



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	OPERACIÓN COMERCIAL	Código:	16,839-18	Fecha:	23-07-18
SUB- PROCESO	Carga Aérea	Revisión:	01		

OBJETIVO DEL PROCESO

Establecer la entrada y manejo de las mercancías de los usuarios desde su recepción, almacenamiento y despacho de las muestras.

LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Depósito Público
Jefe de Sección de Carga Aérea

RESPONSABLES DEL PROCESO

Oficial de Ventanilla de carga Aérea
Secretaria

Supervisora de bodega del depósito público
Jefe del Depósito Público
Supervisor de Bodega
Verificadores de Carga

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Representante de la línea aérea	<ul style="list-style-type: none"> Manifiesto de Carga con numeración consecutiva Decreto No.6 Formularios de carta de garantía. 	Entrada y manejo de las mercancías <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir y verificar la documentación por parte de los representantes de líneas aéreas y transportadoras. 2. Sellar la documentación para que empiece el proceso de descargue. 3. Se realiza la descarga de los bultos de mercancía por parte del transportista y sus asistentes. 	Manifiesto de Carga con numeración consecutiva, completado.	Oficial de Ventanilla de carga Aérea
Representante de la empresa	Documentación correspondiente dependiendo del caso: <ul style="list-style-type: none"> DMCE Guía Aérea Factura Liquidación 	Despacho de mercancía: <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la documentación entregada velando que se cumpla con los requisitos establecidos. 2. Realizar el respectivo despacho, mediante documento expedido por el oficial de ventanilla de carga aérea. 3. El verificador de carga debe revisar que los documentos coincidan con la mercancía que se está solicitando. 4. El usuario firma los documentos de orden de despacho y el comprobante del bulto. 5. El verificador de carga se queda con ambos documentos y si es con DMCE una copia de éste para los archivos. 	Orden de despacho y el comprobante del bulto (Copia de DMCE de ser requerido)	Oficial de Ventanilla de carga Aérea Verificador de Carga
Jefe de Sección de Carga aérea	Mercancía con 3 meses o más	Descarte de mercancía <ol style="list-style-type: none"> 1. Segregar la mercancía vencida después de 3 meses o más, se colocan en paletas fuera de la jaula para el debido inventario y se realiza el inventario físico. 2. Solicitar un auditor interno para iniciar el proceso de apertura y descarte en presencia de la secretaria, supervisor de carga aérea y el verificador de carga. 	Acta de descarte	Secretaria del departamento



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	OPERACIÓN COMERCIAL	Código:	16,839-18	Fecha:	23-07-18
SUB- PROCESO	Carga Aérea	Revisión:		01	

DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Entrada y manejo de muestras en la sección de Carga Aérea	P-D.O.C.-D.D.P.-S.C.A.-01	Manejo y descarte de muestras no retiradas de la sección de Carga Aérea.	P-D.O.C.-D.D.P.-S.C.A.-03
Despacho de muestras de la sección de Carga Aérea	P-D.O.C.-D.D.P.-S.C.A.-02		

REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Comprobante de Almacenaje de Carga Aérea (Manual)	2,305-98	Despacho de mercancías	15,456-17
Formulario de Excepción	15,455-11	Prueba isométrica-Despacho de Mercancías	15,457-17
Orden de Cobro (Manual)	15,451-09	Entrada de Muestra	15,458-17
Factura de Depósito Público	15,452-09	Recibo de Carga Aérea (Entrada)	
Control Diario de Entrega de Guías de Valores	2,228-10	Encuesta Externa: Grado de satisfacción de los clientes externo	2226-04

INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
Encuesta de satisfacción del cliente	Porcentaje de evaluación	95%	Semestral

RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Errores en las capturas de datos	Errores en la captura de la guía aérea en el sistema de bodega	Oficial de ventanilla	Error Humano	Confiabilidad de los datos Incumplimiento de los requerimientos del sistema / afectación de la calidad Demora en el servicio Deterioro de la imagen Perdida económica	Preventivo	Verificación por parte de la Jefa de Carga Aérea	Jefe de Carga Aérea



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	OPERACIÓN COMERCIAL	Código:	16,839-18	Fecha:	23-07-18
SUB- PROCESO	Carga Aérea	Revisión:	01		

Pérdidas de mercancía	Hurto o pérdida de mercancía clasificada de valor	Funcionarios	Descuido en el control que debe tener el almacenamiento de esta mercancía.	Pérdida económica Deterioro de la imagen Incumplimiento de los requerimientos del sistema / afectación de la calidad	Preventivo	Bóveda especial controlada por un custodio y con cámara de seguridad	Jefe de Depósito Público
-----------------------	---	--------------	--	--	------------	--	--------------------------

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Solicitud de apoyo de seguridad	Departamento de Carga Aérea	Vía telefónica	Por evento	Seguridad y Vigilancia
Solicitud de arreglo de la puerta enrollable	Departamento de Carga Aérea	Vía telefónica	Por evento	Dirección de Ingeniería

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Aduana	Cumplimiento del decreto No.6	DMCE y Formularios de carta de garantía.	Decreto Ley No.6
AUPSA	Cumplimiento con el certificado de AUPSA cuando es mercancía de material degradable o biológico (comida, madera, cueros, materia prima, etc.)	Certificado de AUPSA en conjunto al decreto 6.	Procedimiento de Entrada y manejo de la mercancía en la Sección de Carga Aérea
Usuarios	Servicio de Almacenaje de mercancía	Cumplimiento de los controles para el almacenamiento y estiba de la mercancía	Procedimientos del Depósito Público