



1. OBJETIVO

Establecer las políticas de los procesos Servicio Logístico y Servicio Técnico de Alsertec, a fin de garantizar los lineamientos generales aplicables a las actividades de los procesos misionales de la compañía.

2. ALCANCE

La presente política es aplicable a todas las actividades de los procesos Servicio Logístico y Servicio Técnico de Alsertec S.A.S.

3. RESPONSABLES

La Gerencia está en la obligación de velar por la debida actualización del presente documento, y garantizar los cargos que deben suplir las actividades descritas en el documento.

4. DESCRIPCIÓN DE POLÍTICA

Las políticas de los procesos misionales de Alsertec están basadas en el cumplimiento de la misión y visión de la compañía, así como de los objetivos estratégicos, políticas y objetivos de los sistemas de gestión (BASC y SGSST-A) y los requisitos operativos de los procesos Servicio Logístico y Servicio Técnico, los cuales son descritos con detalle en los procedimientos e instructivos propios de estos procesos. Los componentes de la política se relacionan de forma intrínseca puesto que depende el uno del otro para garantizar su cumplimiento:

4.1. Satisfacción y fidelidad del cliente:

Desde la estrategia de la compañía en la misión, visión, objetivos estratégicos y la “SGE02V2 Política de Seguridad en la Cadena de Suministro”, se contempla la satisfacción del cliente como uno de los compromisos más importantes y de obligatorio cumplimiento, para esto se establecen a las siguientes políticas:

- Se deberá garantizar la calidad en el servicio suministrado, con base en los requisitos de los clientes, los cuales serán establecidos previo a la planeación y programación de las actividades, por medio de los contratos de prestación de servicios, tarifas y solicitudes comunicadas directamente por el cliente a la compañía.
- Se deberán ofrecer y negociar de forma oportuna tarifas competitivas (comparadas con otras Zonas Francas) para los servicios suministrados a los clientes.
- Se realizará retroalimentación formal al cliente sobre los beneficios asociados a los servicios, relacionados ya sea con las ventajas a nivel de pago de impuestos de la compañía por su calificación de usuario industrial de servicios o con los beneficios operativos específicos por el tipo de actividad desarrollada
- La comunicación efectiva es uno de los aspectos de los cuales depende la satisfacción y fidelidad del cliente, por ende, se deberán establecer estrategias de acuerdo con las necesidades del cliente para la retroalimentación de los servicios, ya sea a partir de la entrega de documentos específicos

Toda copia impresa diferente al documento original firmado para aprobación y archivado en la oficina de mejoramiento continuo y/o toda versión del presente documento que se encuentre fuera del repositorio digital será considerado como “copia no controlada”.



ALSERTEC S.A.S.

POLÍTICA PROCESOS MISIONALES ALSERTEC

SGE08V1
Vigencia: 2020.10.29
Interno
Pág. 2 de 5

y/o reuniones periódicas, dando cumplimiento a las “GAE02V2 Políticas de Seguridad de la información”, y todos los requisitos establecidos por la compañía relacionados con este aspecto.

- La calidad del servicio también se encuentra relacionada con el cumplimiento de los requisitos de propios de cada tipo de servicio, estos son especificados en los procedimientos e instructivos de los procesos Servicio Logístico y Servicio Técnico los cuales son:

Servicio Logístico:

- ✓ OLI01V5 Instructivo Despacho de Carga
- ✓ OLI02V8 Instructivo Para el Recibo de Cargas Desde el Exterior y el TA
- ✓ OLI04V3 Instructivo Para la Localización de Equipos en ZFC
- ✓ OLP05V3 Procedimiento Para el Control de Equipos, Insumos y Repuestos
- ✓ OLP06V5 Procedimiento de Recibo Custodia y Despacho de Carga.

Servicio Técnico:

- ✓ SEP01V4 Procedimiento Alistamiento de Equipos
- ✓ SEP01V4 Procedimiento Preservación de Equipos.

4.2. Mejora continua:

Los equipos de trabajo que componen los procesos misionales de Alsertec deben implementar acciones o proyectos de mejora liderados por el responsable de proceso, basados en los siguientes aspectos: satisfacción del cliente, seguridad e integridad de las operaciones, agregar valor a las operaciones de los clientes, así como rentabilidad, efectividad y productividad en las operaciones, estas acciones o proyectos de mejora deberán ser documentadas y soportadas en cuanto a su implementación con los registros correspondientes, para el caso de las acciones de mejora se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el “SGP04V1 Procedimiento Para Reporte de no Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”, en el cual se determinan los lineamientos para la documentación, seguimiento y cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Los proyectos de mejora deberán ser respaldados por la compañía en cuanto a su financiación, con previa revisión y aprobación por parte de la Gerencia, quien a su vez hará retroalimentación de dichos proyectos, así como de su implementación de acuerdo con los requerimientos de la junta directiva, debido a lo anterior se deberán realizar reportes sobre el seguimiento de las acciones y proyectos de mejora a la Gerencia cada vez que esto sea requerido.

De ser requerido por el líder del proceso los proyectos y acciones de mejora deberán ser soportados en cuando asesoría, acompañamiento y consultoría por parte del proceso Mejoramiento continuo.

4.3. Garantizar la seguridad e integridad de la carga:

Debido a las características de la operación logística de Alsertec, a su compromiso con la satisfacción del cliente y la seguridad en la cadena de suministro como objetivo estratégico, desde los procesos misionales se deben implementar conforme a los riesgos de seguridad aplicables, controles específicos de acuerdo a las actividades operativas que en estos se llevan a cabo, puesto que en dichos procesos se tiene contacto directo con la carga y su personal es quien lleva a cabo las actividades para la prestación de servicios, por ende el personal y las actividades de estos procesos son altamente críticos en cuanto a riesgos de seguridad, con base en lo anterior se deberá dar estricto cumplimiento a lo establecido en los procedimientos e instructivos de los procesos misionales, ya que en estos se describen de forma detallada los controles de

Toda copia impresa diferente al documento original firmado para aprobación y archivado en la oficina de mejoramiento continuo y/o toda versión del presente documento que se encuentre fuera del repositorio digital será considerado como “copia no controlada”.



ALSERTEC S.A.S.

POLÍTICA PROCESOS MISIONALES ALSERTEC

SGE08V1
Vigencia: 2020.10.29
Interno
Pág. 3 de 5

seguridad aplicables a cada tipo de actividad; existen además controles de seguridad que no se ejecutan directamente por el área operativa pero que se trabajan en equipo con el proceso Gestión Administrativa (seguridad), las actividades que componen estos controles y los cargos responsables son determinados en los procedimientos e instructivos de los procesos misionales.

Personalmente cada miembro del equipo de trabajo de los procesos Servicio Logístico y Servicio Técnico tiene responsabilidades específicas respecto a la seguridad, las cuales son establecidas en las cartas descriptivas de cada cargo, estas son divulgadas durante las inducciones y reinducciones periódicas, así como en charlas y capacitaciones de seguridad, dichas responsabilidades se incluyen las siguientes (fundamentales): Cumplimiento de normas de seguridad física (controles de acceso), participación en actividades de formación realizadas por la compañía respecto a los temas de seguridad, identificación y reporte de eventos de riesgo durante el desarrollo de sus labores a la siguientes personas: jefe inmediato, responsable de seguridad, gestor de valor y oficial de cumplimiento.

4.4. Garantizar la seguridad y salud de los colaboradores

Esta política deriva del cumplimiento por parte de los procesos misionales de lo establecido por el SGSST A, y de forma más concreta la implementación de la “SSTE02V2 Política del Sistema de Gestión en Seguridad Salud en el Trabajo y Ambiente”, debido a que todos los sistemas de Gestión son implementados y se mantienen gracias al trabajo en equipo realizado por todos los miembros de la organización, para este caso, la responsabilidad de los colaboradores de Servicio Logístico y Servicio Técnico corresponde a:

- Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles que protejan la seguridad y salud de los trabajadores.
- Participación en el desarrollo de los programas de prevención y promoción, los cuales están enfocados en la protección de la seguridad y salud de los trabajadores.
- Garantizar condiciones de trabajo seguras para el desarrollo de las actividades de sus procesos, a fin de prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, daños ambientales, a la propiedad y/o terceros.
- Participación en las actividades de formación del programa de capacitaciones del SGSST A y dirigidas al personal de los procesos operativos.

4.5. Rentabilidad operacional

Los compromisos que tienen los procesos Servicio Logístico y Servicio Técnico respecto a la rentabilidad operacional son los siguientes:

- Cada líder de proceso misional deberá presentar a la Gerencia anualmente de acuerdo con las fechas establecidas por el área Financiera el presupuesto anual de Servicio Logístico y Servicio Técnico, a su vez esta información será revisada con la Gerencia para su aprobación.
- Se deberá procurar el ahorro en los costos operativos, identificando oportunidades de mejora que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos, mediante la implementación de acciones o proyectos de mejora (ver política 2 “Mejora continua”) y la participación por parte de los líderes de proceso en las reuniones de indicadores mensuales en las cuales se realiza retroalimentación del comportamiento financiero de cada proceso.

Toda copia impresa diferente al documento original firmado para aprobación y archivado en la oficina de mejoramiento continuo y/o toda versión del presente documento que se encuentre fuera del repositorio digital será considerado como “copia no controlada”.



- Se deberá garantizar la correcta y oportuna facturación de todos los servicios ejecutados, para ello se deberá contar con un adecuado manejo de la información soporte de los servicios de forma que en se aseguren los siguientes aspectos:
 - ✓ Entrega de información clara, veraz y oportuna.
 - ✓ Manejo adecuado de la documentación física a través de la implementación del “SGP01V2 Procedimiento Para el Control de Documentos y Registros” y el “GAP19V1 Procedimiento de Gestión Documental”.
 - ✓ Manejo adecuado de la información magnética cumpliendo con lo establecido en las “GAE02V2 Políticas Seguridad de la Información” y los procedimientos e instructivos de los procesos misionales.
 - ✓ Cumplimiento de los requisitos propios de los procesos misionales y de Facturación de acuerdo con lo establecido en sus caracterizaciones (SEC01V2 Caracterización Servicio Técnico, OLC02V2 Caracterización Servicio Logístico y FIC02V01 Caracterización Facturación) las cuales establecen los lineamientos sobre la información que debe ser suministrada por los procesos Servicio Logístico y Servicio Técnico a Facturación para la facturación de los servicios.

4.6. Efectividad y productividad en las operaciones

La efectividad y productividad en las operaciones es uno de los fundamentos en los objetivos de los procesos misionales, por ende, para la implementación de este requisito se deberán llevar a cabo las actividades de control y seguimiento establecidas desde los procedimientos e instructivos propios de los procesos Servicio Logístico y Servicio Técnico.

La productividad y efectividad en las operaciones también se garantiza mediante la determinación y cumplimiento de los índices y tiempos estándares de los servicios, a partir de los cuales son definidos los indicadores de gestión de los procesos misionales; las especificaciones referentes a dichos indicadores se encuentran determinadas en el “SGE07V3 Tablero de Control”, con base en estas se deberá realizar y compartir al responsable de Mejoramiento Continuo las mediciones y evidencias previamente a la reunión mensual de indicadores, en la que se realiza análisis al desempeño general de los procesos a través de los resultados presentados a la Gerencia y los líderes de proceso para la identificación de oportunidades de mejora.

4.7. Competencia del talento humano

Para asegurar el desarrollo adecuado de la competencia del talento humano, la cual se constituye como uno de los pilares de la compañía, desde los procesos misionales se cumple con las siguientes políticas:

- Entrega anual a la Gerencia y Mejoramiento Continuo del plan de capacitaciones dirigido al personal de Servicio Logístico y Servicio Técnico, este plan debe ser establecido por el líder del proceso con la aprobación de la Gerencia y de acuerdo con las competencias requeridas por el personal del proceso, así como las que deben fortalecerse periódicamente.
- Los líderes de proceso serán responsables por seguimiento a la ejecución de las actividades de capacitación planeadas, y deberán realizar retroalimentación de este seguimiento al responsable de Mejoramiento Continuo compartiendo los soportes generados de las mismas.

Toda copia impresa diferente al documento original firmado para aprobación y archivado en la oficina de mejoramiento continuo y/o toda versión del presente documento que se encuentre fuera del repositorio digital será considerado como “copia no controlada”.



- Las capacitaciones de todos los procesos serán consolidadas por el responsable del Sistema de Gestión en el “SSTT01V1 Programa de Capacitación Anual” (incluidos los soportes).

5. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

GAE02V2 Políticas de Seguridad de la información
OLI01V5 Instructivo Despacho de Carga
OLI02V8 Instructivo Para el Recibo de Cargas Desde el Exterior y el TA
OLI04V3 Instructivo Para la Localización de Equipos en ZFC
OLP05V3 Procedimiento Para el Control de Equipos, Insumos y Repuestos
OLP06V5 Procedimiento de Recibo Custodia y Despacho de Carga
SEP01V4 Procedimiento Alistamiento de Equipos
SEP01V4 Procedimiento Preservación de Equipos
SGP04V1 Procedimiento Para Reporte de no Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
SSTE02V2 Política del Sistema de Gestión en Seguridad Salud en el Trabajo y Ambiente
SGP01V2 Procedimiento Para el Control de Documentos y Registros
GAP19V1 Procedimiento de Gestión Documental
GAE02V2 Políticas Seguridad de la Información
SEC01V2 Caracterización Servicio Técnico
OLC02V2 Caracterización Servicio Logístico
FIC02V01 Caracterización Facturación
SGE07V3 Tablero de Control
SSTT01V1 Programa de Capacitación Anual.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio	Cargo responsable del Cambio

Toda copia impresa diferente al documento original firmado para aprobación y archivado en la oficina de mejoramiento continuo y/o toda versión del presente documento que se encuentre fuera del repositorio digital será considerado como “copia no controlada”.