

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE DESEMPEÑO EN LA CADENA DE SUMINISTRO	Código GCAL-PR-006	Número de Revisión: 05
		Fecha de Aprobación: 28-04-2025	PAGINAS: 1 de 6

1. Control de Cambios y Aprobación de esta Edición.

1.1. Control de Cambios

Rev.	Descripción de los cambios	Sección Modificada	Fecha
01	NO APLICA	NO APLICA	01-06-2021
02	Cambio de nombre del cargo de Sales Director a Client Support, Se Incluyó Manager Assistant en las responsabilidades	4.2 y 8 4.4 y 8	31-03-2022
03	Ninguna	NO APLICA	15-06-2023
04	Ninguna	NO APLICA	23-05-2024
05	Modificación de personal encargado de la elaboración y revisión	2	28-04-2025

1.2. Control de Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ISABEL ALVARADO	VANESSA SALAZAR	JUERG DEGENMANN
Firma:	Firma:	Firma:

2. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es establecer los mecanismos para controlar la calidad de desempeño en la cadena de suministro de **R. S. Global Colombia S. A. S.** y que la misma está alineada con los requerimientos de FAIM.

3. Alcance

Este procedimiento aplica a toda la cadena de suministro, es decir, partiendo del proceso de ventas, pasando por los procesos de operaciones y tráfico, hasta la entrega del servicio por parte de **R. S. Global Colombia S. A. S.**

4. Responsables

4.1 El Analista de Calidad es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir todo lo dispuesto en el presente procedimiento.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE DESEMPEÑO EN LA CADENA DE SUMINISTRO	Código GCAL-PR-006	Número de Revisión: 05
		Fecha de Aprobación: 28-04-2025	PAGINAS: 2 de 6

4.2 El GLOBAL MOBILITY NETWORK & PRICING según sea el caso, son responsables de:

- Emitir la cotización conforme al procedimiento VENT-PR-001

4.3 El GLOBAL MOBILITY NETWORK & PRICING es responsable de:

- Verificar la conformidad del expediente del cliente antes de que pase al departamento de Tráfico conforme al procedimiento VEN-PR-002

4.4 El coordinador jefe de tráfico o coordinador de tráfico según sea el caso, son responsables de:

Verificar que el Documento de entrega se encuentre debidamente firmado por el Agente de destino y por el cliente en señal de conformidad (4 firmas en el caso de DTD, 3 firmas en caso de almacenamiento)

En caso de Booking Agent :

- Vía Aérea: Enviar por correo electrónico al agente destino el comprobante de embarque de la aerolínea, la solicitud de Información de Aduana y Documento de Entrega.
- Vía Marítima: Confirma al Agente Destino todos los datos de la carga, a través del correo electrónico de confirmación de salida.

Revisa el expediente y si el mismo está completo procede a notificar a la Gerencia de Calidad, en caso contrario completa la información faltante y realiza la notificación.

4.5. El Coordinador de operaciones es responsable de

- Enviar la Lista de Empaque, encuesta de satisfacción, junto a otros documentos a Tráfico para ser incluidos en el expedientes
- Actualizar la celda del registro de la carga cada vez que ingrese o salga alguna mudanza almacén en el OPER-FR-002 "Control de Inventario de Almacén"

4.7 El Responsable de dar tratamiento a la queja

Confirma en los correos de interacción y respuesta al cliente la resolución de la queja o reclamo, dentro de los 2 días hábiles siguientes a la presentación formal de la queja

4.8 El Analista de Calidad es responsable de:

- Analizar los resultados de la Tabulación de satisfacción del cliente exportación/importación trimestralmente y realizar las alertas pertinentes.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE DESEMPEÑO EN LA CADENA DE SUMINISTRO	Código GCAL-PR-006	Número de Revisión: 05
		Fecha de Aprobación: 28-04-2025	PAGINAS: 3 de 6

- Presentar los resultados anuales de la satisfacción de los clientes y evaluación de proveedores a la Dirección

5. Definiciones

Booking Global: Cuando el agente que administra la contratación con el cliente es la empresa R. S. Global Colombia S. A. S.

Booking Agent: Cuando el agente que administra la contratación con el cliente es otra empresa agente, la cual contrata los servicios de R. S. Global Colombia S. A. S., para que ejecute el servicio de operaciones.

Cotización o Presupuesto: documento formal que establece el cálculo aproximado del valor del servicio y con el cual el cliente aceptará o no la ejecución del mismo.

Agente aduanal: representante de Global ante las autoridades aduanales.

Agente en destino: empresa de mudanza proveedora de Global, responsable de recibir la carga en el país destino, hacer la aduana y entrega en residencia.

Lista de Empaque: Documento contentivo de la descripción y condición de los bienes. Sirve para cumplir con los requisitos de aduana en el país de destino al ajustarse a la Declaración de Aduana. Debe contener los datos del cliente, indicación del origen y el destino, modo del envío, número de bultos, descripción del contenido de cada bulto, condición de cada artículo, espacio disponible para las firmas del cliente y del jefe de grupo tanto en origen como en destino

Inventario: registro de la totalidad de los bienes y demás cosas o artículos pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión

Confirmación de salida: correo electrónico con datos de embarque, específicamente, fecha de salida, fecha de llegada, ruta (si se conoce) y copia de BL

6. Documentos de Referencias

TRAF-PR-001 “Importaciones”

TRAF-PR-002 “Tráfico Aéreo”

TRAF-PR-003 “Tráfico Marítimo”

VENT-PR-001 “Cotizaciones”

VENT-PR-002 “Ventas”

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE DESEMPEÑO EN LA CADENA DE SUMINISTRO	Código GCAL-PR-006	Número de Revisión: 05
		Fecha de Aprobación: 28-04-2025	PAGINAS: 4 de 6

VENT-PR-003 “Manejo de reclamos”

OPER-PR-002 “Manejo de Almacén”.

RCEC-PR-003 “Procedimiento control de riesgos de soborno y corrupción en la cadena de suministros”

GRPO-PR-001 “Procedimiento de Gestión de proveedores”

GCAL-PR-004 “Procedimiento de auditorías internas”

7. Generalidades

- 7.1 El Analista de Calidad como responsable de la Gestión de la Calidad, garantizará que se cumplan verificaciones aleatorias por parte de los responsables, en cada uno de los puntos de control definidos a partir de la generalidad 7.3, para garantizar el cumplimiento de este procedimiento.
- 7.2 A fin de garantizar el cumplimiento del presente procedimiento, se incluirá dentro del Plan de Auditorías la verificación del cumplimiento de los puntos de control definidos a continuación.
- 7.3 Cumplimiento de la matriz de evaluación de riesgos y las acciones preventivas consideradas conforme al documento **RCEC-PR-003 “Procedimiento control de riesgos de soborno y corrupción en la cadena de suministros”**.
- 7.4 Cumplimiento del Procedimiento **GRPO-PR-001 “Procedimiento de Gestión de proveedores”** a través de la verificación de la evaluación y selección de proveedores, en específico las navieras y líneas aéreas serán evaluadas en el proceso de Tráfico.
- 7.5 Durante el proceso de ventas se establecen como puntos de control:
 - La Emisión de la cotización debe ser conforme al procedimiento **VENT-PR-001 “Cotizaciones”**
 - Verificar la conformidad del expediente del cliente, según lo dispuesto en el numeral 7.3 del procedimiento **VENT-PR-002 “Ventas”** y entrega juntamente con la notificación de Despacho o Instrucciones de embarque (Anexo 14) al departamento de Tráfico para su tramitación. En caso de que al expediente el falte algún documento, lo devuelve al ejecutivo de ventas para que lo complete. Se activan procedimientos **TRAF-PR-001 “Importaciones”**, **TRAF-PR-002 “Tráfico Aéreo”** y/o **TRAF-PR-003 “Tráfico Marítimo”**, según corresponda
- 7.6 Durante el proceso de trafico se establecen como puntos de control:

BOOKING GLOBAL: El Documento de entrega debidamente firmado por él Agente de destino y/o por el cliente en señal de conformidad (4 firmas en el packing list o 3 en el caso de almacenaje)

BOOKING AGENT: Dependiendo de la vía de envío se establecen los siguientes puntos de control.

 - Vía Aérea: Envío por correo electrónico al agente destino la **comprobante de embarque de la aerolínea y Documento de Entrega**.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE DESEMPEÑO EN LA CADENA DE SUMINISTRO	Código GCAL-PR-006	Número de Revisión: 05
		Fecha de Aprobación: 28-04-2025	PAGINAS: 5 de 6

- Vía Marítima: Procede a confirmar al Agente Destino todos los datos de la carga, a través del correo electrónico de **confirmación de salida**

En ambos casos

- El Coordinador de tráfico revisa el expediente y si el mismo está completo en el servidor procede a notificar a Calidad, en caso contrario completa la información faltante y realiza la notificación
- El Coordinador jefe de tráfico evalúa a las navieras y líneas aéreas conforme a **GRPO-PR-001 “Procedimiento de Gestión de proveedores”**

7.7 Durante el proceso de operaciones se establecen como puntos de control:

- Envío de la Lista de Empaque junto a otros documentos (encuesta de satisfacción del cliente, reporte de novedades) a Tráfico para ser incluidos en el expediente conforme al procedimiento VENT-PR-002
- Actualización del registro OPER-FR-002 “Control de Inventario de Almacén” conforme al procedimiento **OPER-PR-002 “Manejo de almacén”**.

7.8 Durante el proceso de entrega se establecen como puntos de control:

- Resolución de quejas y reclamos en cumplimiento al procedimiento **VENT-PR-003 “Manejo de quejas”**
- Presentación anual de los resultados de la Tabulación de satisfacción del cliente a la Dirección

7.9 El presente procedimiento será revisado y actualizado, por lo menos 1 vez al año o cada vez que se considere necesario, por el Analista de Calidad o la persona designada por éste para tal fin, y será divulgado a las partes interesadas por los medios que se consideren pertinentes.

8. Procedimiento

CONTROL DE CALIDAD DE DESEMPEÑO EN LA CADENA DE SUMINISTRO	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Sales / GLOBAL MOBILITY NETWORK & PRICING	1. Emite de la cotización conforme al procedimiento VENT-PR-001
GLOBAL MOBILITY NETWORK & PRICING	2. Verifica la conformidad del expediente del cliente y al departamento de Tráfico para su tramitación.
Coordinador jefe de Tráfico/Manager Assistant	3. BOOKING GLOBAL • Verifica que el documento de entrega debidamente firmado por el Agente de destino y por el cliente en señal de conformidad.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE DESEMPEÑO EN LA CADENA DE SUMINISTRO		Código GCAL-PR-006	Número de Revisión: 05
	BOOKING AGENT • Vía Aérea: Envía por correo electrónico al agente destino el comprobante de embarque de la aerolínea y el Documento de Entrega • Vía Marítima: Confirma al Agente Destino todos los datos de la carga, a través del correo electrónico de confirmación de salida 4. Revisa el expediente y si el mismo está completo en el servidor procede a notificar a Calidad, en caso contrario completa la información faltante y realiza la notificación 5. Evalúa a las navieras y líneas aéreas conforme a GRPO-PR-001 "Procedimiento de Gestión de proveedores"			
Coordinador de Operaciones	6. Envía la Lista de Empaque junto a otros documentos conforme al procedimiento VENT-PR-002 para ser incluidos en el expediente por parte del departamento de Tráfico. 7. Actualiza el OPER-FR-002 "Control de Inventario de Almacén" cada vez que ingrese o salga alguna mudanza del almacén			
Responsable de dar tratamiento a la queja	8. Da resolución a las quejas y reclamos dentro de los dos días hábiles siguientes a la presentación de la queja			
Analista de Calidad	9. Analiza los resultados de la Tabulación de satisfacción del cliente trimestralmente y realiza las alertas pertinentes. 10. Presenta los resultados anuales de la satisfacción de los clientes y la evaluación de los proveedores conforme al procedimiento GRPO-PR-001 "Procedimiento de Gestión de proveedores" a la Dirección 11. Verifica anualmente el cumplimiento de la matriz de evaluación de riesgos y las acciones preventivas consideradas conforme al documento RCEC-PR-003 "Procedimiento control de riesgos de soborno y corrupción en la cadena de suministros" 12. Garantiza el cumplimiento del plan de Auditorias y las verificaciones aleatorias			

Registros Cotización

Expediente completo con todos sus anexos (Lista de Empaque, Instrucciones de embarque)
Documento de Entrega
Correo electrónico de confirmación de salida