TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. FILOSOFIA DE LA CALIDAD 3
3. MARCO NORMATIVO 4
4. DATOS DE IDENTIFICACIÓN 5
5. RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN 6
6. NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO 7
7. NUESTRA OPERACIÓN 8
8. OBJETIVO 9
9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 9
9.1. Liderazgo 9
9.2. Propósito 11
9.3. Misión 11
9.4. Visión 11
9.5. Ejes de la cultura 11
9.6. Los pilares de nuestra cultura 13
9.7. Contexto de la organización 15
9.8. Partes interesadas 15
9.9. Marco legal 15
9.10. Estructura organizacional 16
10. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 16
10.1. Gestion de la protección de datos (privacidad) 16
11. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 19
11.1. Alcance del sistema de gestión de calidad 19
11.2. Exclusiones del sistema de gestión de calidad 19
11.3. Política de calidad 20
11.4. Objetivos de calidad 20
11.5. Descripción de procesos e interacción 21
11.6. Roles responsabilidades y autoridades en la organización 21
11.7. Procesos vs requisitos de la norma 22
11.8. Indicadores de gestión 22
11.9. Gestión de riesgos y oportunidades 22

11.10. Planificación de los cambios 23
11.11. Estructura documental 23
11.12. Comunicación interna 23
11.13. Salidas no conformes 24
11.14. Mejoramiento continuo....24
11.15. Lecciones aprendidas 24
11.16. Revisión por la dirección 24
12. PROCESO DEL SERVICIO 25
12.1 Identificación de los requisitos del cliente....25
12.2 Confirmación de la prestación del servicio 25
12.3 Procedimiento de manipulación de mercancías del cliente 25
12.4 Documentacion y envió 26
12.5 Capacidad de respuesta 26
12.6 Solicitud de tarifa al agente 26
12.7 Documentos e instrucciones de embarque....27
12.8 Confirmación de entrega al agente de reservas 27
12.9 Lista o inventario firmado 27
12.10 Facturación....28
13. CADENA DE SUMINISTRO....28
13.1 Gestion de proveedores de servicios....28
13.2 Gestion de calidad (concientización normas FAIM, comunicación) 28
13.3 Gestion de protección de datos en la cadena de suministros....30
13.4 Gestion de la lucha contra corrupción y soborno en la cadena de suministros 30
13.5 Gestion antimonopolio en la cadena de suministros 30
14. ELEMENTOS DEL PRESUPUESTO Y OFERTA DE SERVICIO....31
14.1 Oferta....31
14.2 Aceptación de la oferta....31
14.3 Comparación de la oferta con la factura 31
14.4 Seguro de transito....32
15. RECLAMACIONES....32
16. COMENTARIOS DE LOS CLIENTES....32

1. INTRODUCCIÓN

El Grupo Corporativo Sightlog conformado por Intra Mar Shipping S.A.S (NIT. 860.001.265-1)., Sightrade S.A.S (901.021.022 – 0) e Intrarelo S.A.S. (901.565.612 – 0), ha desarrollado e implantado un sistema de gestión de la calidad (SGC) en consonancia con la NTC ISO 9001 en su última versión, la norma de calidad FIDI/FAIM y nuestras propias políticas/normas organizacionales. Esto permite a nuestra empresa documentar y mejorar nuestras prácticas para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos como externos, nuestra cadena de suministro y otras partes interesadas.

Nuestro sistema de gestión de la calidad utiliza el enfoque del ciclo (PHVA): Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, para la planificación de procesos, tal y como se describe en la sección 2 de este documento.

Nuestro SGC aborda y apoya nuestras estrategias para la Logística de transporte internacional de carga y servicio de mudanzas internacionales.

2. FILOSOFIA DE LA CALIDAD

La filosofía que subyace de los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la organización que apunta a la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de nuestros clientes internos como externos, nuestra cadena de suministro y otras partes interesadas.

El Sistema se desarrolla para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de todas las actividades que se realizan en los diferentes procesos y es de obligatorio cumplimiento por parte de todos sus colaboradores, a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades, la excelencia en los servicios prestados y la Mejora Continua

Por lo anterior y un tipo de método utilizado en nuestra estrategia de mejora continua, es el ciclo PHVA (**P**lanificar-**H**acer-**V**erificar-**A**ctuar) que se muestra a continuación, es un método de gestión recurrente de cuatro pasos utilizado en las empresas para el control y la mejora continua de procesos.

3. MARCO NORMATIVO

El presente Manual de Calidad se basa en lo dispuesto en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015– Sistemas de Gestión de Calidad y la norma de calidad FIDI/FAIM.

4. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

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

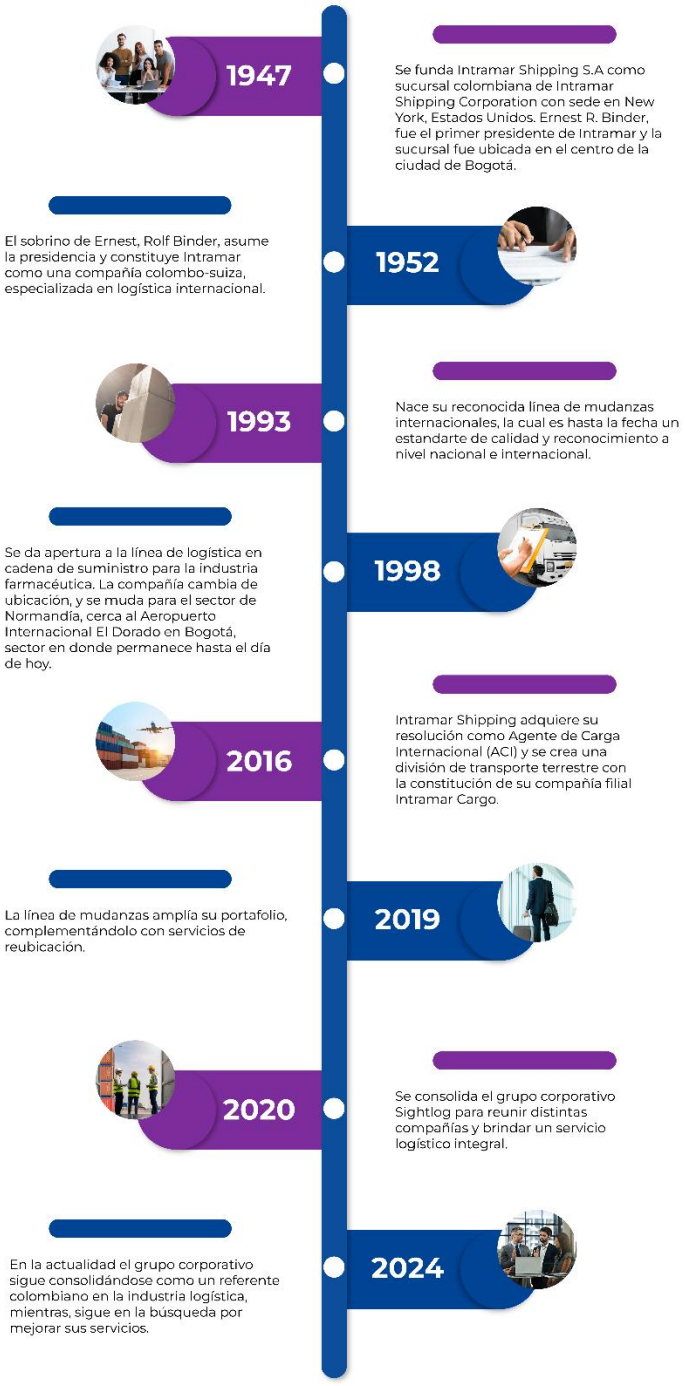
Razón social: Intra Mar Shipping S.A.S
NIT: 860.001.265 - 1
Dirección: TV 93 53-32 Int.80
Teléfono: +57 (1) 7466775
Web: www.Intramar.com

Especializada en el apoyo integral de la cadena de suministro para la **comercialización de productos** y acompañamiento para compras internacionales.

Razón social: Sigtrade S.A.S
NIT: 901.021.022 - 0
Dirección: TV 93 53-32 Int.80
Teléfono: +57 (1) 7466775
Web: www.sightlog.com

5. RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN

- **HISTORIA INTRAMAR.**



6. 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.

- **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.

7. NUESTRA OPERACIÓN

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

Seguidamente, se pueden presentar diferentes tipos de servicio.

SIGHTRADE:

- 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

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.

FREIGHT FORWARDING

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

8. OBJETIVO

El presente manual tiene por objetivo describir el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en su última versión, y la norma de calidad FIDI/FAIM, 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 Sistema Integrado de Gestión.
- Proceso Gestión de Seguridad.
- Proceso Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Proceso Marketing y Relaciones Públicas.
- Proceso Ventas.
- Proceso Financiero.
- Proceso Administrativo.
- Proceso Desarrollo Humano.
- Proceso Información y Tecnología.
- Proceso Pricing.
- Proceso Customer Experience.
- Proceso Operaciones.
- Proceso Gestión Táctica.

9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

9.1. 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.

- 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.

9.2. Propósito

Making the ordinary, EXTRAORDINARY.

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 necesiten

9.3. 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.

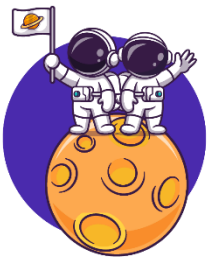
9.4. Visión

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.

9.5. 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:

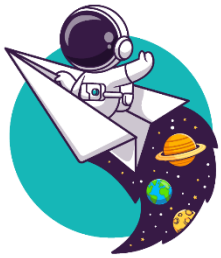


Entorno de hogar

En Sightlog, valoramos la **familiaridad y el respeto** como si fuéramos una gran familia. La **cordialidad** es nuestra forma de ser, y tratamos a todos con el mismo respeto y calidez que esperarías en tu propio hogar.

Entorno proactividad y diligencia

Aquí, la iniciativa y la diligencia son clave. Siempre estamos listos para dar un paso adelante y servir de la mejor manera posible. **La iniciativa y la disposición de servicio** son nuestros valores fundamentales.



Entorno creativo y formativo

En nuestro entorno, **fomentamos la creatividad y el aprendizaje continuo.** La innovación es parte de nuestro ADN, y te ofrecemos oportunidades para desarrollarte personalmente y profesionalmente.

Entorno de consciencia

En Sightlog, nos preocupamos por la **conciencia, tanto la personal como la del entorno.** Nos esforzamos por ser conscientes de nuestras acciones y su impacto en el mundo que nos rodea.

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 respecto:** Reconocemos, aceptamos y valoramos las cualidades del otro. El respeto es el reconocimiento del valor propio y de los que componemos esta familia.

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 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 CONCIENCIA

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

- **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.

9.6. 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 Y SEGURIDAD

- Fortalecer continuamente nuestros procesos en el asesoramiento y control de la cadena de suministro y gestionar la identificación, control y mitigación de los riesgos que puedan afectar la cadena de suministro.

SOLUCIONES PERSONALIZADOS

- Brindar soluciones integrales a todas las partes interesadas, fomentando una cultura de servicio proactivo y adaptándose a las necesidades y requisitos particulares de cada uno de nuestros clientes.

SOSTENIBILIDAD OPERACIONAL

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

VISIÓN TECNOLÓGICA

- Fomentar la sinergia entre las personas y la tecnología que nos permita alcanzar altos niveles de competitividad para estar a la vanguardia de la tecnología.

9.7. Contexto de la organización

Las empresas han 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.

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

9.8. 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.SIG.11 Matriz de partes interesadas.

9.9. Marco legal

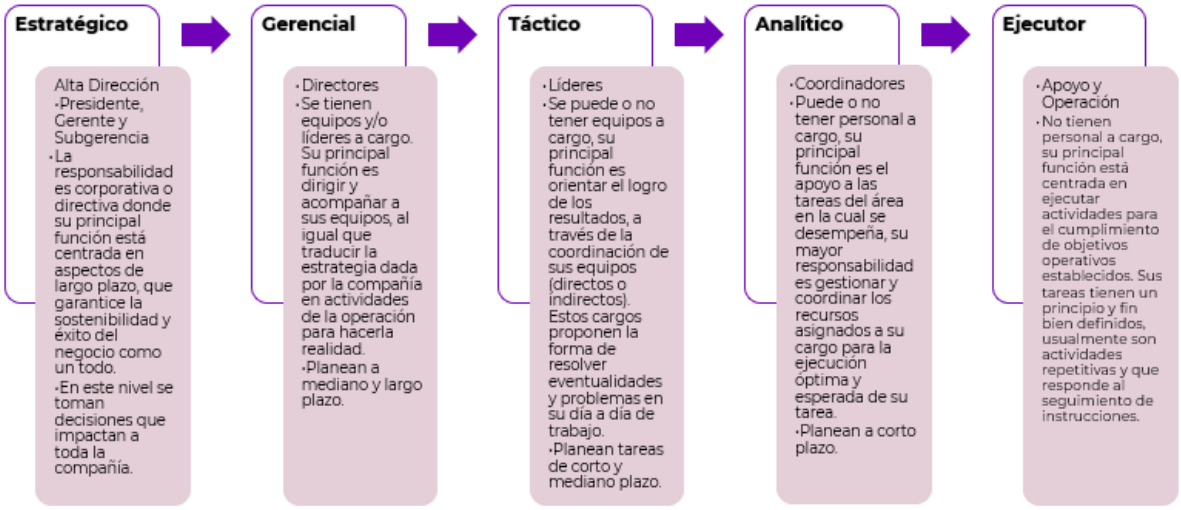
Las normas, requisitos legales y reglamentarios que rigen el servicio aduanero y de logística, se encuentran en cada proceso en el documento Matriz de Requisitos legales, en el cual se definen: el ente regulador, la normativa, los artículos aplicables, la obligación, el cumplimiento, el estado de cumplimiento, 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.SIG.10 Matriz de requisitos legales.

9.10. 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, así como el nivel de responsabilidad y autoridad frente al SIG, que conforman los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Roles y responsabilidades acorde a la estructura organizacional:



Ver documento: FT.ES.05 Estructura organizacional.

10. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

10.1. Gestion de la protección de datos (privacidad)

En cumplimiento con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los cuales reglamentan el manejo de la información de datos personales contenida en bases de datos, Grupo Corporativo Sightlog conformado por Intra Mar Shipping S.A.S (NIT. 860.001.265-1)., Sightrade S.A.S (901.021.022 – 0) e Intrarelo S.A.S. (901.565.612 – 0), establece la política de tratamiento para la protección de datos personales, para regular la recolección, almacenamiento, administración y

protección de aquella información que se reciba por parte de clientes, empleados, proveedores y demás, denominados titulares.

Ver documento: PO.ES.01 Política de tratamiento para la protección de datos. https://www.intramar.com.co/responsabilidad-corporativa

10.2. Gestion ambiental

El Grupo Corporativo Sightlog conformado por Intra Mar Shipping S.A.S (NIT. 860.001.265-1)., Sightrade S.A.S (901.021.022 – 0) e Intrarelo S.A.S. (901.565.612 – 0), constituidas en el territorio colombiano para el asesoramiento y control de la cadena logística en comercio exterior, es consciente de la incidencia de su gestión sobre el medio ambiente, para tal efecto se compromete a evitar el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación del agua y del suelo, generando en nuestros colaboradores conciencia ambiental y promoviendo buenas prácticas en el aprovechamiento de los recursos y buenas prácticas de reciclaje.

Ver documento: PO.EV.01 Política ambiental.
FT.EV.01 Matriz de aspectos e impactos ambientales
PG.EV.01 Programa de gestión para el uso eficiente de la energía
PG.EV.02 Programa de gestión para el uso eficiente del agua
PG.EV.03 Programa de gestión de residuos
PG.EV.04 Programa de gestión de RAEES
PG.EV.05 Programa de manejo de residuos

10.3. Política de responsabilidad social/Código de ética y conducta.

Nuestro código tiene por objeto aportar las pautas de comportamiento que deben seguir las personas vinculadas directa o indirectamente con nuestra organización. Tales pautas se traducen en parámetros que deben ser cumplidos de manera consciente y obligatoria, por todos los directivos, empleados y asociados a la misma. En tal sentido, complementa las demás obligaciones contenidas en los reglamentos internos de trabajo, contratos individuales, circulares, políticas y procedimientos emitidos por la organización.

Ver documento: PO.ES.02 Código de ética y conducta

10.4. Gestion de la lucha contra la corrupción y el soborno.

El grupo Corporativo Sightlog conformado por Intra Mar Shipping S.A.S (NIT. 860.001.265-1)., Sightrade S.A.S (901.021.022 – 0) e Intrarelo S.A.S (901.565.612 – 0), se compromete en prevenir la corrupción y el fraude en cualquier forma y en las diferentes actividades que realice la organización o sus asociados de negocio, directivos y todos sus colaboradores. Tenemos una política de "CERO TOLERANCIA" frente a sobornos, dádivas, regalos u otras conductas que de cualquier forma se consideren corruptas.

Ver documento: PO.GS.01 POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO (V.3**)**
PO.ES.02 Código de ética y conducta
Anti-bribery and anti-corruption charter/ Carta contra el soborno y la corrupción.

10.5. Gestion antimonopolio.

Los colaboradores tendrán un comportamiento ético el cual estará alineado a la Carta antimonopolio emitida por FAIM PLUS, que indica una competencia sana en el mercado asociado al CORE de negocios con clientes y proveedores.

Ver documento: PO.ES.02 Código de ética y conducta
The fidi anti-trust charter/ Carta antimonopolio de FIDI

10.6. Verificación de antecedentes (Investigación previa a la contratación)

Se deben verificar antecedentes judiciales y disciplinarios por la Contraloría, validando que no se disponga de ningún antecedente que pueda colocar en riesgo la estabilidad y buen nombre de la empresa, la cual se actualizara de manera anual; en caso de detectar alguna situación de riesgo se elevara la situación a la unidad seguridad y alta gerencia, para determinar acciones que den a lugar dentro del Código sustantivo de trabajo, reglamento interno y constitución política de Colombia.

Ver documento: PR.DH.01 Selección y contratación de personal

11. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

11.1. 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 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	TV 93 53-32 Int.80 Bogotá DC, Colombia	Servicio de mudanzas internacionales y logística de transporte internacional de carga

11.2. 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, 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.

11.3. 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.

"El Grupo Corporativo Sightlog conformado por Intra Mar Shipping S.A.S., Sightrade S.A.S e Intrarelo S.A.S., están comprometidas en brindar soluciones personalizadas en el asesoramiento y control de la cadena logística en comercio exterior 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 a través de la gestión, identificación, control y mitigación de los riesgos que puedan afectar la cadena de suministro y las organizaciones del Grupo Corporativo".

11.4. 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:

- **Calidad y seguridad:** Fortalecer continuamente nuestros procesos en el asesoramiento y control de la cadena logística, gestionando la identificación, control y mitigación de los riesgos que puedan afectar la cadena de suministro.

- **Soluciones personalizadas:** Satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes y las partes interesadas.

- **Sostenibilidad operacional:** Asignar eficientemente los recursos necesarios y administrándolos de manera eficaz para llevar a cabo la prestación del servicio.

- **Visión tecnológica:** Mejorar la eficiencia del sistema mediante la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas que permitan la optimización de los procesos.

Ver documento: **FT.SIG..... Matriz de** FT.SIG.05 Eficacia de los procesos.

11.5. 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.

Ver documento: FT.ES.08 Mapa de procesos

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.

11.6. 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.05 Estructura organizacional

FT.DH.02 Perfil de cargo – Manual de funciones.

11.7. 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.

11.8. 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.

11.9. 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.GS.02 Gestión del riesgo.
PR.ES.02 Metodología control estratégico.
FT.GS.03 Matriz de riesgos.
FT.ES.03 Matriz de oportunidades – Planes Estratégicos.
FR.SIG.11 Planificación y gestión del cambio.

11.10. 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.11 Planificación y gestión del cambio.

11.11. 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.

11.12. 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.

11.13. 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.

11.14. 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 auditorias, 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.

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

11.15. 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.GS.02 Gestión del riesgo.
FR.SIG.11 Planificación y gestión del cambio.
FR.SIG.01 Metodología ACI.

11.16. 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.13 Informe de revisión por la dirección del SGC.

12. PROCESO DEL SERVICIO

12.1 Identificación de los requisitos del cliente

La identificación de los requisitos del cliente se lleva a cabo de manera precisa en cada una de las ofertas comerciales presentadas y aprobadas por los mismos.

Ver documento: PR.VT.01 Ventas Carga
PR.VT.02 Ventas mudanzas y reubicación

12.2 Confirmación de la prestación del servicio

La confirmación de los servicios se efectúa mediante el correo corporativo, asegurando la trazabilidad de cada referencia a través de su registro en el sistema ERP.

Ver documento: PR.VT.01 Ventas Carga
PR.VT.02 Ventas mudanzas y reubicación
Oferta de servicio

12.3 Procedimiento de manipulación de mercancías del cliente

Especificar las responsabilidades asignadas a cada parte involucrada en la cadena logística, en relación con la manipulación de la carga y/o el proceso de mudanza.

Ver documento: PR.VT.01 Ventas Carga
PR.VT.02 Ventas mudanzas y reubicación
PR.OP.01 Procedimiento COMEX importación
PR.OP.02 Procedimiento Exportaciones Mudanzas
PR.OP.03 Procedimiento Importaciones Mudanzas
PR.OP.04 Procedimiento COMEX exportación
PR.OP.05 Procedimiento Gestión transporte

PR.OP.11 Procedimiento Importación envió diplomático y entrega urgente
PR.GT.01 Proceso Aeropuerto
PR.GT.04 Operación logística mudanza – Impo
PR.GT.05 Operación logística mudanza - Expo.
PR.GT.06 Cargue y descargue
PR.GT.09 Operación logística mudanza locales y nacionales

12.4 Documentacion y envió

La documentación de los servicios se gestiona a través del correo corporativo, garantizando la trazabilidad de cada referencia mediante su correspondiente registro en el sistema ERP.

Ver documento:
PR.VT.01 Ventas Carga
PR.VT.02 Ventas mudanzas y reubicación
PR.OP.01 Procedimiento COMEX importación
PR.OP.02 Procedimiento Exportaciones Mudanzas
PR.OP.03 Procedimiento Importaciones Mudanzas
PR.OP.04 Procedimiento COMEX exportación
PR.OP.05 Procedimiento Gestión transporte
PR.OP.11 Procedimiento Importación envió diplomático y entrega urgente

12.5 Capacidad de respuesta

Se refiere al tiempo que transcurre entre la recepción del correo del cliente y la emisión de la respuesta por parte de la empresa. Actualmente, se cuenta con un tiempo de respuesta establecido para garantizar una atención oportuna y eficiente.

Ver documento: RG.VT.01 Service Level Agreement (SLA) (V.2)

12.6 Solicitud de tarifa al agente

Petición formal realizada a un agente para obtener información detallada sobre los costos asociados a un servicio específico. Esta solicitud permite conocer las tarifas vigentes y condiciones aplicables antes de proceder con la contratación del servicio.

Se confirma a través de correo corporativo y trazabilidad por referencia.

12.7 Documentos e instrucciones de embarque

Conjunto de documentos y directrices necesarias para asegurar la correcta ejecución del proceso de envío de carga y /o mudanzas. Estos incluyen, pero no se limitan a, la factura comercial, lista de empaque, conocimiento de embarque (B/L), certificados de origen, y cualquier otro documento requerido por las autoridades aduaneras o el cliente. Las instrucciones de embarque especifican los procedimientos operativos, el tipo de embalaje, las condiciones de transporte, así como los requisitos especiales para la correcta manipulación y entrega de la mercancía.

Se realiza a través de las plataformas de las aerolíneas, navieras, entre otros.

Trazabilidad del documento de transporte.

12.8 Confirmación de entrega al agente de reservas

Confirmación de Booking.- Es la validación formal de una reserva logística, mediante la cual el proveedor confirma la disponibilidad de espacio, fecha y condiciones acordadas para el envío o movimiento de mercancía. Este documento garantiza que la solicitud del cliente ha sido registrada y aceptada para su programación y ejecución.

confirmación por correo, trazabilidad por referencias.

12.9 Lista o inventario firmado

Tiene la finalidad de:

Verificación y control
Permite confirmar que los artículos listados fueron correctamente contados, verificados y se encuentran en las condiciones descritas.

Soporte documental
Sirve como documento de respaldo ante auditorías internas o externas, inspecciones o requerimientos legales, evidenciando que se realizó un control adecuado sobre los bienes inventariados.

Trazabilidad
Contribuye a la trazabilidad del movimiento de los artículos, facilitando el seguimiento de responsabilidades y el historial de los elementos inventariados.

Responsabilidad y conformidad
La firma del documento implica **aceptación y conformidad** de la persona responsable (ya sea quien entrega o quien recibe), lo cual ayuda a definir responsabilidades frente a posibles inconsistencias, pérdidas o daños.

Apoyo en procesos logísticos y operativos
Es fundamental para procesos como entregas, despachos, recepciones, devoluciones, mantenimiento de activos, control de stock y auditorías físicas.

La lista se encuentra en la trazabilidad de la operación.

Ver documento: FR.GT.02 Packing serial list EXM

12.10 Facturación

Documento contable, legal y fiscal que certifica la venta y la prestación efectiva de un servicio logístico. Este documento es emitido por el proveedor del servicio al cliente como comprobante de la transacción realizada y tiene validez ante las autoridades tributarias.

Trazabilidad por cada operación.

13. CADENA DE SUMINISTRO

13.1 Gestion de proveedores de servicios

Se establecen las actividades y responsables encargados de la selección, evaluación, contratación y sensibilización de los asociados de negocio (proveedores), con el objetivo de mitigar los riesgos relacionados con la financiación del terrorismo, delitos vinculados al comercio internacional y, en general, cualquier riesgo que pueda comprometer la estabilidad legal, financiera, operativa o la reputación de la organización.

Ver documento: PR.GS.06 Gestion de asociado de negocio- Proveedor

13.2 Gestion de calidad (concientización normas FAIM, comunicación)

La socialización de las normas FAIM y los procesos de sensibilización, tanto internos como externos, se realizan a través de distintos medios.

Esta información está disponible en la página web institucional, en la sección de Responsabilidad Corporativa https://www.intramar.com.co/responsabilidad-corporativa

Adicionalmente, en la firma de correo electrónico de cada colaborador se incluye un enlace directo a dicha sección.

Asimismo, estos temas son abordados durante los procesos de inducción y reinducción impartidos al personal.

13.3 Gestion de protección de datos en la cadena de suministros

En cumplimiento con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los cuales reglamentan el manejo de la información de datos personales contenida en bases de datos, Grupo Corporativo Sightlog conformado por Intra Mar Shipping S.A.S (NIT. 860.001.265-1)., Sightrade S.A.S (901.021.022 – 0) e Intrarelo S.A.S. (901.565.612 – 0), establece la política de tratamiento para la protección de datos personales, para regular la recolección, almacenamiento, administración y protección de aquella información que se reciba por parte de clientes, empleados, proveedores y demás, denominados titulares.

Ver documento: PO.ES.01 Política de tratamiento para la protección de datos.
https://www.intramar.com.co/responsabilidad-corporativa

13.4 Gestion de la lucha contra corrupción y soborno en la cadena de suministros

El grupo Corporativo Sightlog conformado por Intra Mar Shipping S.A.S (NIT. 860.001.265-1)., Sightrade S.A.S (901.021.022 – 0) e Intrarelo S.A.S (901.565.612 – 0), se compromete en prevenir la corrupción y el fraude en cualquier forma y en las diferentes actividades que realice la organización o sus asociados de negocio, directivos y todos sus colaboradores. Tenemos una política de “CERO TOLERANCIA” frente a sobornos, dádivas, regalos u otras conductas que de cualquier forma se consideren corruptas.

Ver documento: PO.GS.01 POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO (V.3**)**
PO.ES.02 Código de ética y conducta
Anti-bribery and anti-corruption charter/ Carta contra el soborno y la corrupción.
https://www.intramar.com.co/responsabilidad-corporativa

13.5 Gestion antimonopolio en la cadena de suministros

Los colaboradores tendrán un comportamiento ético el cual estará alineado a la Carta antimonopolio emitida por FAIM PLUS, que indica una competencia sana en el mercado asociado al CORE de negocios con clientes y proveedores.

Ver documento: PO.ES.02 Código de ética y conducta
The fidi anti-trust charter/ Carta antimonopolio de FIDI

https://www.intramar.com.co/responsabilidad-corporativa

14. ELEMENTOS DEL PRESUPUESTO Y OFERTA DE SERVICIO

14.1 Oferta

Es una propuesta formal presentada a un cliente jurídico o persona natural (Contrato), en la que se especifican los servicios logísticos de mudanzas y carga general que ofrecen el Grupo Sightlog, donde describe las condiciones comerciales, los precios y otros términos específicos. Con un objetivo de captar la atención de un cliente potencial o dar a conocer el portafolio de servicios.

Ver documento:

FR.VT.07 Oferta transporte internacional aéreo Exportación.
FR.VT.09 Oferta transporte internacional marítimo FCL exportación
FR.VT.10 Oferta transporte internacional marítimo FCL importación
FR.VT.11 Oferta transporte internacional marítimo LCL exportación
FR.VT.12 Oferta transporte internacional marítimo LCL importación
Oferta Booker mudanzas
Oferta agente mudanzas

14.2 Aceptación de la oferta

El comprador acepta los términos y condiciones comerciales de la oferta de servicios (precio, condiciones, planeación logística, métodos de pago).

Ver documento:

FR.VT.15 Aceptación servicio Cliente EXM
FR.VT.16 Aceptación servicio Agente
FR.VT.17 Aceptación Servicio cliente IMM
Correo electrónico

14.3 Comparación de la oferta con la factura

Documento contable que certifica la venta y ejecución del servicio logístico.

14.4 Seguro de transito

Póliza destinada a proteger la mercancía frente a siniestros que puedan afectar su integridad. Su objetivo principal es cubrir los daños parciales o totales que puedan sufrir los productos durante el almacenamiento, manipulación o transporte.

15. RECLAMACIONES

El objetivo es definir las actividades, parámetros y lineamientos para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la organización, con el fin de garantizar una atención oportuna y satisfactoria a nuestros clientes y demás partes interesadas.

Ver documento: PR.SIG.05 Gestion de PQRSF

16. COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

Recopilar, analizar y utilizar los comentarios relevantes de los clientes con el objetivo de comprender a fondo sus necesidades, comportamientos y preferencias, con miras a mejorar la calidad del servicio ofrecido y evaluar de manera asertiva su nivel de satisfacción.

Ver documento: PR.SIG.06 Procedimiento de control y comentarios de clientes
FR.OP.06 Evaluación de servicio (V.5)
FR.OP.15 Encuesta de Satisfacción EXM (V.3)
FR.OP.16 Encuesta de Satisfacción IMM (V.3)

15. 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 incluye el presente documento dentro del SIG con el fin de describir el SGCS BASC de la Agencia de Aduanas ANDINOS S.A.S. Nivel 1, de acuerdo a la Norma Internacional BASC V5:2017 y el Estándar Internacional BASC 5.0.1, para que las actividades realizadas en la empresa se desarrollen de manera segura a fin de prevenir actividades ilícitas conexas a la operación de la empresa.	1	06.01.2022	06.01.2023
1	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.	2	03/04/2023	03/04/2025
2	Se hace transición documental del manual pasando de Calidad y Seguridad a Sistema integrado de Gestión del código MN.QS.02 a MN.SIG.01.	3	13/07/2023	13/07/2025
3	Se agrega en el ítem **6.10.Estructura organizacional** el nivel de responsabilidad y autoridad frente al SIG.	4	24/10/2023	24/10/2025
4	Se elimina todo los relacionado con las empresa y líneas de negocio que se excluyen del grupo corporativo. Cambio de datos de identificación. Se realiza cambio de la estructura de los documentos del SIG, se modifica LOGOS por la exclusión de algunas empresas del Grupo SIGHTLOG, control de revisión y aprobación.	5	19/03/2025	19/03/2027
5	Se actualiza la totalidad del documento y se incluye lo correspondiente a la operación, ítems solicitados por FIDI.	6	13/05/2025	13/05/2027

16. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Nombre	Cargo	Firma	Fecha de firma
Mayra Alejandra Rincón	Líder SIG	ORIGINAL FIRMADO Mayra Alejandra Rincón	13/05/2027