



MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

| | |
|-----------------|------------|
| CODIGO | MN1 |
| VERSIÓN | 3 |
| VIGENCIA | 17/05/2021 |

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

CALIDAD Y SEGURIDAD PARA LA CADENA DE SUMINISTRO

SGI

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

1. RESEÑA HISTORICA

World Cargo International:

World Cargo International SAS fue constituida en 1998, con el fin de suplir las necesidades de logística internacional de los importadores y exportadores, se crea inspirada en dar un servicio completo e integral de logística a sus clientes. En el 2004 es comprada por sus dueños actuales, quienes inspirados en dar una promesa de servicio diferente a sus clientes, dar un mejor bienestar a sus colaboradores y contribuir al desarrollo del país por medio de la generación de empleo, emprenden el reto de hacer de World Cargo International una compañía reconocida en el mercado nacional e internacional con altos estándares de calidad y valor agregado en la cadena logística; Para el 2004 inicia con un equipo de menos de 5 personas profesionales en Comercio Internacional altamente capacitadas, quienes comprometidos con la misión y el cumplimiento de la promesa de servicio, hicieron que se lograra a través de los años un posicionamiento y reconocimiento de World Cargo International SAS en el mercado que hizo que a través de los años se implementaran más áreas procesos y servicios directos que nos hacen más integrales, es así como se obtienen reconocimientos como: ser Agentes de Carga Marítima a través de nuestra resolución DIAN código 620 Ser Agentes IATA (certificado de habilitación para manejo de mercancías peligrosas por la vía aérea) , ser parte de la WCA red mundial de agentes freight forwarders, y esto acompañado del crecimiento en clientes, proveedores y colaboradores contando actualmente en el grupo empresarial con más de 40 empleados altamente calificados y comprometidos con la promesa de servicio al cliente.

World Logistics ZF

Es constituida en el año 2014, como parte del grupo empresarial de World Cargo International, inspirando a sus dueños en dar un servicio directo e integral en la cadena de suministro abastecimientos en comercio exterior a sus clientes en cuanto a los procesos industriales que se le requiere hacer a las mercancías y las ventajas competitivas que ofrece tenerlas dentro de una zona franca, ofreciendo un servicio de alta calidad, personalizado a las necesidades de los clientes, mejorar el bienestar de sus colaboradores y convencidos que hay que seguir haciendo país apoyando con la generación de empleo. Es así como en el 2014 World Logistics inicia en una bodega rentada de 1200 metros cuadrados, en el 2016 se compran sus propias instalaciones contando con una bodega de 2400 metros cuadrados con una infraestructura que

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

triplica la capacidad de promesa de servicio inicial con personal profesional y calificados en usuarios industriales de zonas francas, incrementando así nuestro posicionamiento en el mercado.

2. Valores Corporativos OPERACIONALES (OFERTA DE VALOR)

| Que Ofrecemos | Para que | Como lo hacemos realidad |
|----------------------|---|--|
| Satisfacción | Cumplir la promesa de servicio con cada cliente | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos e Infraestructura acordes con el alcance del servicio prestado. ✓ Servicio al cliente orientado a garantizar los tiempos de respuesta en las diferentes etapas de la cadena logística. |
| Confiabilidad | Garantizar una continuidad en el negocio | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal competente y comprometido en el desarrollo de la operación ✓ Procesos Normalizados Bajo estándares Normas ISO 9001 y 28000 |
| Visibilidad | Disponibilidad de la trazabilidad Tracking Evaluación del desempeño de las operaciones de cara al cliente. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento Indicadores de Gestión por proceso ✓ Tecnología en Hardware y Software para proceso de Negocio: ✓ Modelo de evaluación de resultados a través de reuniones operativas y comerciales con los Clientes. |
| Seguridad | Blindar los procesos para asegurar el normal desarrollo operaciones | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas, procedimientos, lineamientos y mecanismos de seguridad aplicados en la operación. ✓ Aplicación de Metodologías en Gestión y Administración del Riesgo ✓ Identificación de Riesgos y trato de los mismos SARLAFT |
| Rentabilidad | Ser consistentes en la construcción de valor tanto para accionistas, clientes y mercado. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión sobre el costo y el gasto de las operaciones. ✓ Valor de mercado de nuestros servicios |

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

3. VALORES CORPORATIVOS

| Que Garantizamos | Como lo evidenciamos |
|---|--|
| Personal competente y Comprometido | ✓ Contamos con colaboradores honestos, calificados, idóneos, satisfechos, con sentido de pertenencia, orgullo y respeto hacia la compañía y hacia nuestros clientes, que aportan al mejoramiento continuo. |
| Liderazgo participativo | ✓ Todo el personal hace parte importante en las labores que emprendemos con flexibilidad, agilidad y disposición al cambio. |
| Responsabilidad y Respeto | ✓ Orientar nuestra labor al compromiso adquirido con el cliente, con responsabilidad y respeto por las personas. |
| Excelencia | ✓ Alcanzar la excelencia en el desempeño de nuestras actividades con base en los principios y valores, participando activamente con la democracia y desarrollo del país. |

4. SERVICIOS OFRECIDOS:

- ✓ Asesoría en Comercio exterior
- ✓ Coordinación logística en Importaciones aéreas y marítimas
- ✓ Coordinación logística en Exportaciones aéreas y marítimas
- ✓ Administración de seguros internacionales

5. COBERTURA

Nuestra cobertura de Servicios es Internacional incluye los tráficos de Lejano Oriente, Europa y América

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

6. JUSTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL SGI

El desarrollo en Colombia de una economía cada vez más globalizada y el deseo por parte de las directivas de **World Cargo International SAS** y **World Logistics ZF SAS** de profesionalizar sus actividades, son las principales razones por las cuales la organización ha implementado el Sistema de Gestión Integral (**SGI**). Consiente de los cambios que ello acarrea y con el compromiso de perdurar este modelo como una estrategia para el fortalecimiento de una cultura empresarial.

7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (SGI)

El SGI que La organización ha diseñado presenta el siguiente alcance:

| Sistema Gestión | Norma | Alcance | Ciudad | Exclusiones |
|------------------------------------|-------------------------|--|--------|-------------|
| CALIDAD | ISO 9001 - 2015 | Servicios de Logística, Administración de Inventarios, Acondicionamiento de Mercancía, Almacenamiento y Distribución | Bogotá | 8.3 |
| SEGURIDAD CADENA SUMINISTRO | ISO 28000 - 2007 | Agente de Carga Internacional en modo aéreo y Marítimo, Asesoría en Comercio Exterior, Administración de Seguros Internacionales y Entrega de Mercancías | Bogotá | Ninguna |

8. EXCLUSIONES

Exclusión Numeral

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

JUSTIFICACIÓN DE EXCLUSIONES

La Organización no realiza procesos que integren Diseño o desarrollos dentro de su portafolio de servicios.

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

9. INTEGRACION DE LOS SISTEMAS

La Organización ha decidido integrar las funciones comunes entre los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad en la cadena de Suministro respetando su objetivo central individual y amoldándolo a nuestras necesidades.

10. MAPA DE PROCESOS

Como una herramienta de modelación que nos permita visualizar las funciones integradoras de cada uno de los procesos, se ha desarrollado el FMN1-2 Mapa de Procesos el cual identifica claramente las interacciones y articulaciones de forma que la organización actúe Sistemáticamente y cada uno de los Responsables de proceso identifique la construcción de valor en su rol desempeñado.

11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Organización ha definido la estructura organizacional acorde con los procesos y sus interacciones en el FMN1-3 Organigrama, Adicional en los perfiles de cargo del proceso PC está definido las responsabilidades y autoridad de los cargos que afectan la calidad y la seguridad del servicio.

12. CARGOS CRITICOS EN SEGURIDAD

Para la Organización el Rol del Oficial de Cumplimiento y el Jefe de Sistemas son los cargos que se consideran críticos por su labor y contribución en la mitigación de los Riesgos, registro en Matriz de cargos críticos.

13. CARGOS QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO

Los cargos críticos de la prestación del Servicio están definidos en la FMN1-7 Matriz Cargos Críticos.

14. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Misión WORLD CARGO INTERNATIONAL

Ofrecer y garantizar un servicio integral y profesional en comercio exterior, caracterizado por alta tecnología, confiabilidad, agilidad, atención personalizada y optimización de los costos contribuyendo al éxito de nuestros clientes, el bienestar de nuestros empleados y la rentabilidad para los socios de la compañía.

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | | |
|---|---|--|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | | CODIGO | MN1 |
| | | | VERSIÓN | 3 |
| | | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

Visión: WORLD CARGO INTERNATIONAL

Ser en el año 2025 reconocidos en el mercado global como la compañía que ofrece los más altos estándares de calidad en la prestación del servicio integral en comercio exterior a nivel nacional e internacional. Con un equipo humano altamente comprometido, motivado y capacitado que le permita ser innovador y flexible a los cambios de la globalización

Misión WORLD LOGISTICS INTERNATIONAL

Ofrecer y garantizar un servicio integral y profesional siendo una bodega calificada como usuario industrial de servicios, caracterizada por el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad, confianza, calidad y tiempos de la operación, contando con alta tecnología, personal capacitado, atención personalizada y optimización de los costos; contribuyendo al éxito de nuestros clientes, el bienestar de nuestros empleados y la rentabilidad para los socios de la compañía.

Visión WORLD LOGISTICS INTERNATIONAL

Ser en el año 2025 reconocidos en el mercado global como la compañía que ofrece los más altos estándares seguridad, confianza, calidad y tiempos de la operación en la prestación del servicio como usuarios industriales de la zona franca de Bogotá. Con un equipo humano altamente comprometido, motivado y capacitado que le permita ser innovador y flexible a los cambios de la globalización.

15. POLITICAS

Política integral WORLD CARGO INTERNATIONAL S.A.S,

WORLD CARGO INTERNATIONAL S.A.S, desarrolla los servicios como agente de carga internacional en modo aéreo y marítimo, asesoría en comercio exterior, administración de seguros internacionales y entrega de mercancías, direccionado al cumplimiento de sus objetivos, metas y programas asociados a la gestión del riesgo identificados en la cadena de suministros y a mitigación de los impactos asociados a la materialización de los mismos, al cumplimiento legal y la relación con las partes interesadas, con la participación y compromiso de un equipo de trabajo competente y confiable, garantizando los recursos necesarios siempre en busca de la mejora continua de los sistema de gestión.

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

Política integral WORLD LOGISTICS ZF SAS

WORLD LOGISTICS ZF SAS dedicada a Desarrollar las actividades de servicio Logístico, manipulación, distribución, empaque, re empaque, envase, etiquetado o clasificación, ensamble, picking, packing, a bienes intermedios y servicios aplicados a diferentes tipos de mercancías, garantizando el cumplimiento de los requisitos aplicables al negocio, llevando a cabo cada proceso con responsabilidad y confiabilidad mediante un trabajo de mejoramiento continuo satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y de todas las partes interesadas.

Objetivos de Calidad y Seguridad WORLD CARGO INTERNATIONALSAS

| DIRECTRIZ POLITICA DE SEGURIDAD | OBJETIVOS DE SEGURIDAD |
|---|--|
| WORLD CARGO INTERNATIONAL S.A.S, desarrolla los servicios como agente de carga internacional, asesoría en comercio exterior, administración de seguros internacionales y entrega de mercancías, | Controlar la ejecución de todas nuestras operaciones en la cadena de suministros a través de la gestión del riesgo, para garantizar la seguridad del servicio. |
| Direccionado al cumplimiento de sus objetivos, metas y programas | Asegurar el cumplimiento y efectividad de los programas. |
| Asociados a la gestión del riesgo identificados en la cadena de suministros y a mitigación de los impactos asociados a la materialización de los mismos | Gestionar los riesgos identificados en la cadena de suministro internacional asociada a los servicios prestados |
| Al cumplimiento legal y la relación con las partes interesadas | Asegurar el cumplimiento legal de las operaciones |
| Siempre en busca de la mejora continua del sistema de gestión. | Gestionar las actividades y recursos para asegurar la mejora continua. |
| Con la participación y compromiso de un equipo de trabajo competente y confiable | Asegurar la confiabilidad y competencia del personal |

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

Objetivos de Calidad y Seguridad WORLD LOGISTICS ZF SAS

| DIRECTRIZ POLITICA DE CALIDAD | OBJETIVOS DE SEGURIDAD |
|--|--|
| WORLD LOGISTICS ZF SAS dedicada a Desarrollar las actividades de servicio Logístico, manipulación, distribución, empaque, re empaque, envase, etiquetado o clasificación, ensamble, picking, packing, a bienes intermedios y servicios aplicados a diferentes tipos de mercancías, | Controlar la ejecución de todas nuestras operaciones en la cadena de suministros a través de la gestión del riesgo, para garantizar la seguridad del servicio. |
| Garantizando el cumplimiento de los requisitos aplicables al negocio, | Asegurar el cumplimiento legal de las operaciones |
| Gestionando el riesgo con la finalidad de blindar a la organización de actividades ilícitas | Gestionar los riesgos identificados en la cadena de suministro internacional asociada a los servicios prestados |
| Llevando a cabo cada proceso de forma segura, eficaz, responsable, confiable, contando con la participación de un equipo de trabajo competente y comprometido direccionado al mejoramiento continuo, | Asegurar la confiabilidad y competencia del personal |
| Satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y de todas las partes interesadas | Asegurar el cumplimiento y efectividad de los programas. |

Política de prevención de conductas de Alusivas al acoso laboral.

Se compromete a implantar y vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique la calificación de acoso laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, a la vez que a dar trámite oportuno a las quejas que pueden aparecer en torno al acoso laboral a través del comité de convivencia laboral, como lo indica en el capítulo XVII del Reglamento interno de trabajo.

Política no alcohol, no drogas, no sustancias psicoactivas, no tabaquismo

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|  | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

Es compromiso, proteger y mejorar la salud de sus colaboradores individual y colectivamente, manteniendo los niveles óptimos de seguridad en todos los lugares de trabajo anexo y conexo en el desempeño de su labor, a lo cual toma las siguientes medidas:

- ✓ Realizar actividades de prevención periódicas alusivas a los efectos nocivos y las consecuencias que el alcohol, el tabaco y las otras sustancias psicoactivas producen en la salud, la familia, el ambiente laboral y social del individuo.
- ✓ Estimular la participación de los colaboradores afectados por el alcoholismo, tabaquismo o sustancias psicoactivas, en programas de tratamiento.

Política SARLAFT

La organización se compromete con: Socios, directivos, empleados, clientes, Proveedores, Contratistas a adoptar todos los mecanismos de prevención y control que estén a su alcance para evitar que en las operaciones desarrolladas se filtren prácticas delictivas relacionadas con lavado de activos y Financiación del terrorismo y Contrabando

En desarrollo de lo anterior, se adoptan los siguientes principios y propósitos:

- a) Divulgación, capacitación y entrenamiento permanente a socios, directivos y empleados en relación con normas, políticas, procedimientos, y directrices para la prevención de actividades delictivas.
- b) Restricción para desarrollar operaciones comerciales con cualquier persona natural o jurídica que esté involucrada con actividades ilícitas.
- c) Apoyo a la gestión de prevención y control que deben adelantar los directivos y empleados, responsables de velar por el cumplimiento de esta política.
- d) Implementación de manuales procedimientos e instructivos que determinen las practicas desarrolladas para prevenir y controlar LA/FT

Política de ética y anticorrupción

La ética es un principio diferenciador y dinamizador de sus negocios, el cual implica que su gestión se desarrolle dentro de los más altos estándares de Transparencia y buenas prácticas empresariales, que comprenden la adopción de una cultura de prevención y administración de acciones fraudulentas, consecuente con ello, se establecen los siguientes criterios generales, que definen la voluntad de actuación frente a la prevención, detección, investigación y respuesta de posibles hechos fraudulentos o de corrupción.

- ✓ No tolera las acciones de fraude y corrupción, además toma las medidas necesarias para combatirlo, mediante mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta de estas conductas.

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

- ✓ Genera un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención y detección del fraude y corrupción, y manteniendo los canales adecuados para favorecer la comunicación de dichos asunto en la compañía.
- ✓ Promueve la actuación bajo los lineamientos de la legislación vigente en el país, de la normativa interna de la compañía y, en particular, de los lineamientos establecidos por el Código de Buen Gobierno.
- ✓ Impulsa una cultura basada en el principio de “cero tolerancia” al fraude y corrupción y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de los colaboradores de la compañía, independientemente de su nivel jerárquico.
- ✓ Identifica, desarrolla e implementa procedimientos adecuados para la prevención, detección y tratamiento del fraude y corrupción en la compañía, propendiendo por su mejoramiento continuo.
- ✓ Hace énfasis en las actividades proactivas, como prevención y detección, anteponiéndolas frente a las actividades reactivas, como la investigación y la sanción.
- ✓ Investiga toda denuncia o acto fraudulento o de corrupción, con independencia de su cuantía y a la mayor brevedad posible, garantizando la confidencialidad de las investigaciones que se desarrollen.
- ✓ Garantiza una aplicación justa de las sanciones de acuerdo con lo establecido por la legislación respectiva y por las normas y políticas corporativas, particularmente la Política de Derechos Humanos, e igualmente emprenderá las acciones judiciales que sean pertinentes, para posibilitar la actuación de las autoridades competentes y la aplicación de la ley.
- ✓ Promueve y está atento a escuchar, analizar e investigar cualquier acto o sospecha de acciones constitutivas de fraude y corrupción del que los colaboradores, clientes, proveedores y demás relacionados tengan conocimiento.

16. PUBLICACIÓN Y DIFUSION DE POLITICAS Y OBJETIVOS

Las políticas y objetivos de gestión son difundidas a la organización con dos estrategias.

- ✓ Despliegue grafico en diapositivas
- ✓ carteleras de nuestras instalaciones
- ✓ A través de correo electrónico
- ✓ Inducción al personal nuevo
- ✓ A través de los comités mensuales y
- ✓ Planes de capacitación de la Organización.

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

Se evaluara su adecuación, conveniencia, objetivos y metas semestralmente en los ejercicios de Revisión por la Dirección

17. DECLARACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Gerencia se ha designado como representante para el Sistema de Gestión Integral al Director de Sistemas de Gestión.

18. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La evolución de los procesos del SGI y su desempeño son evaluados semestralmente por la Dirección de la Organización con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia, esta revisión es planificada y desarrollada de acuerdo a lo definido el Procedimiento Revisión por la Dirección.

19. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGI

Los Responsables por asegurar la adecuación, pertinencia y seguridad sobre los documentos que componen el SGI se establecen en la siguiente tabla.

| Nivel de Documentos | Nivel de Autoridad |
|---|---------------------------------------|
| Manual de SGI | Director SGI- Representante Dirección |
| Procedimientos e Instructivos | Responsable de proceso |
| Formatos y Anexos | Responsable de proceso |
| Normas, Decretos y Resoluciones aplicables a las Unidades de Negocios | Líderes de Proceso |

La especificación sobre la Elaboración, control de documentos y control de registros del SGI está definida en los procedimientos Control Documentación

20. PLANEACIÓN DE RECURSOS

Los recursos para cada uno de los procesos de negocio se planifican de acuerdo con la capacidad de operación negociada, es así como se tiene dos niveles.

| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

- ✓ En los eventos en los cuales el servicio prestado se ajusta a las condiciones estándar de operación (Tipo de Infraestructura, herramientas tecnológicas, Tiempos de servicio, etc.),
- ✓ y los casos en los cuales el servicio prestado es parametrizado de acuerdo a las condiciones especificadas por el Cliente y manejados bajo el esquema de Proyecto.
- ✓ La asignación de presupuesto a cada proceso se realiza en el primer ejercicio de revisión por la dirección.

21. INFRAESTRUCTURA

Cuenta con una infraestructura acorde con cada proceso de negocios así

22.1 Almacenamiento:

En nuestra ubicación estratégica, WORLD LOGISTICS ZF cuenta con un área de 1400 metros cuadrados con estantería a 9mts de altura para la prestación de todos los servicios logísticos acordados y procesamiento de sus productos con zonas adecuadas para inspección y pres inspección, así mismo tenemos 1614 ubicaciones de estibas.

Contamos con:

- ✓ Área de etiquetado para sus mercancías.
- ✓ 2 claves del sistema piciz.
- ✓ Sistema de circuito cerrado de cámaras para control y vigilancia con 28 cámaras a su disposición.
- ✓ 3 montacargas
- ✓ 3 muelles de cargue y descargue

22.2 Transporte

Nuestra flota automotora está compuesta por 3 vehículos tipo furgón.

- Vehículo Turbo
- Carry
- Motocicletas

22. MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA ALMACEN.

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | |
|---|---|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | |
| | CODIGO | MN1 |
| | VERSIÓN | 3 |
| | VIGENCIA | 17/05/2021 |

En el proceso de Almacén se desarrolla mantenimiento en dos niveles así: FA3-4 Formato Cronograma Mantenimiento de Instalaciones.

23.1 Infraestructura Edificio

- ✓ Techos, pisos y paredes
- ✓ Bajantes, desagües y Sistema Eléctrico
- ✓ Puertas y muelles
- ✓ Equipos de Extintores y seguridad
- ✓ Elementos de control de plagas
- ✓ Elementos de seguridad perimetral

23.2 Equipos de Movilización y almacenamiento

- ✓ Carretillas
- ✓ Montacargas
- ✓ Estantería
- ✓ Gatos hidráulicos

23. INFRAESTRUCTURA EN SISTEMAS (Hardware y Software)

Cuenta con una infraestructura de sistemas acorde con las necesidades de la operación, distribuidas así:

| | |
|--|--------------|
| Proceso Bodega | PICIZ |
| Procesos Importaciones, exportaciones y asesoría Comercio Exterior | i-ERP |
| Proceso Financiero y Contable; | i-ERP -SIIGO |

La infraestructura de conectividad está garantizada a través de correos corporativos.

24. COMUNICACIÓN

En la FP4 Matriz de Escalonamiento de información se detalla el acceso a la misma, los procesos de comunicación en se desarrollan así:

24.1 De cara al cliente Externo se mantienen unos esquemas de comunicación que varían de acuerdo con la complejidad, el volumen y frecuencia de prestación del servicio, es así como se mantienen con el cliente comités de evaluación de resultado de forma. Operativa y comercial

24.2 Operativa; manejada directamente por la Dirección de Operaciones y los jefes de cada Proceso operativo

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

24.3 Comercial; manejada a través de: Gerencia General y/o Dirección Comercial, en cada una de ellas se deja un acta como constancia de las conclusiones y compromisos adquiridos por las partes para el mejoramiento de la operación

25.4 De cara al cliente interno la comunicación se da en primera instancia a través de la ejecución por cada responsable de proceso de los comités mensuales de evaluación de desempeño y en la operativa del día a día los usuarios tienen cuentas de correo y comunicación verbal directa con sus Jefes o coordinadores.

Así mismo para comunicaciones masivas se utilizan las Diapositivas, carteleras, correo electrónico y las reuniones de grupo.

25. PLANIFICACIÓN DE LA OPERACIÓN.

La organización realiza la Planeación y validación de la prestación del servicio en dos vías:

25.1 Operación Nueva; se inicia con el proceso de ventas el cual filtra los requerimientos del cliente los evalúa en función de la capacidad actual (Instalaciones de Almacén, Requerimientos de Software, Controles de Operación, Personal, etc.) y transforma en actividades planeadas a desarrollar tanto operativas como administrativas.

25.2 Operaciones Actuales; se filtra a través de las relaciones de seguimiento sostenidas con los clientes ya sea directamente por la Gerencia General, o la dirección comercial o través de los Operativos de acuerdo a las necesidades,

26. TRAZABILIDAD DE LA OPERACIÓN

La operación maneja una trazabilidad que se inicia con el número de Orden **DO ingresado en el iERP**

27. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los productos manipulados tienen la característica que son especificadas desde el proveedor. El método óptimo de manipulación y almacenamiento esta descrito por pictogramas ubicados en las cajas de empaque del producto. A través de sus procesos de capacitación e inducción se asegura que el personal (Directo y contratista) identifique la forma correcta de interpretar dichos pictogramas y aplicarlos en la operación.

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

En los eventos en los cuales el producto no especifica su manipulación y almacenamiento se solicita al cliente las aclaraciones de manipulación y almacenaje

28. PLANEACIÓN DE LA SEGURIDAD

Los elementos de seguridad definidos en el alcance del presente manual están dados en el proceso Sarlaft. El cual define tres tipos de subprocesos

- ✓ Prevención
- ✓ Control al cumplimiento de políticas y procedimientos
- ✓ Acción ante eventos y siniestros; aplica el Afectado directo; Aplica Sistemáticamente.

29. GESTION DE RIESGO Y ACCIONES PARA ABORDAR OPORTUNIDADES

Como estrategia de prevención de eventos ilícitos ha definido su evaluación de gestión de riesgo en el PSG3 Procedimiento Gestión y Evaluación de Riesgo y FMN1-4 matriz Gestión y Evaluación de Riesgo” en la cual se define la metodología, herramientas, responsables y frecuencias de ejecución, bajo este modelo se actualiza anualmente y permite garantizar continuamente la evaluación de sus operaciones y ajustarlas a las nuevas condiciones de los procesos.

Se establece matriz de acciones abordar oportunidades, donde se establece las estrategias para lograr las oportunidades.

30. MANUAL PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT)

Las actividades registradas Manual del sistema Integral en la prevención y Control del lavado de activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, y Requisitos registrados en:

PC1 Procedimiento Comercial
 PA2 Procedimiento Compras
 PGH1 Procedimiento Selección y Vinculación

En todos los casos el resultado es documentado y las novedades definidas siguen el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora.

31. CONTROL DE NO CONFORMIDADES

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|  | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

Para el SGI se considera No conformidad los eventos en los cuales se da un incumplimiento de los requisitos especificados en:

- ✓ **Cliente:** Requisitos especificados contractuales con el cliente en los servicios contratado o descritos en la oferta comercial.
- ✓ **Legales:** Inherentes a los procesos de negocio definidos en los permisos de operación y demás regulaciones establecidas (Resoluciones, Decretos, Circulares) y contractuales con terceros (Condiciones de pólizas, etc.).
- ✓ **Operación:** Definido en los procesos, procedimientos, instructivos y protocolos de operación directos (y cliente) y de sus procesos soporte (Definidos en el Mapa de Procesos
- ✓ **Políticas:** Definidas en Política Integral y Objetivos del SGI.
- ✓ **Norma ISO 9001-2015;** aplicables en el Alcance y definidos en el numeral 4 del presente documento.
- ✓ **Norma ISO 28000-2007** aplicables en el Alcance y definidos en el numeral 4 del presente documento.

Cada líder de proceso es responsable por la identificación, reporte y solución de las no conformidades presentadas en su proceso, el procedimiento Control de No conformes” define la metodología a definida por para garantizar su ejecución

32. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS.

Ha definido un modelo de medición que permite evaluar en dos sentidos la organización. Un sentido que evalúa los resultados de desempeño de procesos definidos en el Mapa de procesos, un segundo elemento que evalúa los Objetivos del SGI y la Organización.

33. AUDITORIAS AL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL,

El modelo de evaluación sistemática del SGI está basado en cinco elementos claves

33.1 Planeación y Programación

La planeación de auditorías está dada en dos ciclos cada seis meses, el objetivo es asegurar el cubrimiento del 100% de los procesos en el ejercicio anual

El representante de la Dirección y el Director del SGI son los responsables de planificar y definir el equipo auditor de cada proceso.

33.2 Perfil del equipo auditor

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|  | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

Para garantizar que el equipo auditor es competente se definió un Perfil de Auditor bajo el modelo de en el documento perfil de auditor interno, con base en ello se define un equipo y se capacita en técnicas de auditoría bajo el modelo ISO 19011.

Perfil Auditor Interno del Sistema de Gestión de Calidad (Norma ISO 9001:2015)

El auditor interno debe cumplir con el siguiente perfil: Auditor con certificado ISO 9001:2015 para el sistema de gestión de Calidad y con un nivel de educación mínima como Bachiller.

Perfil Auditor Interno del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministro (Norma ISO 28000:2007)

El auditor interno debe cumplir con el siguiente perfil: Auditor con certificado ISO 28000:2007 para el sistema de gestión de Calidad y con un nivel de educación mínima como Bachiller.

34.3 Metodología

Acorde con Norma ISO 19011 y que garantiza el cubrimiento de los alcances definidos tanto para los requisitos del sistema, la descripción detallada está definida en el Procedimiento Auditorías Internas

34.4 Complementariedad de Auditorías

Bajo este modelo el SGI permite que los ciclos de Auditorías Internas sean realizados por Auditores externos cumpliendo con el perfil de Auditor Interno y que demuestren experiencia de mínimo un año en procesos similares al alcance del SGI, en todos los casos los auditores externos que ejecuten auditorías internas deberán seguir la metodología definida en el procedimiento Auditorías Internas.

34.5 Auditorías del Cliente

Permite que el cliente desarrolle bajo los principios de transparencia y confidencialidad auditorías a los procesos de negocio alcance del servicio prestado, la metodología será la definida por el cliente y en todos los casos concertada con el responsable del proceso auditado, los Informes de Auditorías serán entregados por el cliente y se compromete a definir las acciones correctivas, preventivas o de mejora que sean pertinentes, adecuadas y negociadas, acuerdos siempre con el alcance contractual con el cliente y con el SGI de

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

34. MEJORAMIENTO

35.1 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Como mecanismo para garantizar que el SGI desarrolle acciones sobre las no conformidades presentadas en los procesos. Ha definido el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora el cual define la metodología, autoridad y responsabilidad por su ejecución

35. ANEXO

MN1-1 Manual Protección de Datos
 MN1-2 Plan Estratégico de Seguridad Vial
 MN1-3 Manual SG SST
 FMN1-1 Programas de Seguridad
 FMN1-2 Mapa Procesos
 FMN1-3 Organigrama
 FMN1-4 Matriz Gestión de riesgo y cadenas de Suministro
 FMN1-5 Matriz Requisitos Legales
 FMN1-6 Matriz Indicadores
 FMN1-7 Matriz Perfiles y Cargos Críticos

36. CONTROL DEL MANUAL

Todos los cambios efectuados al MN1-Manual de SGI son reportados y actualizados por el Director del Sistema Gestión, el cual aplica lo definido en el procedimiento Control de Cambios.

37. Control de Cambios

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | DESCRIPCIÓN |
|---------|-------------------|--|
| 1 | 18-12-2018 | Versión Original |
| 02 | 20/02/2020 | Se amplia lo relacionado con las acciones para abordar las oportunidades |

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |

| | | | |
|---|---|-----------------|------------|
|   | MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | CODIGO | MN1 |
| | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 17/05/2021 |

| | | |
|----|------------|--|
| 03 | 17/05/2021 | Corrección numeración ítem 25 e Ítem 33 Se realizan los siguientes ajustes en el ítem 33.2 <ul style="list-style-type: none"> a. Se modifica el título quedando Perfil del equipo auditor. b. Se amplía la descripción del perfil del auditor interno tanto para calidad como para seguridad en la cadena de suministros. |
|----|------------|--|

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| ELABORO: | REVISO: | APROBO: |
| Director Sistema Gestión Integral | Gerencia Financiera | Gerencia General |