTA REEMBOLSO DE GASTOS

NO.	FECHA	CLIENTE	CONCEPTO	VALOR	12%	TOTAL	ESTADO
						-	
						-	
						-	
						-	
						-	
						-	
					-	-	
					-	-	
					-	-	

<b>TOTAL ES VENTAS / IVA</b>				-	-	-	
------------------------------	--	--	--	---	---	---	--

**TOTAL COMPROBANTES VALIDOS**

**TOTAL COMPROBANTES ANULADOS**

### RECIBIDAS DEL EXTERIOR

POSITIVA	FECHA	BANCO	PAIS DE ORIGEN	VALOR





					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
					-		

0

<b>TOTALES VENTAS / IVA</b>				-	-	-	
-----------------------------	--	--	--	---	---	---	--

0							
<b>TOTALES VENTAS / IVA</b>					-	-	

## FACTURAS DE COMPRA REEMBOLSO DE GASTOS

NO.	FECHA	CLIENTE	CONCEPTO	VALOR	12%	TOTAL	ESTADO
<b>TOTALES VENTAS / IVA</b>					-	-	

<b>TOTAL COMPROBANTES</b>	<b>#iREF!</b>
---------------------------	---------------





## 5. CONCLUSIÓN

Una vez realizado todo este proceso investigativo, conseguido lo propuesto en el objetivo general y, aplicada su ejecución en un sistema de gestión de calidad con enfoque BASC, me permito concluir que implementando ello; se determina el cómo los agentes de carga internacional pueden agregar valor a su gestión, frente a los riesgos existentes en el comercio internacional. Además se complementan a este criterio, las demás conclusiones que se muestran a continuación como cumplimiento de los objetivos específicos:

1. En primera instancia y para cumplir con el primer objetivo específico planteado de, Nominar a las empresas FFI operantes en la ciudad de Cuenca, se elaboró dicha lista pero además se consideró necesario en esta parte de la investigación al encontrarse una escasa participación de estas empresas en la ciudad, ampliar el horizonte de cobertura; plasmando en un anexo una nómina más completa a nivel nacional que se pudo realizar gracias al apoyo de datos tomados de la ASEACI (Asociación Ecuatoriana de Agentes de Carga y Logística Internacional) y sus miembros activos
2. En cuanto a la determinación de los riesgos más importantes inmersos en la exportación, se pudieron describir y consensuar con los Agentes de carga miembros del grupo focal y con el apoyo de una encuesta de recopilación de datos, los riesgos transversales más importantes e inmersos en el transporte de la carga que comúnmente son:
  - Contaminación de la carga con drogas
  - Contaminación de plagas en los pallets
  - Robo de la carga en tránsito terrestre
  - Retrasos en el embarque
  - Costos por operaciones indebidas o costos ocultos; daños en embalaje
3. Concluyo además que, el trabajo realizado como un modelo de gestión con enfoque BASC, provee a los agentes de carga, un completo sistema de gestión de calidad que respeta todos los procedimientos documentados de ISO 9001 y los planteados reglamentariamente por las Normas BASC para los Agentes de Carga Internacional y garantiza el soporte de un sistema que pueda ser validado en cualquier momento por una institución creada para este fin, dando pleno cumplimiento al tercer objetivo específico planteado.
4. Como evidencia del cumplimiento planteado en el cuarto objetivo específico de, Utilizar un sistema de gestión con enfoque a los procedimientos BASC, se despliega el

capítulo 4 de esta investigación, que se aplica ampliamente en el sistema de gestión de la empresa agente de carga internacional NAPALOGISTICS, potenciando su know how, dando valor agregado y permitiendo su desarrollo con una prospectiva de la compañía que le permita sostenerse en el tiempo y mantener un crecimiento económico sustentable.

5. Me atrevo a recomendar finalmente esta propuesta, puesto que al ser bien aplicada, puede brindar ampliamente un valor agregado a la gestión de los freight forwarders y evitar la contaminación de la carga y el tratamiento de los riesgos inmersos en la misma con el fin de controlar las actividades de forma sistémica y metódica en el tratamiento de la carga desde su producción hasta su cliente final, permitiendo que llegue en las condiciones adecuadas y óptimas y propendiendo a la continuidad y mejora de las relaciones comerciales de las empresas que forman parte de la cadena.
6. No quiero concluir este proceso sin antes recomendar a las futuras investigaciones en este campo que los procesos son elásticos y se mueven con el desarrollo de las empresas, así mismo las versiones de las normas son modificables en el tiempo de acuerdo a cambios cíclicos por lo que, siempre todo proceso de investigación no es producto terminado sino el comienzo de nuevos retos, a lo que invito a aplicar la mejora continua en los Agentes de Carga Internacional y a implementar sistemas de gestión de este tipo, en todas las demás empresas que forman parte de la cadena de suministros y movimientos de la carga internacional.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albiol, I. P. (2010). La importancia de los procesos de transporte de carga y almacenes en la Cadena de Suministros (Supply Chain). *Revista transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 6.
- Caro, J. A. (2003). El seguro marítimo: riesgos, coberturas y conflictos en el comercio del siglo XXI. *Revista Marina*, 80.
- Daniels, J. D. (2004). *Negocios internacionales*. Prentice Hall.
- García, R. F. (2013). Prevención de riesgos laborales en el sector del transporte. *Higiene Industrial*, 5.
- INTERNACIONAL, E. M. (12 de 03 de 2009). <http://elmundocomercial.blogspot.com>.  
Obtenido de <http://elmundocomercial.blogspot.com/2009/03/definicion-de-agente-de-carga.html>
- López, B. (2014). Comercio exterior definición. *Negocios*, 1.
- Occidente, B. (2010). <http://www.bascoccidente.com.mx>. Obtenido de <http://www.bascoccidente.com.mx/?q=queesbasc>
- PULIDO, R. L. (2008). Protección marítima y piratería en el siglo XXI:. *INTELIGENCIA Y SEGURIDAD*, 37.
- Saavedra, C. A. (2013). Congestión portuaria y racionamiento eficiente en la transferencia de carga. *Revista CEPAL*, 22.
- Técnicas, I. U. (17 de 06 de 2014). <http://www.unit.org.uy>. Obtenido de <http://www.unit.org.uy/miembros/iso.php>
- Vigil Marin, E. (2011). Gestión de riesgos en inversiones marítimas. *Treballs Academics UPC*, 15. Obtenido de <http://upcommons.upc.edu/pfc/handle/2099.1/15344>

## 7. ANEXOS

- Listado de agentes de carga internacional operantes en el Ecuador
- Formato de la encuesta aplicada para conseguir el primer objetivo específico y tabulación de datos.
- Normas ISO 9001
- Normas BASC (Agente de Carga)
- Glosario de Términos.

## ANEXO 1

### LISTADO DE AGENTES DE CARGA INTERNACIONAL OPERANTES EN EL ECUADOR

---

**ACGROUP WORLDWIDE ECUADOR S.A.**  
Teléfono: (593 4) 2687514 (593 4) 2687514  
Fax: (593 4) 2687515  
Contacto: Fernando Losada Vasquez  
E-mail: [flosada@acgroupecuador.com](mailto:flosada@acgroupecuador.com)  
Sitio Web:  
<http://www.acgroupecuador.com>

---

**AEREOSERVI**  
Teléfono: 593 6005046/ 593 6005045  
Fax: 593 6005045  
Contacto: Fernando Andrade  
E-mail: [fav@aereoservi.com.ec](mailto:fav@aereoservi.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.aereoservi.com.ec>

---

**AIR OCEAN CARGO**  
Teléfono: (593 4) 2325550 (593 4) 2325550  
Contacto: Miguel Obando  
E-mail: [mobando@airoceancargo.com.ec](mailto:mobando@airoceancargo.com.ec)  
Sitio Web:  
<http://www.airoceancargo.com.ec>

---

**AMERILINES ECUADOR C.A.**  
Teléfono: (593 4) 5123788 (593 4) 5123788 /  
683449 / 682765  
Contacto: Ivan Vera  
E-mail: [gve.gmanager@amerilineslogistic.com](mailto:gve.gmanager@amerilineslogistic.com)  
Sitio Web: <http://www.amerilineslogistic.com>

---

**ASIA ROUND THE WORLD S.A.**  
Teléfono: (593 4) 2630103 (593 4)  
2630103 / 5100880  
Fax: (593 4) 2630119  
Contacto: José Luis Chiquito  
E-mail: [joseluis@asrowd.com](mailto:joseluis@asrowd.com)  
Sitio Web: <http://www.asrowd.com>

---

**ASIA SHIPPING ECUADOR**  
Teléfono: (593 4) 3713185 (593 4) 3713185  
Fax: (593 4) 3713185 Ext 115  
Contacto: Magaly Caicedo  
E-mail: [magaly@asiashipping.com.ec](mailto:magaly@asiashipping.com.ec)  
Sitio Web:  
<http://www.asiashipping.com.ec/>

---

**BREMAX S.A**  
Teléfono: (593) 4 2530-000 (593) 4 2530-000  
/ 4 2531-612 4 2531-612 / 4 2322-111 4  
2322-111  
Fax: (593) 2 329-251  
Contacto: Francisco Zenck Huerta  
E-mail: [fzenck@ulog.com.ec](mailto:fzenck@ulog.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.ulog.com>

---

---

**CALVIMA**  
Teléfono: (593 4) 2296495 (593 4) 2296495  
Fax: (593 4)2282889  
Contacto: Roberto Calderón Machiavello  
E-mail: [rcalderon@rocalvi.grcal.com](mailto:rcalderon@rocalvi.grcal.com)  
Sitio Web: <http://www.grupocalderon.org>

---

**CARGOMASTER DEL ECUADOR S.A.**  
Teléfono: (593 4) 2243100 (593 4) 2243100  
Fax: (593 4) 2243100  
Contacto: Lorena Avalos  
E-mail: [manager.ecuador@cargo-master.net](mailto:manager.ecuador@cargo-master.net)  
Sitio Web: <http://www.cargo-master.net/>

---

**CARGONET**  
Teléfono: (593 4)6017555 (593 4)6017555  
Fax: (593 4)6017555  
Contacto: Carla Hinojosa  
E-mail: [chinojosa@cargonet.com.ec](mailto:chinojosa@cargonet.com.ec)  
Sitio Web: [www.cargonet.com.ec](http://www.cargonet.com.ec)

---

**CGLOGISTICS S.A.**  
Teléfono: (593 4) 2233774 (593 4) 2233774  
Contacto: Camilo Galdos Lobaton  
E-mail: [camilo.galdos@cglogistics.com.ec](mailto:camilo.galdos@cglogistics.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.cglogistics.com.ec>

---

**COLUMTRAD CIA LTDA**  
Teléfono: (593-4) 3904159 (593-4) 3904159  
Contacto: Tanya Morán  
E-mail: [dejecutivo@aseaci.com.ec](mailto:dejecutivo@aseaci.com.ec)

---

**DAMCO ECUADOR S.A.**  
Teléfono: (593 4) 2631460 (593 4)  
2631460  
Fax: (593 4) 2631460  
Contacto: JOHAN EDUARDO  
BACIGALUPO BARQUET  
E-mail: [johan.bacigalupo@damco.com](mailto:johan.bacigalupo@damco.com)  
Sitio Web: <http://www.damco.com>

---

**DEIJL CARGO**  
Teléfono: (593 2) 2371297 (593 2) 2371297  
Fax: (593 2) 2371297  
Contacto: David de Haas  
E-mail: [david@dialcargo.com](mailto:david@dialcargo.com)  
Sitio Web: <http://www.dialcargo.com/>

---

#### DHL EXPRESS

Teléfono: (593 2)2985928 (593 2)2985928  
Contacto: Edith Villavicencio  
Sitio Web: <http://www.dhl.com>

---

---

**DHL GLOBAL FORWARDING**

Teléfono: (593 4)2-282036/22985732  
Fax: (593 4)2985735  
Contacto: Luis Guevara  
E-mail: [luis.guevara@dhl.com](mailto:luis.guevara@dhl.com)  
Sitio Web: <http://www.dhl.com>

---

**EBF CARGO**

Teléfono: (593 2) 3945901 (593 2) 3945901  
Fax: (5932) 3945901  
Contacto: Dr. Fernando Brito  
E-mail: [ebf@ebfcargo.com](mailto:ebf@ebfcargo.com)  
Sitio Web: <http://www.ebfcargo.com>

---

**ECUADOR CARGO SYSTEM**

Teléfono: (593) 2 6000555 (593) 2 6000555  
Fax: 593 2 6000555  
Contacto: Pablo Padilla  
E-mail:  
[generalmanager@ecuadorcargo.com](mailto:generalmanager@ecuadorcargo.com)  
Sitio Web: <http://www.ecuadorcargo.com/>

---

**ECUAMOVING INTERNATIONAL CARGO S.A.**

Teléfono: (593) 4 6019601/ 4 6019601/ 4 2610483 4 2610483  
Fax: (593) 4 2280534 EXT 112  
Contacto: Danny Ramirez  
E-mail: [dramirez@ecuamoving.com](mailto:dramirez@ecuamoving.com)  
Sitio Web: <http://www.ecuamoving.com>

---

**ECUCARGA**

Teléfono: (593 2) 3370525 (593 2) 3370525  
Contacto: Juan Carlos Baquero  
E-mail: [jc.baquero@ecucarga.com](mailto:jc.baquero@ecucarga.com)  
Sitio Web: <http://www.ecucarga.com/>

---

**ECULINE**

Teléfono: (593 4)2286225/2397226  
Fax: (593 4)2286225  
Contacto: Rebeca Chávez  
E-mail: [rebeca@ecugye.eculine.net](mailto:rebeca@ecugye.eculine.net)  
Sitio Web: <http://www.eculine.com/>

---

**EUROSERVICIOS**

Teléfono: (593 2)2504633 (593 2)2504633  
Fax: (593 2)2507185  
Contacto: José Delgado  
E-mail: [euroserv@ecnet.ec](mailto:euroserv@ecnet.ec)

---

**EXPRESS CARGO LINE**

Teléfono: (593 4) 2681131 (593 4) 2681131  
Fax: (593 4) 2681131 Ext. 13  
Contacto: Juan Carlos Dager  
E-mail: [jcdager@ecl.com.ec](mailto:jcdager@ecl.com.ec)  
Sitio Web:  
<http://www.expresscargoline.com>

---

**FARLETZA S.A.**

Teléfono: 593-4-2-688121  
Fax: 593-4-2-688122 593-4-2-688122  
Contacto: CARLOS JOSE VILLAMAR CABRERA  
Cargo: REPRESENTANTE PARA ASEACI  
E-mail: [carlosjose@farletza.com.ec](mailto:carlosjose@farletza.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.farletza.com/>

---

**FERVACARGO**

Teléfono: (593 4)2290955 (593 4)2290955  
Fax: (593 4)2290950  
Contacto: Raúl Feraud  
E-mail: [fervacargo@fervacargo.com](mailto:fervacargo@fervacargo.com)  
Sitio Web: <http://www.fervacargo.com/>

---

**FLOWERCARGO S.A.**

Teléfono: (593) 3945920  
Contacto: Juan Simón Bustamante  
Cargo: Gerente General  
E-mail: [gmanager@flowercargo.com](mailto:gmanager@flowercargo.com)  
Sitio Web: <http://www.flowercargo.com/>

---

**FRESH LOGISTICS**

Teléfono: (593 2)3949520 (593 2)3949520  
Fax: (593 2) 3949520  
Contacto: Edison Jarrín  
E-mail: [ejarrin@freshlogistic.com](mailto:ejarrin@freshlogistic.com)  
Sitio Web: <http://www.freshlogistics.com/>

---

**G&G CARGO SERVICE**

Teléfono: (593 2) 2947300 (593 2) 2947300  
Fax: (593 2) 2947300  
Contacto: Jorge Garcés  
E-mail: [jgarces@ggcargo.com](mailto:jgarces@ggcargo.com)  
Sitio Web: <http://www.ggcargo.com>

---

**GEOTRANSPORT**

Teléfono: (593 2)2905901 (593 2)2905901  
Fax: (593 2)2508758  
Contacto: Silvana Coka  
E-mail: [scoka@geotransport-sa.com](mailto:scoka@geotransport-sa.com)  
Sitio Web: <http://www.geotransport-sa.com>

---

**INCALINES DEL ECUADOR INCA LINES S.A.**

Teléfono: (593 4) 6027420 (593 4) 6027420 / 6027421 / 6027422  
Fax: (593 4) 6027424  
Contacto: Ing. Luis Infañón Rosales  
E-mail: [leir@incalines.com.ec](mailto:leir@incalines.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.incacargo.com>

---

**INTERCILSA LOGISTICS**

Teléfono: (593 2)244 3234 (593 2)244 3234 / 243 2980 / 244 3252  
Fax: (593 2)244 3287 / 225 2450  
Contacto: Jorge Durán  
E-mail: [jduran@intercilsa.com.ec](mailto:jduran@intercilsa.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.intercilsa.com>

---

---

**INTERNATIONAL SHIPPING & STORAGE**

Teléfono: (593 2)2406065/6 2406065/6  
Fax: (593 2)2406067  
Contacto: Carlos Avalos  
E-mail: [cavalos@insa.com.ec](mailto:cavalos@insa.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.insa.com.ec>

---

**KAYSERCORP LOGISTICS S.A.**

Teléfono: (593 4) 6010030 (593 4) 6010030  
Contacto: Alejandro Kayser  
E-mail: [alejandro@kayserworldwide.com](mailto:alejandro@kayserworldwide.com)  
Sitio Web:  
<http://www.kayserworldwide.com>

---

**KRYSTAL LOGISTICS ECUADOR  
KRYSLGIC C. LTDA.**

Teléfono: (593 4) 3907320 (593 4) 3907320  
Contacto: Ana Mercedes Silva  
E-mail: [amsilva@krystalecuador.com](mailto:amsilva@krystalecuador.com)  
Sitio Web: <http://www.krystallogistics.com>

---

**KUEHNE + NAGEL S.A.**

Teléfono: (593 2)2268500 (593 2)2268500  
Fax: (593 2)2268502  
Contacto: Rogerio Besouchet  
E-mail:  
Sitio Web: <http://www.kuehne-nagel.com>

---

**LASEAIR S.A**

Teléfono:  
Fax: 6046602  
Contacto: CAROLINA REASCOS  
E-mail: [carolinar@cm-log-com](mailto:carolinar@cm-log-com)  
Sitio Web: <http://www.cargomaster.ws>

---

**LOGISTIC NETWORK SERVICIOS DE  
CARGA S.A.**

Teléfono: (593 2)2042344 (593 2)2042344 al  
350  
Fax: (593 2)2042341/342  
Contacto: Shirley Macías  
E-mail: [smacias@ln-ecuador.com](mailto:smacias@ln-ecuador.com)  
Sitio Web: [www.ln-worldwide.com](http://www.ln-worldwide.com)

---

**LOGISTICS SOLUTIONS**

Teléfono: (593 4) 2371-001 (593 4) 2371-001  
Fax: (593 4) 2371-025  
Contacto: Xavier Castro Moncayo  
E-mail: [lfranco@logisolutions.com.ec](mailto:lfranco@logisolutions.com.ec)  
Sitio Web: [www.logisolutions.com.ec](http://www.logisolutions.com.ec)

---

**MARITIME SERVICES LINE DEL ECUADOR  
/ MSL DEL ECUADOR S.A**

Teléfono: (593 4) 2680962 (593 4) 2680962  
Fax: (593 4) 2680962  
Contacto: Ricardo Arria  
E-mail: [rarrria@mslcorporate.com.ec](mailto:rarrria@mslcorporate.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.mslcorporate.com>

---

**MARSEC**

Teléfono: (593 4)25609018/9  
Fax: (593 4)2569029  
Contacto: Ing. Omar Santana  
E-mail: [comercial@marsec.com](mailto:comercial@marsec.com)  
Sitio Web: <http://www.marsec.com/>

---

**MUNDITRANSPORT**

Teléfono: (593 4)2631401 (593 4)2631401  
Contacto: Liz Campoverde  
E-mail: [lcampoverde@munditransport.com](mailto:lcampoverde@munditransport.com)  
Sitio Web: <http://www.mdt.com.ec>

---

**NAVECUADOR**

Teléfono: (593 4) 2598060 (593 4) 2598060  
Fax: (593 4) 2598388  
Contacto: Rodolfo Baquerizo  
E-mail:  
[RBAQUERIZO@NAVECUADOR.COM.EC](mailto:RBAQUERIZO@NAVECUADOR.COM.EC)  
Sitio Web:  
<http://www.transoceanica.com.ec>

---

**OBC SHIPPING SERVICE S.A.**

Teléfono: TEL.: 593-4-5000850 593-4-  
5000850  
Contacto: ADRIANA ESTEFENIA ARMAS  
LANDIVAR  
Cargo: GERENTE GENERAL  
E-mail: [aarmas@obc-shipping.com](mailto:aarmas@obc-shipping.com)  
Sitio Web: <http://www.obc-shipping.com>

---

**OCEANBEACH S.A. / VALUECARGO**

Teléfono: 593 2 2810984 593 2 2810984  
Fax: 2810898  
Contacto: Patricia Escobar  
E-mail: [patty@valuecargo.com.ec](mailto:patty@valuecargo.com.ec)

---

**OCEANFREIGHT CARGO LINES S.A**

Teléfono: 593 4 2 2888050  
Fax: 539 4 2 288050 ext 108  
Contacto: María Gabriela García  
E-mail: [ggarcia@oceanfreightcargo.com](mailto:ggarcia@oceanfreightcargo.com)  
Sitio Web: <http://www.garciainter.com>

---

**OPERFLOR CIA. LTDA.**

Teléfono: (593 2) 2897107 (593 2) 2897107  
Fax: (593 2) 2897107  
Contacto: Ing. Xavier Stacey  
E-mail: [sc@hilsea.com.ec](mailto:sc@hilsea.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.operflorcargo.com>

---

**PACIFIC ANCHOR LINE**

Teléfono: (593 4) 2-158312 (593 4) 2-158312  
Fax: (593 4) 2-158512  
Contacto: Verónica Cascante  
E-mail: [vcascante@gye.pal.cl](mailto:vcascante@gye.pal.cl)  
Sitio Web: <http://www.>

---

**PACIFICLINK**

Teléfono: (593 4)2325708/325699/325555  
Fax: 2325692  
Contacto: María José Rizzo  
E-mail: [mjrizzo@andinave.com](mailto:mjrizzo@andinave.com)  
Sitio Web: <http://www.andinave.com>

---

**PANALPINA ECUADOR S.A.**

Teléfono: (593 2)3970100 (593 2)3970100  
Contacto: Fernando Coral  
E-mail: [fernando.coral@panalpina.com](mailto:fernando.coral@panalpina.com)  
Sitio Web: <http://www.panalpina.com>

---

**PANATLANTIC LOGISTICS S.A.**

Teléfono: (593 2)3965840 (593 2)3965840 / 3965800  
Fax: (593 2)3965801  
Contacto: Claudio Bertogg  
E-mail: [claudio.bertogg@panatlantic.com](mailto:claudio.bertogg@panatlantic.com)  
Sitio Web: <http://www.panatlantic.com>

---

**PLANET DIRECT CARGO**

Teléfono: (593 4)2294271/2292071  
Fax: (593 4)2294271  
Contacto: Econ. Galo Molina  
E-mail: [president@planet-cargo.com](mailto:president@planet-cargo.com)  
Sitio Web: <http://www.planet-cargo.com>

---

**PROFITCARGO**

Teléfono: (593 2)2250115/2259397  
Fax: (593 2)2430640  
Contacto: Luis Alberto Moyano  
E-mail: [lmoyano@profitcargo.com](mailto:lmoyano@profitcargo.com)  
Sitio Web: <http://www.profitcargo.com>

---

**PROVEXCAR CIA LTDA**

Teléfono: Guayaquil (592 4) 2136692  
Fax: (593 4) 2136617  
Contacto: Elena Vera  
E-mail: [elena\\_vera@provexcargye.com](mailto:elena_vera@provexcargye.com)  
Sitio Web: [www.provexcar.net](http://www.provexcar.net)

---

**ROLASA**

Teléfono: (593 4) 2485856 (593 4) 2485856 / 2480058 / 2481080  
Fax: (593 4) 2485856  
Contacto: José Díaz  
Cargo: Representante legal  
E-mail: [jadm@rolasa.com](mailto:jadm@rolasa.com)  
Sitio Web: <http://www.rolasa.com>

---

**ROYALCARGO**

Teléfono: (593-2) 3962600 (593-2) 3962600  
Fax: (593-2) 3962600  
Contacto: Mon Verstegen  
E-mail: [monv@royalcargo-ec.com](mailto:monv@royalcargo-ec.com)  
Sitio Web: <http://www.royalcargo-ec.com>

---

**SACO SHIPPING LINE**

Teléfono: (593 4) 2688018 (593 4) 2688018  
Fax: (593 4) 2688018 EXT 102  
Contacto: Mónica Rolando  
E-mail: [monica.rolando@sslconsolidation.ec](mailto:monica.rolando@sslconsolidation.ec)  
Sitio Web: <http://www.wwalliance.com>

---

**SACO SHIPPING LINE**

Teléfono: (593 4) 2688018 (593 4) 2688018  
Fax: (593 4) 2688018 EXT 102  
Contacto: Mónica Rolando  
E-mail: [monica.rolando@sslconsolidation.ec](mailto:monica.rolando@sslconsolidation.ec)  
Sitio Web: <http://www.wwalliance.com>

---

**SAMISA SERVICIOS AEREOS Y MARITIMOS INTERNACIONALES S.A**

Teléfono: 593 4 2136110 593 4 2136110  
Fax: 593 4 2136044  
Contacto: Wolfgang Ledwon  
E-mail: [wolfgang.ledwon@samisa.com.ec](mailto:wolfgang.ledwon@samisa.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.samisa.com.ec>

---

**SCHRYVER**

Teléfono: (593 2)2900621 (593 2)2900621  
Fax: (593 4)2883714  
Contacto: Ramiro Sisalema UIO Hans Dassau GYE  
E-mail: [ramiro.sisalema@schryver.com](mailto:ramiro.sisalema@schryver.com) / [hans.dassau@schryver.com](mailto:hans.dassau@schryver.com)  
Sitio Web: <http://www.schryver.com>

---

**SERVIPALLET S.A**

Teléfono: 593 2 2818280 593 2 2818280  
Contacto: Roy Cisternas  
E-mail: [royc@operflorcargo.com](mailto:royc@operflorcargo.com)

---

**SIATILOGISTICS S.A.**

Teléfono: 593 2 2249-599 593 2 2249-599  
Fax: 593 2 2249-599  
Contacto: BYRON MORA  
E-mail: [byronmora@siatiexpress.com](mailto:byronmora@siatiexpress.com)  
Sitio Web: <http://www.siatigroup.com>

---

**TOLEPU S.A.**

Teléfono: 2343700  
Fax: 2584566  
Contacto: Pedro Torres Alaña  
E-mail: [ptorresa@torresytorres.com](mailto:ptorresa@torresytorres.com)  
Sitio Web: <http://www.torresytorres.com>

---

**TRANSCONAN**

Teléfono: (593-2)3802790/ 3802800  
Contacto: Elsi Flores  
E-mail: [elsieuio@transconan.com.ec](mailto:elsieuio@transconan.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.transconan.com.ec>

---

---

**TRANSINTERNACIONAL CARGO**

Teléfono: (593 2) 2469 224 (593 2) 2469 224  
Contacto: Troy Graham  
E-mail: [gerencia@ticargo.com](mailto:gerencia@ticargo.com)  
Sitio Web: <http://www.ticargo.com>

---

**UNILINE TRANSPORT SYSTEM**

Teléfono: (593 4) 2136150 (593 4) 2136150  
Fax: (593 4) 2136188  
Contacto: Xavier Aguirre  
E-mail: [xaguim@uniline.com.ec](mailto:xaguim@uniline.com.ec)  
Sitio Web: <http://www.uniline.com.ec>

---

**UNIVERSAL CARGO**

Teléfono: (593 4) 2205544/ 2203836/  
2206252  
Fax: (593 4) 2203836  
Contacto: Freddy Alava Mortola  
E-mail: [freddy@unicargo.net](mailto:freddy@unicargo.net)  
Sitio Web:  
<http://www.universalcargoecuador.com>

---

**VECO LOGISTICS ECUADOR S.A.**

Teléfono: (593 4) 6025650 (593 4)  
6025650 - 6025649- 6025303  
Fax: (593 4) 5001506  
Contacto: Roberto Barriga  
E-mail: [rbarriga@vecologistics.com](mailto:rbarriga@vecologistics.com)

---

**VELCARGO LOGISTIC  
INTERNATIONAL S.A.**

Teléfono: (593-2) 2446150 (593-2)  
2446150 ,  
Fax: (593-2)2252477  
Contacto: Marcelo Bolaños  
Cargo:  
E-mail: [mbolanos@velcargo.com](mailto:mbolanos@velcargo.com)  
Sitio Web: <http://www.velcargo.com>

---

**INTERINVEST S.A.**

Guayacanes MZ 110 villa 27  
Telfax Guayaquil: 5031159 / 2620123  
Ph: 09-9-9747684  
E-mail: [rmoreno@interinvest-ec.com](mailto:rmoreno@interinvest-ec.com)

Teléfono: (593-4)  
Contacto: Rosita Moreno

---

**NAPALOGISTICS IFF**

Teléfono: (593-7)2816969 / 0987240988  
Contacto: Natalia Palacios Montero  
E-mail: [npalacios1909@gmail.com](mailto:npalacios1909@gmail.com)  
Contacto: César Méndez C.  
Cargo: General Manager  
E-mail: [cesarmendezc@hotmail.com](mailto:cesarmendezc@hotmail.com)  
Sitio Web:  
<http://www.napalogistics.blogspot.com>

---

NYK, TRANSOCEÁNICA:  
Transocéánica Cia.Ltda.  
Simón Bolívar| 918 y Benigno Malo  
07-2838078 PHONO  
07-2831479 FAX  
CONTACTO: PATRICIA YAZBECK  
CUENCA

---

NOTA: Varios de los datos fueron tomados de la página web de la ASEACI.

	<b>NAPA LOGISTIC IFF</b>	<b>CODIGO</b>	NL3.1.2.R4
	<b>ENCUESTA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1.0
		<b>FECHA</b>	07/06/2014

Cuenca junio de 2014.

**1.- DATOS INFORMATIVOS:**

Nombre de la empresa encuestada:


Tipo de empresa:

**2.- OBJETIVO:**

Encuesta elaborada con el fin de recabar información sobre los procedimientos mandatorios para la certificación BASC y sistemas de gestión por procesos de las empresas inmersas en el comercio exterior.

**3.- INSTRUCCIONES:**

Lea atentamente las preguntas y coloque una X en la casilla que corresponda al número apropiado de calificación:

**CUESTIONARIO**

1. ¿Conoce usted acerca de la certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce) ?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

2. ¿Dispone usted de un certificado BASC (Business Alliance for Secure Commerce) ?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

3. ¿Dispone usted de un sistema de gestión de calidad con normas estándares internacionales?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

4. En caso de que la respuesta anterior fue SI; indique que sistema regula su gestión

--

5. ¿Considera usted necesaria la inclusión de un sistema de gestión por procesos de calidad en una organización inmersa en el comercio exterior?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

6. Señale los riesgos que usted considera pueden darse en el manejo de la carga

a) Contaminación con drogas	<input type="checkbox"/>
b) Contaminación con plagas	<input type="checkbox"/>
c) Robo de mercadería	<input type="checkbox"/>
d) Retrasos en el embarque	<input type="checkbox"/>
e) Todos los citados	<input type="checkbox"/>
f) otros:	<input type="checkbox"/>

7. ¿Considera Usted que una ineficiente gestión en el manejo de la carga, incide en la generación de costos extras y/o pérdidas por la caída de la venta, tales como?:

- a) Demorajes
- b) Almacenajes
- b) Devolución de la carga por contaminación con plagas
- c) Documentos incompletos
- d) Todos los anteriores
- e) Otros


8. ¿Considera usted prioritaria una certificación BASC para el giro de su empresa?

SI	<input type="text"/>
NO	<input type="text"/>

9) ¿Conoce usted los procedimientos BASC delineados para la actividad que realiza su empresa?

SI	<input type="text"/>
NO	<input type="text"/>

10). ¿Conoce usted todos los procedimientos que se requieren para un comercio exterior eficiente?

SI	<input type="text"/>
NO	<input type="text"/>

¡Gracias por su colaboración!

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**BASC -Business Alliance for Secure Commerce-**, es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales Sistema de gestión.- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyen a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos

**Certificación.-** Una certificación es un documento que comprueba que una persona u organización cumple con los estándares mínimos para desempeñar una labor en un área determinada. Este documento de certificación es expedido por una organización con reconocido prestigio y experiencia en el área

**CFR (Coste y flete - Cost and Freight):** El vendedor es responsable de los costos hasta que la mercancía esté en el puerto de destino. El seguro lo paga el importador; el exportador responde por los daños hasta que la mercancía sobrepase la borda del barco en el puerto de origen.

**CIF (Costo, seguro y Flete - Cost, Insurance and Freight):** El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma, tiene la obligación de contratar el transporte desde el punto de entrega acordado hasta puerto de destino designado, o en el caso de que se haya acordado, un punto específico en dicho puerto designado.

**CIP (Transporte y seguro pagados hasta - Carriage and Insurance Paid To):** Similar a la modalidad CPT, pero el vendedor además debe contar con un seguro con las condiciones de CIF y al menos con la cobertura mínima

**CPT (Transporte pagado hasta - Carriage Paid to):** El exportador es responsable del transporte hasta el destino en cuestión (acordado). El comprador solo asume los riesgos al recibir la mercancía. Hay que tomar en cuenta que en éste término, se considera que la mercancía ha sido entregada cuando se la ha entregado al transportista, desde éste punto el riesgo corre por cuenta del comprador.

**DAP (Entrega en Lugar - Delivered At Place):** El vendedor deberá contratar el transporte hasta el lugar de destino designado o el punto acordado. Si no se llegara a acordar ningún punto, el vendedor podrá elegir el punto que mejor le convenga en el lugar de destino designado. En éste término se considera que la mercancía está entregada cuando ha llegado al lugar de destino designado (incluye el punto acordado en el caso de que estuviere determinado) y preparada para su descarga está a disposición del comprador.

**DAT (Entrega en Terminal - Delivered At Terminal):** El vendedor deberá contratar el transporte hasta la terminal designada en el puerto o el lugar de destino designado. Si no se llegara a acordar ningún lugar, el vendedor podrá elegir la terminal designada como el puerto u otro lugar de destino designado que mejor le convenga. En éste término se considera que la mercancía está entregada cuando ha llegado al lugar de destino designado (sea éste el puerto o cualquier otro lugar de destino acordado) y posterior a su descarga está a disposición del comprador. Considerar que se diferencia de DAP ya que en éste término la mercancía debe de ser descargada, en DAP la mercancía debe de estar preparada para su descarga.

**DDP (Entregada derechos pagados - Delivered Duty Paid):** El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma. De igual manera, éste término exige que el vendedor también se encargue de los trámites aduaneros para la importación de la mercancía, tales como los derechos de aduana, impuestos, y demás costos relacionados

**EXW (En fábrica, Ex Works):** El comprador es el encargado de asumir los gastos asociados al retiro y traslado de la mercancía desde la ubicación del vendedor. Los daños que puedan ocurrir antes de este traslado corren por cuenta del vendedor. O sea la responsabilidad del vendedor es tener disponibles los bienes en su propia planta, fábrica o bodega.

**FAS (Franco al costado del buque - Free Alongside Ship):** Tal como se usa con FOB, debe ir seguido del puerto de embarque. El vendedor es responsable de los gastos hasta que la mercancía se encuentre al costado del barco en el puerto convenido. Se usa por ejemplo para el transporte de gráneles por vías acuáticas interiores.

**FCA (Franco Transportista - Free Carrier):** El exportador debe tener la mercancía disponible en un lugar acordado entre ambas partes y asumir los costos para el trámite de exportación. Los costos de carga y transporte de la mercadería, son asumidos por el comprador.

**FOB (Franco a bordo - Free on board):** Este término quiere decir que la mercancía es responsabilidad del vendedor hasta cuando la carga toca cubierta. El vendedor no tiene ninguna obligación con el comprador de formalizar el contrato de transporte, sin embargo, si así lo solicita el comprador, el vendedor deberá contratar el transporte pero a riesgos y expensas del comprador.

**Freight Forwarders.-** es un agente de carga internacional que le presta sus servicios expertos a los exportadores e importadores, gracias a su conocimiento cabal sobre las reglas y regulaciones en esta materia, tanto del país de origen como de los países de destino

**Mejora continua.-** es ser una herramienta de progreso para cualquier proceso o servicio, permite un crecimiento y optimización de factores importantes de la empresa e incrementan el rendimiento en forma significativa.

**Operaciones Sospechosas-** son actividades que no cumplen con aspectos normales del proceso establecido para el transporte de carga internacional

**Valor agregado.-** Adición neta de Valor que se incorpora a las materias primas o Bienes Intermedios en las distintas etapas del proceso productivo, hasta que ellos se convierten en Bienes De Consumo final

## NORMA ISO 9001:2008

### TABLA DE CONTENIDO

Prólogo.....	3
Prólogo de la versión en español .....	3
0.1 Generalidades.....	3
0.2 Enfoque basado en procesos.....	4
0.3 Relación con la Norma ISO 9004.....	5
0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión .....	5
Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.....	5
1 Objeto y campo de aplicación.....	5
1.1 Generalidades.....	5
1.2 Aplicación.....	6
2 Referencias normativas.....	6
3 Términos y definiciones.....	6
4 Sistema de gestión de la calidad .....	6
4.1 Requisitos generales.....	6
4.2 Requisitos de la documentación .....	7
4.2.1 Generalidades .....	7
4.2.2 Manual de la calidad.....	7
4.2.3 Control de los documentos.....	8
4.2.4 Control de los registros.....	8
5 Responsabilidad de la dirección .....	8
5.1 Compromiso de la dirección.....	8
5.2 Enfoque al cliente.....	8
5.3 Política de la calidad .....	8
5.4 Planificación.....	9
5.4.1 Objetivos de la calidad .....	9
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad .....	9
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	9
5.5.1 Responsabilidad y autoridad .....	9
5.5.2 Representante de la dirección .....	9
5.5.3 Comunicación interna.....	9
5.6 Revisión por la dirección .....	10
5.6.1 Generalidades .....	10
5.6.2 Información de entrada para la revisión .....	10
5.6.3 Resultados de la revisión .....	10
6 Gestión de los recursos.....	10
6.1 Provisión de recursos.....	10
6.2 Recursos humanos .....	10
6.2.1 Generalidades .....	10
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia .....	10
6.3 Infraestructura.....	11
6.4 Ambiente de trabajo.....	11
7 Realización del producto .....	11
7.1 Planificación de la realización del producto .....	11
7.2 Procesos relacionados con el cliente .....	12
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto .....	12
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto .....	12
7.2.3 Comunicación con el cliente.....	12
7.3 Diseño y desarrollo .....	12
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.....	12
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.....	13
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.....	13
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.....	13
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo .....	14

7.3.6	Validación del diseño y desarrollo .....	14
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo .....	14
7.4	Compras .....	14
7.4.1	Proceso de compras.....	14
7.4.2	Información de las compras.....	14
7.4.3	Verificación de los productos comprados .....	14
7.5	Producción y prestación del servicio .....	15
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.....	15
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio..	15
7.5.3	Identificación y trazabilidad.....	15
7.5.4	Propiedad del cliente .....	15
7.5.5	Preservación del producto.....	16
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición .....	16
8	Medición, análisis y mejora.....	16
8.1	Generalidades.....	16
8.2	Seguimiento y medición .....	17
8.2.1	Satisfacción del cliente .....	17
8.2.2	Auditoría interna .....	17
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos .....	17
8.2.4	Seguimiento y medición del producto.....	18
8.3	Control del producto no conforme .....	18
8.4	Análisis de datos .....	18
8.5	Mejora .....	18
8.5.1	Mejora continua.....	18
8.5.2	Acción correctiva .....	19
8.5.3	Acción preventiva .....	19

## ***Prólogo***

ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para su votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 9001 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité 2, Sistemas de la calidad.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el textos y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14000:2004.

## ***Prólogo de la versión en español***

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group (STTG) del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT Comisión Panamericana de Normas Técnicas y de INLAC Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad.

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Introducción

### ***0.1 Generalidades***

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) su entorno organizativo, cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,

f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

## **0.2 Enfoque basado en procesos**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

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

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

### **0.3 Relación con la Norma ISO 9004**

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización.

NOTA En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma Internacional ISO 9004 se encuentra en revisión.

### **0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión**

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas Internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

## **Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos**

### **1 Objeto y campo de aplicación**

#### **1.1 Generalidades**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

## **1.2 Aplicación**

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

## **2 Referencias normativas**

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

## **3 Términos y definiciones**

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

## **4 Sistema de gestión de la calidad**

### **4.1 Requisitos generales**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, e
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

### 4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

### 4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

### 4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

NOTA En este contexto recuperación se entiende como localización y acceso.

## 5 Responsabilidad de la dirección

### 5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

### 5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

### 5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,

- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

## **5.4 Planificación**

### **5.4.1 Objetivos de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

## **5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

### **5.5.2 Representante de la dirección**

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

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

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

### **5.5.3 Comunicación interna**

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## **5.6 Revisión por la dirección**

### **5.6.1 Generalidades**

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

### **5.6.2 Información de entrada para la revisión**

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

## **6 Gestión de los recursos**

### **6.1 Provisión de recursos**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### **6.2 Recursos humanos**

#### **6.2.1 Generalidades**

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

#### **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

### **6.3 Infraestructura**

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

### **6.4 Ambiente de trabajo**

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

## **7 Realización del producto**

### **7.1 Planificación de la realización del producto**

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también podría aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

## 7.2 Procesos relacionados con el cliente

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

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
  - b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
  - c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- a) Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por Internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

## 7.3 Diseño y desarrollo

### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,

- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

### **7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

### **7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo**

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

### **7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo**

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

### **7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

### **7.3.6 Validación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

### **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

## **7.4 Compras**

### **7.4.1 Proceso de compras**

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

### **7.4.2 Información de las compras**

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

## **7.5 Producción y prestación del servicio**

### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

### **7.5.5 Preservación del producto**

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

### **7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición**

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer la aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

## **8 Medición, análisis y mejora**

### **8.1 Generalidades**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

## 8.2 Seguimiento y medición

### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

### 8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

NOTA Al determinar los métodos adecuados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto**

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

### **8.3 Control del producto no conforme**

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

### **8.4 Análisis de datos**

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) los proveedores (véase 7.4)

### **8.5 Mejora**

#### **8.5.1 Mejora continua**

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

### **8.5.2 Acción correctiva**

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

### **8.5.3 Acción preventiva**

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.



**Business Alliance for Secure Commerce (BASC)  
Estándares BASC Versión 3-2008  
Adopción de Requisitos Mínimos de Seguridad C-TPAT  
Agente de Carga  
(Marítima o Aérea)**

*Los Agentes de Carga deben realizar una evaluación completa de sus prácticas de seguridad basándose en los siguientes criterios mínimos de seguridad de BASC. Reconociendo que un Agente de Carga normalmente no juega un rol significativo en los aspectos físicos del almacenamiento, cargue, transporte y distribución de mercancías, pero si juega un papel decisivo en el manejo de la información, especialmente la que se transmite entre los transportistas, las aduanas y las otras partes de la cadena logística. Por tanto, el rol del Agente de Carga ha de ser también el de educar y motivar a que los miembros de la cadena de suministro participen en BASC.*

*Estos criterios mínimos de seguridad, han sido diseñados fundamentalmente para construir bloques de miembros de BASC, para instituir prácticas seguras y efectivas, diseñadas para optimizar el desempeño de la cadena de suministro y para mitigar la posibilidad que la cadena de suministro pueda ser atacada por el terrorismo. Las medidas de seguridad de una cadena de suministro, segura, seduce los riesgos de robo, pérdidas y contrabando de mercancías, que a su vez puede facilitar que potencialmente puedan introducir elementos peligrosos al interior de la cadena de suministro.*

*BASC reconoce la complejidad de las cadenas de suministro y prácticas de seguridad internacionales, y apoya la aplicación e implementación de medidas de seguridad basadas en el riesgo.<sup>1</sup> La cadena de suministro, para los propósitos de BASC, es definida desde el punto de origen (Exportadores/ proveedores/ distribuidores) hasta el punto de distribución. Por lo tanto, el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC brinda flexibilidad y permite adaptar los planes de seguridad con base en el modelo empresarial de la empresa miembro de BASC.*

*Las medidas de seguridad apropiadas, tal como se indican en este documento, deben ser implementadas y mantenidas por el agente de Carga – basadas en el riesgo.*

---

<sup>1</sup> Los agentes de carga deben tener un proceso documentado y verificable para determinar el riesgo en todas sus operaciones, basado en su modelo empresarial (es decir, volumen, puntos de origen y destino, ruta, certificación BASC, posible amenaza terrorista mediante información de fuente abierta, que tiene seguridad inadecuada, previos incidentes de seguridad, etc.).

## **PARTE “A”**

### **1. Requisitos de los asociados de negocios**

A menos que este expresamente indicado, con el objeto de implementar los estándares mínimos de BASC, el término “Asociado de Negocios” incluye a todos los terceros dentro de la cadena de suministro con el cual el Agente de Carga voluntariamente y por su propia iniciativa vincula dentro de sus obligaciones. Los Agentes de Carga tienen que tener procedimientos escritos y verificables para el estudio de nuevos Asociados de Negocios, más allá de los requisitos financieros, incluyendo indicadores de seguridad.

#### **1.a Procedimientos documentados exigidos para Asociados de Negocio**

Deben existir procedimientos escritos para evaluar a los asociados de negocios que identifiquen factores o prácticas específicas cuya presencia activaría un examen adicional por parte del Agente de Carga. BASC trabajara en cooperación con los Agentes de Carga para identificar información específica acerca de qué factores, prácticas o riesgos sean relevantes.

Para aquellos asociados de negocios que cumplan con los requisitos para obtener la certificación BASC, tiene que solicitarse documentación pertinente (por ejemplo, certificado BASC, número de certificado, etc.) indicando si estos asociados están o no certificados por BASC.

#### **1. b Para asociados de negocio no BASC, requisito escrito de criterios de seguridad equivalentes al BASC**

Los Agentes de Carga deben asegurar que los proveedores de servicio por contrato se comprometan a seguir los requisitos de seguridad de BASC mediante acuerdos contractuales.

#### **1. c Documentación exigida para los asociados de negocio de participación en programas extranjeros de SCS**

En forma similar, los asociados de negocios actuales o futuros que hayan obtenido certificación en un programa de seguridad de la cadena de suministro administrado por una autoridad aduanera extranjera deben indicar su situación de participación al Agente de Carga.

Los Agentes de Carga deben mantener una lista de proveedores certificados BASC, en todas las categorías relevantes de servicio.

#### **1. d Ofrecer oportunidades de educación en los requisitos de seguridad BASC**

Los Agentes de Carga tienen que asegurarse de que los criterios de seguridad BASC estén disponibles para los clientes exportadores/importadores, a través de oportunidades de educación, como seminarios, servicios de consulta, difusión de materiales de texto, y/o a través de la prestación de asistencia a dichos clientes en la obtención de esos materiales.

Los Agentes de Carga tienen que desarrollar y documentar un procedimiento para el manejo de la seguridad relacionado con los requerimientos del cliente exportador.

Los Agentes de Carga deberían incentivar a los clientes exportadores para que estos implementen el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

## **2. Seguridad con los Contenedores / ULD's**

Los Agentes de Carga tienen que convenir con sus Asociados de Negocio, Importadores y Exportadores, sean miembros de BASC o no, respecto de la importancia de tener procedimientos de seguridad en el lugar de cargue, procedimientos para la inspección y sellado apropiado para mantener la integridad de contenedores / ULD's. Los Agentes de Carga deberán convenir también con sus Asociados de Negocios, que una inspección de siete puntos sea realizada a los contenedores vacíos antes de su llenado, como también el proceso de revisión de los UTL,s

### **2.1 Sellos Requeridos en los Contenedores / ULD,s**

El sellado de ULD,s / contenedores para mantener una continua integridad de los sellos es un elemento crucial de la seguridad de la cadena de suministro, por tanto el Agente de Carga debe convenir con sus Asociados de Negocio que el sello usado para asegurar los contenedores/ULD,s, tiene que reunir o exceder la norma ISO 17712 para sellos de alta seguridad.

- 2.1. a El Agente de Cargar acordara a los clientes importadores y exportadores que todos los contenedores/ULD,s deben tener instalado un sello de alta seguridad conforme a la norma ISO 17712.
- 2.1.b Cuando sea necesario, el Agente de Carga deberá informar a sus Asociados de Negocio que ellos deben establecer procedimientos para reconocer y reportar a la autoridad correspondiente, respecto de los sellos comprometidos.

## **3. Controles de acceso físico**

Los controles de acceso impiden la entrada no autorizada a las instalaciones, mantienen control de los empleados y visitantes, y protegen los bienes de la compañía. Los puntos de acceso deben incluir la identificación positiva de todos los empleados, visitantes, proveedores de servicio y vendedores en todos los puntos de entrada. Los empleados y proveedores de servicio sólo deben tener acceso a aquellas áreas de una instalación donde tengan necesidad comercial legítima.

### **3.a Empleados**

Se tiene que documentar los procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso (por ejemplo, llaves, tarjetas de proximidad, etc.).

Adicionalmente, las instalaciones del Agente de Carga que supere los 50 empleados tiene que tener implementado un sistema de identificación segura que permita la identificación segura y el control de acceso

Los empleados sólo deberían tener acceso a aquellas áreas seguras que necesitan para desempeñar sus funciones.

La gerencia o el personal de seguridad de la compañía tienen que controlar adecuadamente la entrega y devolución de carnés de identificación de empleados, visitantes y proveedores.

### **3.b Visitantes / Vendedores / Proveedores de servicio**

Los visitantes tienen que presentar una identificación con foto al momento de ingresar a la instalación.

Los Agentes de Carga deben mantener un diario electrónico o manual con el registro de todos los visitantes, incluyendo el nombre del visitante, propósito de su visita y confirmación de su identidad.

Todos los visitantes deberían ser acompañados y exhibir en un lugar visible su identificación temporal.

Todos los vendedores, proveedores y contratistas tienen que presentar su identificación apropiada y/o una identificación con foto con fines de documentación a su llegada.

### **3.c Monitoreo las entregas**

Los paquetes y el correo de llegada deberían ser examinados periódicamente antes de ser distribuidos.

### **3.d Enfrentamiento y retiro de personas no autorizadas**

Tienen que existir procedimientos establecidos para identificar, enfrentar y dirigirse a personas no autorizadas o no identificadas.

## **4 Seguridad del personal**

Tienen que existir procesos documentados y verificables establecidos para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo y realizar verificaciones periódicas de los empleados actuales.

### **4.a Verificación preliminar al empleo**

Antes de la contratación se tiene que verificar la información de la solicitud de empleo, tal como los antecedentes y referencias laborales.

### **4.b Verificación y análisis de antecedentes**

De conformidad con la legislación local se deberían verificar y analizar los antecedentes de los candidatos con posibilidades de empleo.

Revisiones periódicas se deberían realizar conforme la criticidad del cargo que ocupe el funcionario.

### **4.c Procedimientos de terminación de personal**

Los Agentes de Carga tienen que contar con procedimientos para retirar la identificación y eliminar el permiso de acceso a las instalaciones y sistemas para los empleados retirados de la empresa.

## **5 Seguridad de procesos**

Medidas deben implantarse para garantizar que los datos transmitidos por el Agente de Carga son de óptima calidad a fin de que las autoridades puedan maximizar el uso de herramientas de clasificación para la liberación de carga o la designación de un examen físico. Los procedimientos deberán ser establecidos para asegurar que toda la información proporcionada por el importador / exportador, el embarcador, etc., que se utiliza en la liberación de mercancías y carga, es legible y protegida contra el intercambio, pérdida o introducción de datos erróneos.

### **5.a. Asegurar la consistencia de la Información**

Se tiene que garantizar la coherencia de la información transmitida a las autoridades a través de los sistemas, con la información que aparece en los documentos de la transacción con respecto a tales datos como el proveedor, consignatario, nombre y dirección del destinatario, peso, cantidad y unidad de medida (es decir, cajas, cartones, etc.) de la carga que se está siendo exportada o importada.

### **5.b. Asegurar la documentación completa y clara.**

Se tiene que verificar que la documentación este completa y clara, contactando al Asociado de Negocios, al importador o exportador, según sea necesario, para corregir la información o la documentación.

### **5.c. Asegurar los Procedimientos para el Reporte de Errores.**

Cualquier error en la información o documentos enviados a la autoridad, como también faltantes o sobrantes de mercancías que generen riesgos en la seguridad de la cadena de suministro, tienen que ser reportados a la autoridad correspondiente.

### **5.d. Envío de información anticipada de Datos.**

Conforme a los requisitos establecidos por las autoridades nacionales de cada país o por regulaciones internacionales si aplicara, se tiene que remitir previamente a la autoridad correspondiente, la información que esta solicita, fundamentalmente para realizar un análisis conforme al perfil de riesgo de la operación y así generar beneficios de menores inspecciones tanto en el puerto de origen como a su llegada al puerto de destino.

### **5.e. Resolviendo y Reportando las discrepancias en la Carga**

Todos los faltantes o sobrantes y otras discrepancias o anomalías tienen que solucionarse y/o investigarse en forma apropiada.

Se tiene que notificar a aduanas y/o a otras autoridades apropiadas si se detectan anomalías o actividades ilegales o sospechosas.

El agente de Carga debe asegurarse que su cliente importador o exportador realice los reportes correspondientes y cuando sea apropiado, respecto de los faltantes o las anomalías de los cuales tenga conocimiento.

## **5.f. Verificación de los Envíos y Recibos vs. los manifiestos de la carga.**

La carga que se está enviando o recibiendo deberá verificarse con la información en el manifiesto de carga.

La carga deberá describirse con exactitud y se deberá indicar el peso, etiquetas, marcas; así mismo se hará un conteo de las piezas (cajas) frente a los documentos de la carga.

Se tiene que identificar positivamente a los conductores o choferes antes de que reciban o entreguen la carga. Procedimientos deben ser establecidos para monitorear la carga durante el tiempo que esta permanezca bajo la custodia del agente de carga.

## **6 Seguridad física**

Las instalaciones de manejo y archivo de documentos, como también los lugares usados para realizar el ingreso de carga internacional, deben tener barreras físicas y elementos de disuasión para resguardar contra el acceso no autorizado.

### **6.a Cercado ( Cuando sea aplicable)**

Una cerca perimétrica deberá encerrar las áreas alrededor de las instalaciones de manejo y almacenaje de carga, si ella esta bajo la custodia y responsabilidad del agente de carga.

Se deberá utilizar cercas o barreras interiores dentro de una estructura de manejo de carga para segregara la carga domestica, internacional, de alto valor y peligrosa, si fuese aplicable.

Todas las cercas tienen que ser inspeccionadas regularmente para verificar su integridad e identificar daños.

### **6.b Puertas y casetas de entrada**

Las puertas de entrada o salida de todos los vehículos y/o personal deben ser atendidas y/o supervisadas. La cantidad de puertas debe mantenerse al mínimo necesario para permitir un acceso y seguridad apropiados.

### **6.c Estacionamiento**

Se debe prohibir que los vehículos privados (de empleados, visitantes, proveedores, y contratistas) se estacionen dentro de las áreas de manejo y almacenaje de carga o en áreas adyacentes.

### **6.d Estructura de los edificios**

Los edificios deben construirse con materiales que resistan la entrada ilegal. Se deben realizar inspecciones y reparaciones periódicas para mantener la integridad de las estructuras.

#### **6.e. Iluminación ( Cuando sea aplicable)**

Debe haber iluminación adecuada dentro y fuera de la instalación, incluso en las siguientes áreas: entradas y salidas, áreas de manejo o almacenamiento de carga, áreas de parqueo y cercas perimetrales.

#### **6.f. Sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia**

Cuando sea razonable y específicamente requerido por BASC, se deben utilizar sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia para supervisar los locales e impedir el acceso no autorizado a las áreas sometidas a control y vigilancia..

#### **6.g. Control de cerraduras y llaves**

Todas las ventanas, puertas y cercas interiores y exteriores deben asegurarse con cerraduras. La gerencia o el personal de seguridad deben controlar la entrega de todas las cerraduras y llaves. Los edificios de oficinas deben tener horarios de acceso limitados.

### **7 Seguridad de la tecnología de informática**

Tiene que haber un sistema establecido para identificar el abuso de los sistemas de computación y de tecnología de informática y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales y del negocio.

Se tienen que aplicar medidas disciplinarias apropiadas a todos los infractores de los sistemas de información.

#### **7.a Protección con contraseña**

Se deben tomar medidas para proteger la información electrónica, incluso informar a los empleados sobre la necesidad de proteger sus contraseñas y el acceso a las computadoras. Para los sistemas automatizados se deben utilizar cuentas asignadas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña. Debe haber políticas, procedimientos y normas de tecnología de informática establecidas que se deben comunicar a los empleados mediante capacitación.

#### **7.b. Protección a los Sistemas y Datos**

Software anti-virus y anti-spy deben ser instalados y mantenidos en los sistemas de computador del Agente de Carga susceptible a la infiltración.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

## **8 Capacitación en seguridad y concientización sobre amenazas**

Como una alianza entre BASC y la comunidad de importadores y exportadores, el Agente de Aduanas debe crear oportunidades para educar a importadores y exportadores y las políticas de BASC, en especial en las áreas en las cuales el Agente de Aduanas tiene una experiencia relevante, incluyendo procedimientos de seguridad, buenas prácticas, controles de acceso, fraude en documentos, seguridad con la información, conspiraciones internas y tecnología que permitan alcanzar la meta de tener una cadena global segura. Estas interacciones deben centrarse en los empleados que trabajan en el envío y recibo de carga, en el manejo de los sistemas de información y en aquellos que reciben y procesan los documentos y correo.

### **8.a Programa de concientización sobre amenazas**

Debería haber un programa de concientización sobre amenazas y mantenido por el personal de seguridad para reconocer y crear conciencia sobre las amenazas de terroristas y contrabandistas en cada punto de la cadena de suministro.

Los empleados tienen que conocer los procedimientos establecidos de la compañía para considerar una situación y cómo denunciarla.

Se debería brindar capacitación adicional a los empleados en las áreas de envíos y recibos, y también a aquellos que reciben y abren el correo.

Se debería ofrecer capacitación específica para ayudar a los empleados a mantener la integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger los controles de acceso.

Estos programas deberían ofrecer incentivos por la participación activa de los empleados.

*BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE*

## PARTE "B"

### ESTÁNDARES ADICIONALES A LOS REQUISITOS MINIMOS DE C-TPAT

#### 1. Estudio Legal

- 1.1. Se tiene que tener un listado de los requisitos legales que le son aplicables a la Empresa para su operación y estos tienen que encontrarse actualizados y disponibles

#### 2. Sistema de Gestión

- 2.1 Tiene que existir un diagnostico o revisión inicial al estado de la organización que permita medir el avance en la implementación y en el mantenimiento del sistema de Gestión.
- 2.2 La Empresa tiene que elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra actividades ilícitas (prácticas de narcotráfico, terrorismo y otros.)
- 2.3 Tienen que determinarse los objetivos de seguridad que garanticen el cumplimiento de la política de seguridad
- 2.4 Tienen que definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad
- 2.5 La Alta Dirección de la Empresa tiene que realizar mínimo, una revisión anual del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento
- 2.6 Tiene que 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
- 2.7 El manual de seguridad BASC tiene que describir el cumplimiento de los requerimientos descritos en los Estándares de Seguridad y en los elementos del sistema de gestión en control y seguridad.
- 2.8 Tiene que realizarse cuando menos, un ciclo de auditorías internas anualmente, para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.
- 2.9 Tiene que disponerse de un equipo de auditores internos, competente en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.
- 2.10 Tienen que identificarse los procesos que realiza la organización, utilizando la metodología del mapa de procesos
- 2.11 Tienen que caracterizarse los procesos, identificando entradas, salidas, indicadores de medición, requisitos a cumplir, documentos a utilizar y responsables del proceso.
- 2.12 Tiene que documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva.

### **3. Administración y selección de Personal propio, subcontratado y-o suministrado**

#### **Selección**

- 3.1 Tiene que realizarse una visita al domicilio del personal que ocupa las posiciones críticas o que afecta a la seguridad.
- 3.2 Tienen que realizarse y mantenerse actualizados, registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral.

#### **Mantenimiento y Capacitación**

- 3.3 Tiene que realizarse pruebas al personal de áreas críticas, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol, antes de la contratación, aleatoriamente y cuando haya sospechas justificables.
- 3.4 Tiene que contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.
- 3.5 Tiene que disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma, conforme a la legislación local.
- 3.6 Tiene que controlar el suministro (entrega y devolución) de uniformes de trabajo de la empresa

### **4 Sistema de Seguridad**

- 4.1 La Empresa tiene que tener un Jefe o responsable de la seguridad, con funciones debidamente documentadas.
- 4.2 Tiene que disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación.
- 4.3 N/A
- 4.4 La Empresa tiene que tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa competente.
- 4.5 Tiene que disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras.
- 4.6 Tiene que garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día.
- 4.7 Tiene que tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección.
- 4.8 Tienen que documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia.

**5. Logística de Recibo y despacho de carga**

5.1. N/A

5.2. N/A

**6. Control de materias primas y material de empaque**

6.1 N/A

6.2 N/A

6.3 N/A

**7. Control de documentos y de información**

7.1 Tiene que disponerse de un procedimiento documentado de control de documentos, que incluyan listados maestros de documentos y de registros.

7.2 Tienen que existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información

7.3 La Empresa tiene que disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.

7.4 Tiene que existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.

7.5 Tiene que observar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual.

7.6 Tiene que disponer de copias de respaldo con la información sensible de la organización. Una copia tiene que estar fuera de las instalaciones.

*Este documento se editó por parte de  
World BASC Organization en Octubre 30 de 2008.  
Ninguna parte de esta publicación puede ser  
reproducida o utilizada en cualquier forma o por  
cualquier medio, electrónico o mecánico  
incluyendo el fotocopiado y microfilmación, sin  
permiso por escrito de WBO.*

**WBO, Inc 2008**