



MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

CODIGO	MN1
VERSIÓN	1
VIGENCIA	18/12/2018

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN 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	1
		VIGENCIA	18/12/2018

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 mas 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 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.

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

 	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CODIGO	MN1
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/12/2018

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	1
		VIGENCIA	18/12/2018

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

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

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

 	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CODIGO	MN1
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/12/2018

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.

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.

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

 	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CODIGO	MN1
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/12/2018

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.

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

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

 	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CODIGO	MN1
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/12/2018

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.

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.

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

 	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CODIGO	MN1
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/12/2018

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

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.

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

 	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CODIGO	MN1
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/12/2018

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

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.

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