

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	2
2.	RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN	3
3.	NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO	5
4.	NUESTRA OPERACIÓN	5
5.	OBJETIVO	7
6.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	7
6.1.	Liderazgo.....	7
6.2.	Propósito	8
6.3.	Misión	8
6.4.	Visión	8
6.5.	Ejes de la cultura	9
6.6.	Los pilares de nuestra cultura.....	10
6.7.	Contexto de la organización	10
6.8.	Partes interesadas.....	11
6.9.	Marco legal.....	11
6.10.	Estructura organizacional	11
7.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
7.1.	Alcance del sistema de gestión de calidad	11
7.2.	Exclusiones del sistema de gestión de calidad.....	12
7.3.	Política de calidad	13
7.4.	Objetivos de calidad.....	13
7.5.	Descripción de procesos e interacción	14
7.6.	Roles responsabilidades y autoridades en la organización	15
7.7.	Procesos vs requisitos de la norma	15
7.8.	Indicadores de gestión.....	15
7.9.	Gestión de riesgos y oportunidades	16
7.10.	Planificación de los cambios	16
7.11.	Estructura documental.....	17
7.12.	Comunicación interna	17
7.13.	Salidas no conformes	17
7.14.	Mejoramiento continuo.....	17
7.15.	Lecciones aprendidas	18
7.16.	Revision por la dirección	18

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN



Es una organización que tiene como objetivo prestar un acompañamiento y soporte en materia aduanera a la cadena logística en Colombia.

Razón social: Agencia de Aduanas ANDINOS S.A.S nivel 1
NIT: 860.050.097 - 8
Dirección: Diagonal 47 No. 77B-09 Int. 5 C.E. San Cayetano
Teléfono: +57 (1) 7466775
Web: www.andinosas.com



Es una organización especializada en la planeación e implementación de la logística integral.

Razón social: Intra Mar Shipping S.A.S
NIT: 860.001.265 - 1
Dirección: Diagonal 47 No. 77B-09 Int. 5 C.E. San Cayetano
Teléfono: +57 (1) 7466775
Web: www.Intramar.com



Es una organización especializada en la planeación e implementación de la logística integral y transporte terrestre a nivel local, nacional e internacional.

Razón social: Intramar Cargo S.A.S
NIT: 901.021.022 - 0
Dirección: Diagonal 47 No. 77B-09 Int. 5 C.E. San Cayetano
Teléfono: +57 (1) 7466775
Web: www.Intramar.com



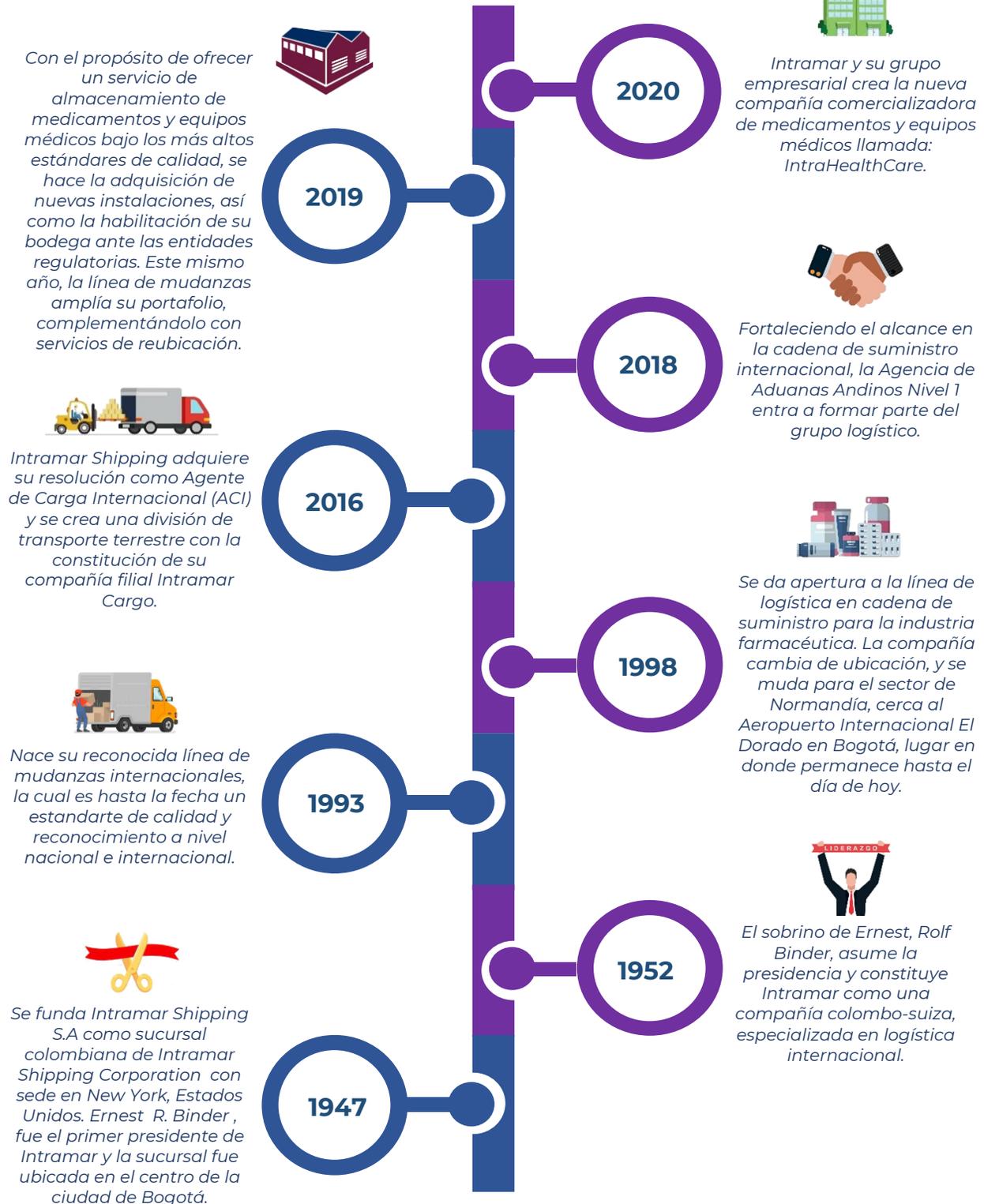
Es una organización especializada en la logística nacional e internacional para las compañías que comercializan, fabrican o transforman medicamentos y equipos médicos.

Razón social: Intrahealthcare S.A.S
NIT: 901.413.226 - 9
Dirección: Diagonal 47 No. 77B-09 Int. 5 C.E. San Cayetano
Teléfono: +57 (1) 7466775
Web: www.Intramar.com

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN

▪ HISTORIA INTRAMAR.



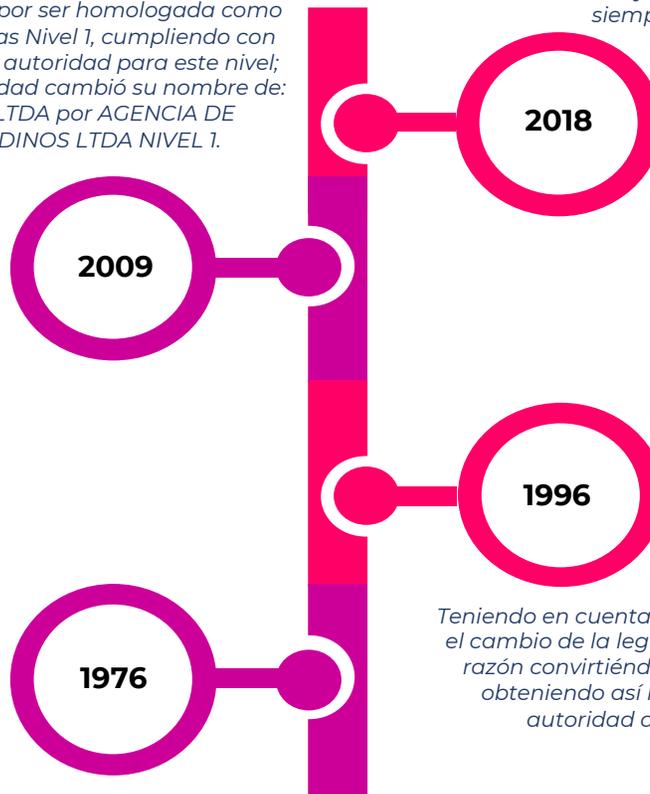
Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

▪ **HISTORIA ANDINOS.**



Cuando la Dirección de Impuestos Nacionales – DIAN, modifica el estatuto aduanero, con el fin de, crear las agencias de aduanas por nivel; la organización ve la oportunidad de ser más competitiva y opta por ser homologada como Agencia de Aduanas Nivel 1, cumpliendo con los requisitos por la autoridad para este nivel; es así como la sociedad cambió su nombre de: ANDINOS S.A. LTDA por AGENCIA DE ADUANAS ANDINOS LTDA NIVEL 1.

La sociedad pasa de AGENCIA DE ADUANAS ANDINOS LTDA. NIVEL 1, a ser AGENCIA DE ADUANAS ANDINOS SAS NIVEL 1, nombre que se mantiene hasta el día de hoy. Debido a nuestro amplio conocimiento y experiencia en el mercado contamos con sucursales estratégicamente ubicadas en todo el territorio colombiano, unidos por la pasión al comercio exterior, con un amplio grupo de talento humano que trabaja incansablemente para el crecimiento continuo de nuestros clientes y aliados de negocio, buscando siempre la excelencia.



Constituida desde sus inicios como AGENCIA ANDINOS DE ADUANA LTDA, la cual cuenta con una amplia trayectoria en el sector de comercio exterior, estando debidamente autorizada por la DIAN y ciñéndose estrictamente a la normatividad aduanera vigente..

Teniendo en cuenta la oportunidad del mercado y el cambio de la legislación aduanera, cambio de razón convirtiéndose en ANDINOS S.I.A. LTDA, obteniendo así la habilitación por parte la autoridad aduanera colombiana.



Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

3. NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

▪ TRANSPORTE TERRESTRE

Como parte fundamental de la cadena logística local, nacional e internacional, nuestra línea transporte terrestre, disponiendo de una amplia gama de vehículos, así como de un equipo humano idóneo para cumplir de manera óptima con los requerimientos de recogida y entrega de mercancía.

▪ MUDANZAS

El departamento de mudanzas y reubicación brinda soluciones integrales y personalizadas de alta categoría para mudanzas nacionales e internacionales, así como alternativas que facilitan considerablemente el proceso de traslado y establecimiento de expatriados en su nuevo país de residencia.

▪ CARGA CORPORATIVA

Es la encargada en la planeación e implementación de la logística integral, de la relación con los clientes con los cuales se ha formalizado un contrato o se han establecido tarifas fijas por un periodo de tiempo determinado.

▪ ADUANAS

Es la encargada de prestar un acompañamiento y soporte en materia aduanera a la cadena logística en Colombia mediante la metodología de consultoría.

▪ COMERCIALIZACIÓN FARMA

Es la encargada del acompañamiento a organizaciones multinacionales que requieran de un aliado en Colombia para procesos de importación, exportación, compra y distribución de productos farmacéuticos (materias primas y producto terminado), así como equipos y dispositivos médicos.

4. NUESTRA OPERACIÓN

La operación se basa en el desarrollo de la planeación e implementación de la logística integral, siendo agentes de carga internacional.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

Seguidamente, se pueden presentar diferentes tipos de servicio.

CARGO:

- Transporte de carga extra dimensionada.
- Transporte de contenedores estándar.
- Transporte en carrocería.
- Transporte en plancha.
- Transporte de mercancías peligrosas.



MOVING AND RELOCATION:

- Mudanza Internacional
- Mudanzas locales y nacionales
- Mudanzas de vehículos
- Mudanzas de oficinas
- Mudanzas de mascotas
- Servicios de reubicación
- Búsqueda de vivienda
- Búsqueda de colegios
- City Tours
- Telecomunicaciones



ADUANA:

- Agenciamiento aduanero en importaciones y exportaciones.
- Consultoría y asesoría en comercio exterior.
- Capacitaciones en legislación aduanera y actualización de normas.
- Servicio Outsourcing y modalidad <in house>.
- Asesoría y acompañamiento para certificación OEA.
- Acompañamiento en proyectos especiales.
- Trámites y obtención de vistos buenos.



HEALTHCARE:

- Transporte especializado con controles de temperatura.
- Formalidades aduaneras de importación y exportación.
- Acompañamiento y gestión de registros sanitarios.
- Almacenamiento especializado.



FINE ARTS

- Diseño, producción y embalaje personalizado.
- Manipulación y traslado de obras.
- Almacenamiento especializado.
- Controles de temperatura y humedad.
- Ejecución y acompañamiento en temas legales y aduaneros.



Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

FREIGHT FORWARDING

- Almacenamiento especializado.
- Transporte especializado.
- Consultoría especializada.
- Soluciones personalizadas a requerimientos específicos.



5. OBJETIVO

El presente manual tiene por objetivo describir el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015, respecto a: la comprensión de la organización y su contexto, el liderazgo y compromiso, planificación de los cambios, acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, la asignación de los recursos y demás instrumentos que se han definido en busca de la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de todos sus procesos como lo son:

- Proceso Estratégico.
- Proceso Sistemas Integrados de Gestión.
- Proceso Gestión de Seguridad.
- Proceso Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Proceso Marketing y Relaciones Públicas.
- Proceso Ventas.
- Proceso Operación Aduanera.
- Proceso Financiero.
- Proceso Administrativo.
- Proceso Desarrollo Humano.
- Proceso Compras y Subcontratación.
- Proceso Información y Tecnología.
- Proceso Pricing.
- Proceso Customer Experience.
- Proceso Operaciones.
- Proceso Gestión Táctica.
- Proceso Pharmaceutical Quality Service.

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.1. Liderazgo

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad así:

- Estableciendo el proceso de Calidad y Seguridad quienes se encargan de dar los lineamientos para el sistema y brindar el acompañamiento a los procesos de las empresas.
- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Estableciendo la política y objetivos de la calidad compatibles con el contexto y la dirección estratégica de las empresas.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de las empresas.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, el control y el aprovechamiento.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

- Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, los legales y reglamentarios.
- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad de las empresas logre los resultados previstos.
- Comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas y líderes de los procesos, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Promoviendo la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y de las empresas en general.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Revisando el informe de revisión por la dirección, seguimiento a los informes de gestión de los procesos, medición y evaluación de los objetivos.
- Promoviendo y manteniendo el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

6.2. Propósito

Making the ordinary, **EXTRAORDINARY**.

6.3. Misión

En un contexto de consciencia global, en el cual las fronteras se disipan y las diferencias dejan de ser obstáculos para convertirse en oportunidades, nuestro propósito es facilitar el flujo internacional de personas y bienes, para que lleguen de forma segura y oportuna a los rincones de la tierra en donde se necesitan.

Nuestra razón de ser es forjar vínculos globales de valor y construir puentes donde antes había barreras, a través de una red de confianza y tranquilidad para nuestros clientes.

6.4. Visión

Ser el socio estratégico de nuestros clientes en el marco de un servicio VIP, calidad, seguridad y sostenibilidad operacional; brindando soluciones integrales en la cadena de suministro con nuestro grupo corporativo y su capital humano, logrando así el posicionamiento de la marca a nivel regional.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

6.5. Ejes de la cultura

Queremos construir no solo una organización, excelente y destacada en términos de servicio y de mercado. Queremos generar también una comunidad una verdadera familia que crezca contribuyendo, a su vez, con el progreso y desarrollo de sus miembros, tanto como profesionales, como personas.

Las empresas identifican, establecen y aplican en toda la operación del negocio y de forma continua, los siguientes ejes de cultura:

ENTORNO DE HOGAR

- **Familiaridad:** Buscamos fomentar en el equipo la empatía, la comunicación transparente y asertiva, la solidaridad mutua, la cooperación y la colaboración.
- **Cordialidad y respeto:** Reconocemos, aceptamos y valoramos las cualidades del otro. El respeto es el reconocimiento del valor propio y de los que componemos esta familia.

ENTORNO CREATIVO Y FORMATIVO

- **Innovación:** Se propician ambientes favorables para la generación e intercambio de ideas. Se tiene una disposición al pensamiento divergente, constructivo y enriquecedor.
- **Desarrollo Humano:** Potenciamos el aprendizaje ya sea con educación convencional (capacitaciones y/o la promoción de la educación formal) así como con una más práctica y recurrente (retroalimentación efectiva en el equipo)

ENTORNO DE PROACTIVIDAD Y DILIGENCIA

- **Iniciativa:** ¡Dar el primer paso, comenzar una acción sin ninguna influencia, ni control externo hace parte de la actitud! Valoramos la anticipación orientada al logro colectivo.
- **Disposición de servicio:** Ser una persona con actitud ante todo trae consigo recompensas en un futuro. La actitud siempre debe estar acompañada de la disposición.

ENTORNO DE CONCIENCIA

- **Sensibilización sobre el entorno:** Invitamos a cada individuo a actuar de forma colectiva y coordinada en la búsqueda del bien común.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

- **Sensibilización del rol personal:** La búsqueda personal constante de la autorreflexión es importante para que cada persona entienda como sus acciones juegan un papel crucial dentro de la organización.

6.6. Los pilares de nuestra cultura

En la búsqueda continua de la excelencia, las empresas han determinado y aplicado en toda la operación del negocio los siguientes pilares de cultura:

CALIDAD

- Fortalecer continuamente nuestros procesos en el asesoramiento y control de la cadena de suministro.

SEGURIDAD

- Gestionar la identificación, control y mitigación de los riesgos que puedan afectar la cadena de suministro.
- Fortalecer continuamente los procesos para mejorar el sistema de gestión en control y seguridad en el asesoramiento y cumplimiento de las actividades aduaneras locales.
- Administrar los riesgos que puedan afectar la cadena de suministro, la integridad de los procesos, la prevención de actividades ilícitas, corrupción y soborno.

SERVICIO VIP

- Satisfacer las necesidades y requisitos legales de nuestros clientes internos y externos, y las partes interesadas.

SOSTENIBILIDAD OPERACIONAL

- Asignar eficientemente los recursos necesarios, administrándolos de manera eficaz para llevar a cabo la prestación del servicio.

6.7. Contexto de la organización

Las empresas ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y el direccionamiento estratégico, las cuales son el punto de partida que permite determinar y establecer los objetivos estratégicos de la organización, así como las metas a corto, mediano y largo plazo, lo que se convierte en insumo para los líderes de procesos para la formulación de los planes estratégicos.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

Ver documento: PR.ES.02 Metodología control estratégico.
FT.ES.01 Contexto organizacional.

6.8. Partes interesadas

Partiendo de la necesidad de brindar servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, los legales reglamentarios, se ha definido la matriz de partes interesadas, documento perteneciente al proceso Estratégico, en el cual se determinan: las partes interesadas, las necesidades y expectativas de cada uno frente a la organización y donde se identifican cada uno de los intereses de las empresas.

Ver documento: PR.ES.02 Metodología control estratégico.
FT.ES.02 Matriz de partes interesadas.

6.9. Marco legal

Las normas, requisitos legales y reglamentarios que rigen el servicio aduanero y de logística, se encuentran en cada proceso en el documento Matriz de Requisitos legales, en el cual se definen: el ente regulador, la normativa, los artículos aplicables, la obligación, el cumplimiento, el estado de cumplimiento, los responsables del cumplimiento, fecha del seguimiento, los responsables del seguimiento así como las posibles observaciones o comentarios respecto al estatus del cumplimiento del requisito legal.

Ver documento: PR.ES.04 Seguimiento al cumplimiento de requisitos legales.
FT.ES.07 Matriz de requisitos legales.

6.10. Estructura organizacional

Se ha determinado la estructura interna de la organización mediante el organigrama, en el cual se ha establecido la jerárquica y las dependencias de cada uno de los cargos que conforman los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Ver documento: FT.ES.04 Estructura Organizacional - Andinos S.A.S
FT.ES.05 Estructura organizacional - Intramar Shipping S.A.S

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7.1. Alcance del sistema de gestión de calidad

- Para Intra Mar Shipping S.A.S:

El sistema de gestión de la calidad tiene como alcance todos los procesos que están orientados al servicio de mudanzas internaciones, logística de transporte internacional de carga, el cual se logra por medio de un enfoque basado en procesos como sistema

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

organizacional, permitiendo así la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El alcance físico para la certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, es el siguiente:

Nombre del sitio	Dirección del sitio	Alcance del sitio
Sede Principal Aeropuerto	Diagonal 47 No 77B-09 Interior 5 Bogotá DC, Colombia	Servicio de mudanzas internacionales y logística de transporte internacional de carga
Sede Siberia	Siberia Bodega 2 –Bloque D. Complejo Logístico Industrial Siberia. Vereda Vuelta Grande a 150 m de la Glorieta de Siberia, Vía Cota –Chía, Cundinamarca, Colombia	Servicios logísticos de productos farmacéuticos

- Para Agencia de Aduanas ANDINOS S.A.S nivel 1 S.A.S:

El sistema de gestión de la calidad tiene como alcance todos los procesos que están orientados al servicio de agenciamiento aduanero Nivel 1, el cual se logra por medio de un enfoque basado en procesos como sistema organizacional, permitiendo así la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El alcance físico para la certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, es el siguiente:

Nombre del sitio	Dirección del sitio	Alcance del sitio
Sede Aeropuerto	Diagonal 47 No 77B-09 Interior 5 Bogotá DC, Colombia	Servicio de Agenciamiento Aduanero Nivel 1 Importación y Exportación

7.2. Exclusiones del sistema de gestión de calidad

En la aplicación de este modelo no se han considerado los requisitos del numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicio y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con las razones que se exponen a continuación:

- Para la Intra Mar Shipping S.A.S se excluye:

8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios: Dentro del alcance de los procesos de la organización, no se realizan actividades de diseño o de desarrollo para la prestación del servicio ya que el cliente solicita el servicio dependiendo de su necesidad y la organización presta el servicio según los parámetros y requerimientos que el cliente define.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

- Para la Agencia de Aduanas ANDINOS S.A.S nivel 1 se excluye:

8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios: Dentro del alcance de los procesos de la organización, no se realizan actividades de diseño o de desarrollo para la prestación del servicio ya que el cliente solicita el servicio dependiendo de su necesidad y la organización presta el servicio según los parámetros y requerimientos que el cliente define y con base a la normatividad legal vigente.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: Dentro del alcance de los procesos de la organización, no se utilizan equipos o herramientas para realizar medición que requieran calibrarse o verificarse para proporcionar trazabilidad de los seguimientos y las mediciones o que se necesiten para verificar la conformidad del servicio.

Identificados los requisitos que se excluyen de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad se declara que los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad del servicio y del aumento de la satisfacción del cliente.

7.3. Política de calidad

Teniendo en cuenta la directriz de los pilares de cultura (Servicio VIP, Sostenibilidad operacional, Calidad y Seguridad) y dando cumplimiento a especificaciones del servicio y mejoramiento continuo, se promulga la siguiente Política, para ser aplicada a todas las actividades propias de las organizaciones.

“La organización, está comprometida en brindar un servicio VIP satisfaciendo las necesidades y requisitos de nuestros clientes y las partes interesadas, a través de la sostenibilidad operacional, asignando eficientemente los recursos necesarios y administrándolos de manera eficaz para llevar a cabo la prestación del servicio.

Buscamos fortalecer continuamente nuestros procesos para mejorar la calidad en el asesoramiento y control de la cadena logística, así como la seguridad, gestionando la identificación, control y mitigación de los riesgos que puedan afectar la cadena de suministro.”

7.4. Objetivos de calidad

Los objetivos del sistema de gestión de calidad son establecidos por la Presidencia, debidamente validados y alineados con la política de calidad y fijan metas alcanzables para la organización:

- **Servicio VIP:** Satisfacer las necesidades y requisitos legales de nuestros clientes internos y externos, y las partes interesadas.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

- **Sostenibilidad operacional:** *Asignar eficientemente los recursos necesarios, administrándolos de manera eficaz para llevar a cabo la prestación del servicio.*
- **Calidad:** *Fortalecer continuamente nuestros procesos en el asesoramiento y control de la cadena de suministro.*
- **Seguridad:** *Fortalecer continuamente los procesos para mejorar el sistema de gestión en control y seguridad en el asesoramiento y cumplimiento de las actividades aduaneras locales*
- **Seguridad:** *Administrar los riesgos que puedan afectar la cadena de suministro, la integridad de los procesos, la prevención de actividades ilícitas, corrupción y soborno.*
- **Seguridad:** *Gestionar la identificación, control y mitigación de los riesgos que puedan afectar la cadena de suministro.*

Ver documento: FT.SIG.05 Eficacia de los proceso.

7.5. Descripción de procesos e interacción

La organización para su adecuada dirección, administración y operación presta sus servicios con un enfoque basado en procesos que son la base del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual se han definido los siguientes tipos de procesos:

- **Procesos Estratégicos:** Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de las organizaciones, así como asegurar su cumplimiento. Estos procesos definen la orientación hacia donde debe operar la organización.
- **Procesos de Evaluación y Control:** Son los procesos que se encarga de garantizar que la organización logre lo que se propone llevar a cabo, compara el rendimiento con los resultados deseados y proporciona la retroalimentación necesaria para que se evalúen los resultados y se tomen las medidas correctivas o preventivas, según se requiera.
- **Procesos Misionales:** Son los procesos de producción de servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la organización. También denominados procesos clave u operativos.
- **Procesos de apoyo:** Son los procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos estratégicos, de evaluación y control y misionales.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

Ver documento: PR.SIG.08 Levantamiento de procesos.
 FT.ES.06 Mapa de procesos - Andinos S.A.S
 FT.ES.08 Mapa de procesos - Intramar Shipping S.A.S

Las interacciones de cada uno de los procesos se detallan mediante la caracterización de sus actividades y relaciones por medio del modelo de mejoramiento continuo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) y a través de la matriz de comunicaciones mediante la identificación del ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo? y ¿Cuándo?

Ver documento: FT.SIG.01 Caracterización.
 PR.MR.02 Comunicaciones.
 FT.MR.01 Matriz de comunicaciones.

7.6. Roles responsabilidades y autoridades en la organización

Se ha determinado el organigrama como el documento donde establece la jerarquía y el flujo de autoridad de los cargos existentes, así como también un perfil del cargo donde se definen claramente las responsabilidades, funciones y autonomía del rol que el colaborador desempeñara en la organización.

Ver documento: FT.ES.04 Estructura Organizacional - Andinos S.A.S.
 FT.ES.05 Estructura organizacional - Intramar Shipping S.A.S.
 FT.DH.02 Perfil de cargo – Manual de funciones.

7.7. Procesos vs requisitos de la norma

Los numerales de la NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad a excepción de los previamente excluidos, se han asociado a los procesos teniendo en cuenta el alcance y el nivel de responsabilidad de manera que los procesos den cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma.

Ver documento: FR.SIG.15 Requisitos normativos por proceso.

7.8. Indicadores de gestión

La organización mide la eficacia mediante indicadores de gestión los cuales son controlados por los líderes de las unidades para evaluar el desempeño, la toma de acciones correctivas o preventivas y el mejoramiento continuo de los procesos.

Ver documento: PR.SIG.03 Evaluación indicadores de gestión.
 PR.SIG.04 Gestión de mejora.
 FT.SIG.03 Hoja de vida indicador.
 FT.SIG.05 Eficacia de los procesos.
 FR.SIG.01 Metodología ACI.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

7.9. Gestión de riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización consideró los riesgos y oportunidades que se pueden generar durante la prestación del servicio con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad de la organización pueda lograr los resultados previstos.
- Que la organización pueda lograr los efectos deseables.
- Que la organización pueda prevenir o reducir los efectos no deseados o que puedan afectar la prestación del servicio.
- Que la organización logre la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Para logra lo anterior la organización realiza la evaluación de los riesgos y el monitoreo a las acciones que se definan en caso de que se requiera, así mismo se ha definido una metodología para la gestión y materialización de las oportunidades.

Adicionalmente la organización contempla que cuando se presente un cambio que pueda afectar a las compañías o a la prestación del servicio, se debe considerar dentro de la planificación y gestión del cambio los riesgos y oportunidades, para realizar el monitoreo de las actividades con el propósito de reducir situaciones no deseadas o potencializar los efectos deseados.

Ver documento: PR.SIG.06 Gestión del riesgo.
 PR.ES.02 Metodología control estratégico.
 FT.SIG.08 Matriz de riesgos.
 FT.ES.03 Matriz de oportunidades – Planes Estratégicos.
 FR.SIG.17 Planificación y gestión del cambio.

7.10. Planificación de los cambios

Cundo se requiere implementar un cambio que pueda afectar el sistema de gestión de la calidad, la organización a determinado una metodología llamada gestión del cambio, diseñada para describir las necesidades del cambio, el objetivo y el alcance que se busca con el cambio, el personal requerido, las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del cambio, los riesgos potenciales, el plan de trabajo, el control y seguimiento de las actividades determinadas para realizar el cambio.

Ver documento: PR.SIG.07 Gestión del cambio.
 FR.SIG.17 Planificación y gestión del cambio.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

7.11. Estructura documental

El sistema de gestión de la calidad está soportado por documentos, los cuales son controlados mediante una metodología en la que definen las pautas necesarias para la creación, actualización, revisión, aprobación y divulgación a las partes interesadas internas o externas de la organización.

Ver documento: PR.SIG.02 Elaboración y control de documentos.
FT.SIG.02 Listado maestro de información documentada.

7.12. Comunicación interna

La organización se asegura de la eficiente comunicación entre las diferentes unidades y procesos para mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad, para tal fin se cuenta con una matriz de comunicaciones en la que especifica que es lo que se debe comunicar, cuando se debe comunicar, a quien se debe comunicar, como se debe comunicar y quien debe comunicar.

Ver documento: PR.MR.02 Comunicaciones.
FT.MR.01 Matriz de comunicaciones.

7.13. Salidas no conformes

En la organización las no conformidades se identifican permanentemente, mediante el seguimiento y control que se realiza a cada proceso, por quejas o reclamaciones de los clientes luego de recibir el servicio y en las revisiones que realiza la alta dirección al sistema de gestión de la calidad.

Para todas las situaciones anteriores se hacen las correcciones del caso, cuando se considere necesario o si una no conformidad se presenta de manera repetitiva, se establecen las acciones correctivas o de mejora pertinentes y se da de manera oportuna respuesta a los clientes.

Ver documento: PR.SIG.04 Gestión de mejora.
FR.SIG.01 Metodología ACI.

7.14. Mejoramiento continuo

La organización garantiza la mejora del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y mediante la revisión de la dirección, para luego determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción para potencializarlas. Además cuenta con una metodología para asegurar que la satisfacción del cliente se mantenga en aumento.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

Ver documento: PR.SIG.04 Gestión de mejora.
FR.SIG.01 Metodología ACI.

7.15. Lecciones aprendidas

La organización conserva el conocimiento y el aprendizaje adquirido derivados de las gestiones del cambio y de la gestión de los riesgos, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado de manera positiva o negativamente, con el fin de potencializar las situaciones deseadas y evitar las no deseadas en gestiones de cambio o de riesgos futuras que tenga la organización.

Ver documento: PR.SIG.07 Gestión del cambio.
PR.SIG.06 Gestión del riesgo.
FR.SIG.17 Planificación y gestión del cambio.
FR.SIG.01 Metodología ACI.

7.16. Revisión por la dirección

La revisión por la dirección se realiza una vez al año con el fin de presentar a la alta dirección el estado del sistema de gestión de la calidad en cuanto a la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización.

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos; la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos, para dar cumplimiento a este requerimiento la organización cuenta con una metodología para presentar este informe a la alta dirección.

Ver documento: PR.ES.01 Revisión por la alta dirección o rendición de cuentas.
FR.SIG.18 Informe de revisión por la dirección del SGC.

Manual de calidad			
Código	MN.SIG.01	Proceso	Sistemas Integrados de Gestión
Versión	1	Fecha de Publicación	3 de Abril de 2023

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión revisada	Descripción de la creación, modificación o anulación (incluya la fuente que origina el cambio)	Versión vigente	Fecha de aprobación	Fecha de vigencia
-	Se actualizan los proceso del numeral 5, donde se incluye el proceso sistemas integrados de gestión y gestión de seguridad, se elimina el proceso de gestión documental, se actualizan los numerales 6.2 Propósito, 6.3 Misión y 6.4 Visión, se actualiza el alcance del SGC de la sede Siberia, se actualizan los códigos de los documentos que eran de QS ya que ahora son del SIG, Se incluye la definición de procesos de evaluación y control en el numeral 7.5, se referencia el PR.SIG.08 Levantamiento de procesos y la FT.ES.05 Estructura organizacional - Intramar Shipping S.A.S. se hace transición de código pasando de MN.QS.02 a MN.SIG.01	1	03/04/2023	03/04/2025

9. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó / Aprobó	Cargo	Firma	# de páginas revisadas / aprobadas	Fecha de firma
Elaboro	Coordinador de Sistemas Integrados de Gestión	ORIGINAL FIRMADO Sergio Amaya	19 de 19	1/04/2023
Reviso	Director Técnico y Sistemas Integrados de Gestión	ORIGINAL FIRMADO Tania Forero	19 de 19	3/04/2023
Aprobó	Director Técnico y Sistemas Integrados de Gestión	ORIGINAL FIRMADO Tania Forero	19 de 19	3/04/2023