



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

2022

INDICE

INTRODUCCION.....	
POLITICAS.....	4
CONFIDENCIALIDAD.....	
PROTECCION DE DATOS.....	
ANTICORRUPCION ANTISOBORNO.....	
CALIDAD.....	
SERVICIOS.....	5
VISITA ESTIMADO.....	
SERVICIO ORIGEN.....	
EMPAQUE.....	6
CARGUE.....	7
Vanes de madera.....	
Contenedor.....	8
DOCUMENTACION.....	
ALMACENAMIENTO.....	
SERVICIOS DE DESTINO.....	9
ENTREGA.....	
FACTURACION.....	
SEGUROS.....	10
TRANSPORTE NACIONAL.....	
PROVEEDORES.....	11
SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.....	
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.....	12
ACCIONES CORRECTIVAS.....	14
ESCALAMIENTO/ INFORME DE ANOMALÍAS.....	15
TERMINOS Y DEFINICIONES.....	
DECLARACION DE CUMPLIMIENTO.....	17

INTRODUCCION

PORTAN S.A en cumplimiento de los más altos estándares de calidad de la industria de las mudanzas internacionales y miembro activo de FIDI mediante su certificación FAIM, ha desarrollado políticas que se aplican a nuestros empleados, proveedores y agentes de negocios a nivel mundial. Este documento describe los estándares de calidad y servicio que se deben dar durante el desarrollo de nuestra actividad comercial en cualquier tipo de servicio. Este acuerdo no forma parte de un contrato comercial entre las partes ni garantiza niveles de negocio.

CONFIDENCIALIDAD

PORTAN S.A. sus proveedores y agentes solamente permitirán que se conozcan o manejen datos personales de sus clientes con fines definidos en la naturaleza del negocio y con el consentimiento implícito o explícito de la persona.

PROTECCION DE DATOS

Conscientes de los riesgos que puede traer para la industria el inadecuado uso de la información y teniendo en cuenta que una filtración puede desencadenar en pérdidas tanto tangibles como intangibles se hace necesario salvaguardar los datos consignados en todos los procesos que manejamos. Es por esto que se determina el manejo efectivo de la información tanto física como digital, y los lineamientos a seguir en cada una de las etapas del proceso (recolección, uso, retención, revelación, disposición).

ANTICORRUPCION Y ANTISOBORNO

Portan S.A, sus proveedores y agentes sustentado bajo la “CARTA ESTATUTARIA ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN” Fidi en su versión 3.1 aprueban la Prohibición explícita de ofrecer, dar o prometer cualquier cosa de valor (incluyendo un pago de facilitación) directa o indirectamente a cualquier funcionario que pueda influir, o recompensar la acción oficial de cualquier persona, para persuadirlos de realizar sus deberes laborales o incidir en las de terceros. Debe respetar todas las leyes contra la corrupción aplicables como se indicó anteriormente y no recibirá, aprobará, aceptara ningún pago, regalo, ni ninguna otra ventaja en relación con cualquier trabajo realizado en nombre de PORTAN S.A.

Estas expectativas deben ser comunicadas a todas aquellas personas que estarán realizando servicios para o en nombre de PORTAN S.A, incluyendo cualquier subcontratista.

CALIDAD

La Política de calidad de PORTAN S.A. se enmarca bajo un enfoque hacia sus clientes y la mejora continua del desempeño global de la organización. Para el cumplimiento de este compromiso, la empresa, guiada por sus premisas fundamentales (las 5 C), ha desarrollado las siguientes directrices:

- Calidad de Servicio, Gestión de Calidad, Evaluación y Monitoreo, Mejora Continua

SERVICIOS

A continuación, se listan Todos los servicios que deben ser manejados por nuestros proveedores, agentes y colaboradores en el desarrollo propio de nuestras actividades.

VISITA DE ESTIMADO

- Se programará una visita de estimado previa al traslado con el cliente dentro de los dos días hábiles posteriores al primer contacto. El agente de origen acusará recibo la solicitud de la visita de estimado y notificará los detalles de la programación inmediatamente después de que la cita sea fijada con el cliente.
- aprueba una margen de error en el volumen/pesos estimados de 10% para todas las visitas de estimado.
- Las visitas de estimado se realizarán sin costo para el solicitante ni para Portan. En caso de incurrir en algún costo, este debe indicarse con antelación a la visita y debe ser aprobado previamente por Portan S.A.
- Los resultados de la visita de estimación se deberán enviar dentro de los 2 días hábiles siguientes a la realización de ésta.
- La cotización incluirá: peso y volumen estimados, número de cajas de madera de propósito específico (huacales), lista y dimensiones de los artículos de gran tamaño, lista detallada de artículos que requieren un manejo especial, servicios especiales, tarifas y fechas de embalaje y terminación preferidas.
Igualmente se debe notificar cualquier artículo prohibido o restringido que el cliente solicite enviar.

SERVICIOS DE ORIGEN

- El agente iniciará el contacto con el cliente dentro de un día hábil laboral posterior al envío de la notificación por parte de Portan S.A.
- El agente informará a PORTAN S.A por escrito el recibo de la solicitud la visita de estimación y mantendrá informado a PORTAN S.A de los detalles de la programación.
- El agente deberá asignar los recursos necesarios para la labor contratada con el fin de garantizar los estándares de calidad exigidos por Portan.

- Todos los bultos o cajas deben estar marcados con número paquete, nombre del cliente, contenido y las iniciales del empacador.
- Todas las cajas y elementos dentro de ellas deben estar en la posición adecuada de empaque.
- Electrodomésticos deben relacionarse en la lista de inventario así: marca, modelo y número de serie.
- En caso de colocar algún artículo adentro de un mueble debe estar declarado en el inventario.
- El agente utilizará los tamaños de caja adecuado para cada artículo, verificará el peso empacado teniendo en cuenta que éste se manipulará posteriormente.
- No se permite nada empacado por el cliente (PBO). Todo artículo deberá ser verificado por el personal asignado por el agente para certificar su condición y no presencia de artículos prohibidos. En caso de encontrar una caja empacada por el cliente esta será revisada completamente y posteriormente sellada.
- Los artículos no deben ser empacados en sus cajas o envolturas originales, excepto si hay instrucciones específicas al respecto.
- Se colocarán sticker "FRÁGIL" en las cajas que contengan artículos delicados para evitar que le sean colocados elementos pesados encima.

EMPAQUE

El embalaje, cargue y manejo de los menajes deben ser realizados de acuerdo con los estándares proporcionados por PORTAN y FIDI/FAIM:

- Realizar empaque y embalaje de acuerdo a los estándares de calidad de la industria.
- Asignar personal idóneo para la labor contratada.
- Buscar una densidad óptima utilizando todo el espacio disponible.
- Realizar una lista de empaque legible, identificando todas las mercancías con descripción exacta, tipo de empaque y la identificación completa de los aparatos y artículos electrodomésticos incluyendo marca, modelo y serial.
- El inventario debe enumerarse de forma ascendente sin repetición de números.

- No ocultar nada, todo artículo debe ser declarado en el inventario. El inventario es un documento de aduana.
- El agente usara letra legible. El inventario debe ser fácil de entender, regularmente se debe traducir a otro idioma.
- Todos los electrodomésticos deben estar relacionados con descripción (aspiradora, televisor, etc.), marca, modelo y serial.
- Se debe relacionar el tipo de empaque en el que se embarca la mercancía en la lista de empaque para su fácil ubicación.
- Todos los artículos deben ser enumerados y su condición en el momento del empaque se debe describir en el inventario.
- Se deben tomar fotografías de los daños preexistentes.
- Los líderes de grupo deben escribir sus nombres y firmar la lista de empaque en la sección correspondiente de la lista de empaque (todas las hojas).
- Los números correspondientes al registro en el inventario se deben escribir o incluir en el exterior de las cajas/bultos/huacales empacados.

CARGUE

Vanes de Madera

- La madera usada para los vanes debe ser certificada, inmunizada bajo tratamiento fitosanitario.
- El contenedor de madera (van) debe estar limpio de olores, tierra, polvo, con madera visiblemente en buen estado.
- La madera usada en los vanes no se puede encontrar mojada
- Siempre se debe cargar el van completo desde el piso hasta el techo y desde adelante hacia atrás.
- El van debe ser sellado con madera de igual calidad al de la estructura con las mismas características de calidad.
- Se debe siempre dejar protegido contra el agua con plástico u otro elemento que permita dicha protección.
- El van debe ser zunchado y grapado

- Se debe marcar cada van con su especificación de número. (ejemplo: 1/3, 2/3, 3/3)
- Se debe marcar cada van con los datos básicos del embarque nombre del cliente, dirección de origen, país de origen, dirección de destino, país de destino, peso, numero de B/L o AWB.

Contenedor

- El contenedor debe estar limpio de olores, tierra y polvo. Lo más importante es que no tenga orificios.
- Siempre se debe cargar el contenedor completo desde el piso hasta el techo y desde adelante hacia atrás.
- Cuando se termina de llenar el contenedor se debe poner una pared o bloquear completo desde arriba hasta el piso y de lado a lado (MAMPARA). Aun si está lleno el contenedor debe bloquearse, esto no solamente ayuda para que nada se mueva sino también por seguridad.

DOCUMENTACIÓN

- Los procedimientos de exportación sólo deben iniciarse en origen cuando PORTAN haya dado luz verde para proceder.
- El agente enviará a PORTAN el aviso previo de envío con peso y dimensiones finales dentro de los 2 días hábiles posteriores al despacho Siguiendo siempre estrictamente las instrucciones dadas por Portan
- AWB o BL deben ser enviados a PORTAN para su aprobación. Además, el agente debe proporcionar toda la información y detalles de navegación/vuelo.
- El Agente acepta que cualquier cambio en la visita de estimado, los cargos o peso cotizados deben ser comunicados a PORTAN por escrito para su aprobación.
- Cualquier cargo adicional derivado de una desviación o servicio adicional que no haya sido aprobada con antelación puede ser rechazado por PORTAN.
- Al finalizar el servicio el jefe de grupo y el cliente deben firmar la totalidad de documentos soporte: Inventario, reporte de servicio, etc.

ALMACENAMIENTO

- El agente debe contar con instalaciones seguras que permitan el almacenamiento de mercancía en el momento que sea necesario.

SERVICIOS DE DESTINO

El servicio definido a continuación debe ser realizado por el agente en destino:

- El Agente notificará a PORTAN por escrito la confirmación de llegada
- A menos que se solicite otra cosa, el agente solicitará por adelantado fondos para cubrir los cargos portuarios en nombre del propietario del menaje y le facturará directamente. Y los legalizara contra facturas originales una vez finalizado el proceso de nacionalización. En caso de existir dinero faltante, el agente los debe solicitar directamente al cliente, y en caso contrario deberá hacerle la devolución del dinero.
- El Agente deberá mantener informado a PORTAN por escrito sobre el proceso completo de aduanas.
- Si las autoridades aduaneras locales han inspeccionado el embarque, el agente informará a PORTAN por escrito en un plazo de 24 horas.
- El agente verificará todos los sellos del contenedor a su llegada y en el momento de la entrega para asegurarse de que no haya sido abierto durante el transporte. Si los sellos de contenedores no coinciden o se han roto, el agente notificará inmediatamente a PORTAN por escrito.

ENTREGA

- El Agente notificará a PORTAN por escrito las fechas de entrega previstas.
- El agente entregará al cliente en el momento de la entrega copia de la lista de empaque para la verificación de cajas y bultos entregados y reporte de servicios (encuesta de servicio).
- En caso de que se requieran servicios especiales en el momento de la entrega y a menos que se indique lo contrario por PORTAN (se solicitara autorización por escrito), el agente debe facturar al cliente directamente por los cargos adicionales previa autorización del cliente.

- El Agente remitirá todos los documentos de entrega a PORTAN dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega.
- Los documentos de entrega incluyen: lista de empaque firmada en todas sus hojas, notificación de daños o pérdidas, factura, reporte de servicio, entre otros.
- En caso de existir reclamaciones el agente informara a PORTAN por escrito. Las reclamaciones por daños o pérdidas deben realizarse por parte del propietario del menaje dentro de los 30 días posteriores a la entrega. Pasado este tiempo, la aseguradora no cubre ningún siniestro.

FACTURACION

- El agente facturara y enviara dicho documento dentro de los 15 días siguientes a la finalización del servicio para que esta sea procesada y cancelada.

SEGUROS

- El agente debe tener todas las pólizas de seguro correspondientes requeridas por FIDI y sus regulaciones Nacionales.
- Se debe contar con seguros especializados para manejar todos los envíos de artículos domésticos, incluyendo lesiones personales, responsabilidad ante terceros, daños a la propiedad y demás que sean necesarias para el desarrollo propio de la actividad de mudanzas internacionales.

TRANSPORTE NACIONAL

Portan S.A. se encuentra comprometida con la seguridad vial en todos sus aspectos y en cumplimiento a la resolución 1503 de 2011 (Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía)

Los diferentes actores viales de Portan S.A, sus proveedores (conductores, peatones) deben cumplir y acatar las normas nacionales y regulaciones de ley contempladas bajo el código nacional de tránsito.

Dentro de las disposiciones generales que deben ser acatadas sin olvidar todo el marco legal nacional encontramos, por ejemplo:

- Deberán respetar y acatar los límites de velocidad de sus vehículos de la siguiente manera:
 - Carreteras nacionales y departamentales: 80 km/h.
 - Carreteras urbanas: 60 km/h.
 - Vías rurales, residenciales o escolares: 30 km/h
- Y de acuerdo a la señalización que presenten las rutas por donde se encuentra transitando. El conductor deberá ajustar la velocidad a las condiciones del viaje y de la vía.
- Todos los que realicen labores de conducción para la empresa PORTAN S.A y sus acompañantes, deberán hacer uso del cinturón de seguridad del vehículo en todo el desplazamiento sin importar la distancia del viaje.
- Se prohíbe el uso de los equipos de comunicaciones para llamadas, mensajes de texto y chat al momento de la conducción.
- Reportar cualquier condición insegura del vehículo
- Realizar inspecciones de seguridad periódicas
- Realizar inspección tecno mecánicas y revisiones periódicas acordes a los tiempos y requerimientos.
- Los documentos que soporten el movimiento deben ser firmados tanto por el transportador como por la persona que recibe el servicio con el fin de dar la validez requerida por el departamento contable.
- El transportador está en la obligación de informar cualquier irregularidad que pueda afectar la mercancía o el tiempo de transito estimado.
- En caso de inconvenientes en el transporte se seguirá el conducto regular para la información de dicha novedad.
- La empresa de transporte contratada por PORTAN cumplirá estrictamente con las regulaciones nacionales e internacionales a las cuales deba acogerse según su modalidad y tránsito.
- Nunca se favorecerá de ninguna manera a ninguno de los trasportadores, por lo tanto, estos se acogen a la política anticorrupción y anti soborno de Portan S.A.
- Los transportadores velaran por la protección de los datos de nuestros clientes, por tanto conocerán y acataran la política de protección de datos de Portan S.A.

PROVEEDORES

Con el fin de mejorar los diferentes procesos y teniendo como base fundamental sus empleados y proveedores conociendo que son la base fundamental para el desarrollo diario de sus actividades actualiza sus documentos basados en la versión FAIM 3.2, buscando mejorar las relaciones comerciales entre las partes creando conciencia de el bien común.

- 1) Obtener los mejores recursos u/o servicios disponibles en el mercado optimizando la relación calidad / precio, procurando que cada compra y subcontratación sea amigable con el entorno y el medio ambiente
- 2) PORTAN S. A. propenderá por relaciones sólidas, estables, y de beneficio mutuo con sus proveedores, tratando de mantenerlas dentro de un círculo limitado, confiable y eficiente. Relaciones comerciales de largo plazo se traducen en baja rotación de subcontratación, lo que implica una mayor seguridad al buen servicio, generando confianza, profesionalismo y proveedores comprometidos con nuestra empresa.

Selección de Proveedores y Contratistas

Los proveedores son seleccionados utilizando los siguientes criterios:

1) Calidad

PORTAN S.A. se debe a sus clientes, y por lo tanto se debe asegurar que la calidad de material y servicio prestado por el proveedor y subcontratista estén de acuerdo a los estándares preestablecidos, y proteja de mejor manera las pertenencias del cliente.

2) Disponibilidad

La disponibilidad de material de empaque y servicios, así como plazos de entrega, son muy importantes en la planificación de operaciones.

3) Confiabilidad

Necesariamente para las relaciones comerciales de largo plazo, proveedores y contratistas deben ser confiables en profesionalismo, calidad de producto o servicio, ética profesional y responsabilidad financiera. Por lo tanto, PORTAN S.A. verificará que sus proveedores y contratistas no se encuentren cuestionados en forma oficial por alguna mala práctica profesional. Para subcontrataciones de servicios de destino y origen se prefiere agentes pertenecientes a FIDI.

4) Medio Ambiente

Todos nuestros proveedores y contratistas deben cumplir con las disposiciones legales vigentes en cuanto a protección medioambiental y cuidado del entorno.

5) Precio

El precio es uno de los 5 factores que se deben revisar al momento de decidir una compra. Por política de la compañía no se comprará algún ítem que exceda el 25% del promedio cotizado.

Todo proveedor deberá ser aprobado por la Gerencia antes de iniciar cualquier negocio. La Administración deberá verificar los datos detallados en nuestra Política de Seguridad, sección 2.8. Punto 3, para obtener la aprobación del proveedor.

Evaluación de Proveedores y Contratistas

Anualmente se realizarán evaluaciones internas a cada uno de nuestros proveedores para verificar su idoneidad y buen manejo bajo los siguientes parámetros básicos:

- Los proveedores deben cumplir con las normas y regulaciones nacionales.
- Se deben ajustar a las especificaciones técnicas y de calidad de Portan S.A
- Los valores presentados en las cotizaciones, deben ser justos y enmarcados dentro de las normas nacionales donde no se prestarán para prácticas monopolio o competencia des leal.
- Los plazos deben estar ajustados a las necesidades propias de la operación.
- El proveedor asesorara de forma adecuada a Portan S.A en todas las etapas del proceso u negociación.
- Todas las operaciones entre Portan y sus proveedores estarán enmarcadas en el respeto y cordialidad entre las partes.
- Proveerá de manera expedita la documentación necesaria en todas las instancias.
- Todos los productos o servicios provistos a portan deben cumplir los más altos estándar de calidad.
- La facturación debe ser dada bajo los términos del contrato entre las partes.
- El proveedor debe brindar el servicio post venta acorde.
- Las garantías en caso de ser necesario deben cumplir con los tiempos y condiciones necesarias y ajustadas al contrato.
- En caso de presentarse anomalías con algún proveedor, este se evaluará por separado para estudiar su permanencia como proveedor de Portan.

ACCIONES CORRECTIVAS

- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Una acción Correctiva puede ser generada por:

- No conformidades, mayores o menores, detectadas en auditorías internas o externas.
- Quejas o reclamos de los clientes.
- Servicios no conformes.
- Fallas en los procesos que afecten la calidad del servicio prestado.
- No conformidades detectadas en la revisión por la dirección.
- Análisis de datos de los informes periódicos de las actividades inherentes al funcionamiento de la organización que indiquen tendencias a problemas potenciales.
- Sugerencias presentadas por el cliente.
- Revisiones de la dirección al SGC.
- Cualquier oportunidad de mejora detectada por el personal de PORTAN

Escalamiento/ Informe de anomalías proveedores

Es responsabilidad de todo proveedor, contratista de Portan informar en su orden (conducto regular) de toda anomalía que pudiera detectar, Esta información podrá ser verbal o escrita, y recibirá tratamiento por cada una de las dependencias en su orden:

- Área determinada de trabajo para el proveedor
- Jefe inmediato
- Administración
- Auditoria
- Gerencia

TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Agente de Destino:** Es la empresa de mudanzas internacionales localizada en el país de arribo del menaje del usuario, donde se realizará la importación, que realiza los servicios de destino.
- **Agente de Origen:** Es la empresa de mudanzas internacionales localizada en el país de origen del servicio, desde donde se realizará la exportación, que ha efectuado los servicios de origen.
- **Agente de Destino FIDI** Es el agente de destino acreditado por FIDI, y por lo tanto, tendrá los beneficios crediticios correspondiente a los afiliados
- **Agente de Origen FIDI:** Es el agente de origen acreditado por FIDI, y por lo tanto, tendrá los beneficios crediticios correspondientes a los afiliados.
- **AWB:** Air way bill (Guía Area)
- **Carta de Porte:** Documento que emite la compañía de transporte terrestre para oficializar transporte de carga de puerto a destino al interior del país.
- **Cliente:** Queda definido como la persona (usuario) o entidad (cuenta corporativa, agente de origen, empresa transnacional) que paga el servicio de destino.
- **Cliente con Crédito:** Cliente que tiene beneficio de crédito.
- **Cliente sin Crédito:** Cliente que NO tiene beneficio de crédito.
- **Consignatario:** Es el que recibe el menaje que está siendo importado.
- **Comodato de Contenedor:** Contrato elaborado por naviera dueña del contenedor para autorizar y formalizar salida, transporte y devolución del contenedor.
- **Depósito de Aduana:** Depósito de bodegas en terminal aéreo donde son almacenadas las cargas antes de su nacionalización.

- **DIAN:** Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- **FAIM:** Fidi Accredited International Mover.
- **FIDI:** Fédération Internationale des Déménageurs Internationaux. (Federación Internacional d'Empresas de Mudanzas Internacionales).
- **OBL:** Ocean Bill of Lading (Guía Marítima).
- **Pago de Impuestos:** Pago que se realiza en el banco correspondiente para debitar los impuestos por la interacción de carga transportada.
- **Pago de Bodegajes:** Pago que se realiza por mantener la carga en el depósito de aduanas.
- **POLFA:** Policía Fiscal Aduanera.
- **Pre inspección:** Revisión física de carga a cargo del Depósito de Aduanas.
- **Queja o Reclamo:** Corresponde a una acción enérgica de un cliente por la no conformidad de un servicio, o el reporte de daños ocurridos del male domestico trasladado. Las quejas y reclamos pueden realizarse de manera verbal (telefónicamente) o por escrito (correo electrónico o dentro del reporte).
- **Servicios de Destino:** Incluye gestión de aduanas para importación y nacionalización de menaje, transporte aeropuerto/puerto-residencia si es un servicio Door to Door, descargue y desempaque de menaje en residencia del usuario, y remoción de material de empaque.
- **Servicios de origen:** Incluye gestión de aduanas para exportación de menaje, empaque y cargue de menaje en residencia del usuario y transporte residencia-aeropuerto/puerto.
- **SIA:** Sociedad Intermediaria Aduanera.
- **SPR:** Sociedad Portuaria Regional.

**DECLARACION DE CUMPLIMIENTO ACUERDO DE SERVICIO
PORTAN S.A.**

- Al firmar este documento usted acepta cumplir con los requisitos de este acuerdo y asegurarse de que su contenido sea comunicado a su personal y proveedores.
- Certifico que he leído y entendido el Acuerdo de nivel de servicio de PORTAN S.A. en su totalidad, y que he leído las políticas anti-soborno, anticorrupción y privacidad.