

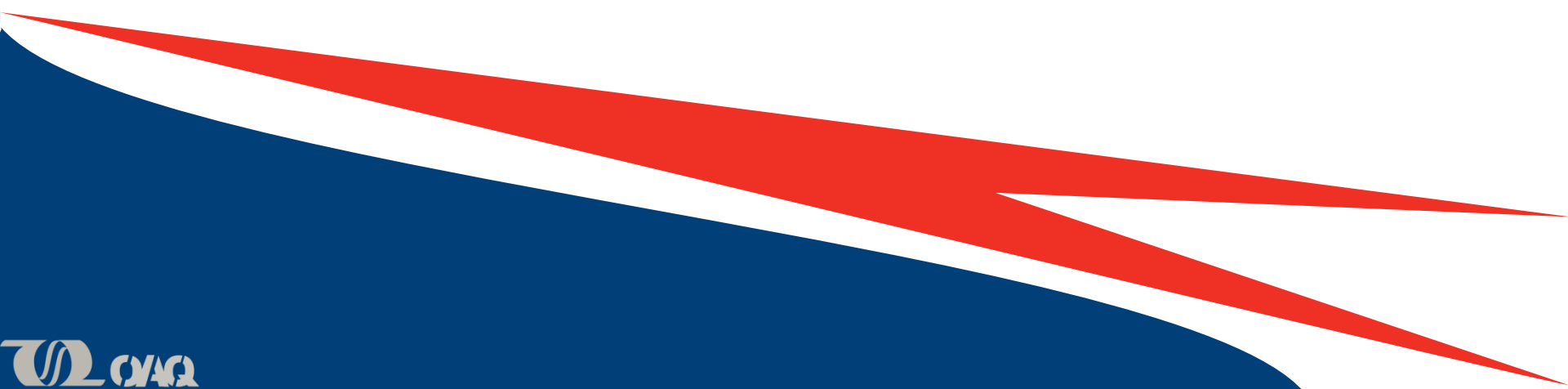


# Capacitación SGC

## Punto 6: Planificación

## 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

- ▶ Al planificar el SGC, así como se considera un trasfondo de base para el SGC, se deben considerar además riesgos y oportunidades necesarios de abordar con el fin de asegurar que el sistema pueda lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.
- ▶ Por eso, se deben planificar acciones de lo considerado al analizar riesgos. ¡Revisa los riesgos de tu proceso!



# Comercialización

## Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. Manejar o aceptar despachos de mercancías sensibles que pongan en riesgo a la organización	Algunos tipos de mercancía se encuentran clasificadas como sensibles y ponen en riesgo la patente aduanal cuando son despachadas incorrectamente	Se aceptarán clientes que cumplan con las políticas de aceptación de clientes (SGC 18)
2. No coincidir los rasgos y características físicas de los socios comerciales con lo documental	Tener información que no sea real puede llevar a multas, suspensión y hasta cancelación de patente aduanal	Se realizará una visita al cliente antes de ser aceptado para cotejar que la documentación sea verídica.
3. Realizar despacho de una empresa fantasma	Algunas empresas utilizan razones sociales para realizar operaciones ilícitas	Se solicitarán documentos fiscales para poder conformar un expediente del cliente y corroborar que sea seguro de acuerdo al check-list de requerimiento de documentos y de información de clientes (SGC 19)
4. No establecer qué, cuándo y a quién se comunicará la alta de un cliente nuevo que debilite la comunicación interna	No contar con la información anticipada sobre los clientes y el tipo de mercancías de despacho, retrasa la operación. Repercutiendo en los tiempos de despacho	Se realizará una notificación por correo electrónico a operaciones y administración sobre los clientes nuevos
5. Cambio de algún dato fiscal de un socio comercial sin previo aviso.	El cambio de este dato sin tener conocimiento puede llevar a multas, suspensión y hasta cancelación de patente aduanal	Se enviará un boletín de aviso cada 6 meses a los socios comerciales para conocer si se ha tenido algún cambio.

## Oportunidades

Oportunidad	Justificación	Acciones
1. Utilizar TI's para una comunicación efectiva de las encuestas de satisfacción.	Las encuestas de satisfacción toman tiempo, se podría enviar de manera electrónica para su mejor distribución y recolección	Realizar electrónicamente la encuesta de satisfacción

# Operaciones

## Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. No contar con instrucciones o documentos (de acuerdo al tipo de tráfico) para poder despachar	No tener los documentos adecuados crea retrasos y aumenta la probabilidad de multas y sanciones en el despacho	Se realizará la revisión de los documentos antes de realizar la captura de pedimento
2. Realizar un despacho sin cumplir con las RRNA's correspondientes	Derivado de no cumplir las regulaciones, puede causar multas, suspensión o cancelación de patente aduanal	Se realizará la revisión de las RRNA's en el software adecuado
3. Mala captura	Por un error humano al realizar la captura de un pedimento o nota de revisión, se pueden tener multas y sanciones	Se realizará glosa de pedimentos y notas de revisión para evitar errores de captura
4. Documentos incompletos para poder modular	El modular un pedimento sin tener y entregar al transportista los documentos correctos y completos, puede causar multas y retrasos en el despacho	Se realizará formato de salida de aeropuerto (SGC 77) antes de llevar a modular un pedimento
5. Dejar incompleto un expediente de operación	El no tener completos los expedientes de las operaciones a tiempo puede hacer que el cliente no reciba correctamente su información	Se realizará la integración de los expedientes de acuerdo al check-list de expediente digital (SGC 78)

## Oportunidades

Oportunidad	Justificación	Acciones
1. Técnica de glosa	Realizar la revisión de documentos generados por uno mismo de acuerdo a los estándares individuales puede crear incertidumbre sobre cómo revisar los documentos	Crear check-list de glosa para establecer claramente qué es lo que se debe poner más atención al glosar

# Tráfico

## Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. No enviar dinero financiado por no saber el estatus del fondo de un cliente	Puede ser más sencillo saber si un cliente cuenta con disponibilidad de recursos para envíos de anticipos	Se realizará análisis y descarga diaria del reporte de fondos

## Oportunidades

Oportunidad	Justificación	Acciones
1. Registrar eventos relevantes de las operaciones en un registro unificado	Realizar la revisión de documentos generados por uno mismo de acuerdo a los estándares individuales puede crear incertidumbre sobre cómo revisar los documentos	Registrar una bitácora en el Portal OAQ para llevar el control de eventos importantes

## Entrada de bodega

### Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. Recibir documentos sin información del cliente o erróneos	No contar con datos correctos demora la notificación oportuna al cliente	Se realiza la revisión de los documentos antes de realizar la captura de la entrada de bodega
2. Manejo inadecuado de la mercancía del cliente	Mantener la integridad de la mercancía mientras se realizan maniobras en la descarga y/o carga	Se realizan las políticas de manejo de mercancías TDQ (SGC 82) para manipular adecuadamente la mercancía
3. Reclamo de una mercancía que no llegó a la bodega	En ocasiones, puede suceder que los transportistas o el cliente no tengan evidencia de que entregaron mercancía y reclaman que la entrega ya se realizó	Sellar los documentos de las mercancías para dar seguridad de que una mercancía fue entregada
4. Mala identificación de la mercancía	Por confusión se marque con otra referencia la mercancía provocando que no se entregue adecuadamente	Se realiza un previo contra la documentación que ampara la mercancía
5. Mal conteo de la mercancía	Por confusión se cuenten mal los bultos, piezas, unidades y/o contenidos de un embarque	Se realiza boleta de entrada para verificar que sea correcta la información del previo
6. Pérdida de la documentación	Por error humano descuidar la documentación puede provocar retrasos en la operación	El ejecutivo firma la bitácora de folios como confirmación de recibido

### Oportunidades

Oportunidad	Justificación	Acciones
1. Escanear etiquetas para agilizar capturas o revisión de datos	Utilizar TI's puede agilizar algunos procesos manuales al realizar revisión o identificación de mercancía	Se utilizarán escaneo de etiquetas para revisión de referencias

## Salida de bodega

### Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. Entrega de documentos erróneos a bodega para la salida de la mercancía	El equivocarse al pasar los documentos de manera incorrecta puede generar multas y retrasos en el despacho. Incluso puede causar suspensión o cancelación de patente aduanal	Se realizará el check-list armado de salida (SGC 76)
2. Envío de mercancía a otro destino y/o olvido de mercancía en bodega	Por error humano descuidar la verificación de las mercancías al momento de cargar en la unidad de cruce	Se realiza el checklist con la relación de carga y se verifica que la mercancía este completa para cargar y se realiza por el moncarguista y supervisor de bodega

### Oportunidades

Oportunidad	Justificación	Acciones
1. Utilizar TI's para agilizar o mejorar el proceso de salida de la mercancía	Utilizar TI's puede agilizar algunos procesos manuales al realizar revisión o identificación de mercancía	Se realiza escaneo de etiquetas para verificar referencias correctas

# Administración

## Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. Entregar tardío un expediente de operación	Pasar un expediente a facturar después de varios días, puede retrasar la facturación	Se realizará entrega de expedientes a facturación (SGC 79 y 80)
2. Falta de documentos administrativos en los expedientes de operación	El que falte un documento de comprobación de gastos hace que se retrase el cobro de la facturación y provoca inconformidad de los clientes	Se realizará check-list de expediente digital (SGC 78)
3. No poder comprobar que se entregó una cuenta de gastos al cliente	Cuando no tienen las cuentas de gastos los clientes, no se pueden recibir pagos en tiempo, afectando el flujo de efectivo de la empresa	Realizar acuses de entrega y que los clientes firmen de recibido las cuentas de gastos.

## Oportunidades

Oportunidad	Justificación	Acciones
1. Escanear etiquetas para agilizar capturas o revisión de datos	Utilizar TI's puede agilizar algunos procesos manuales al realizar revisión o identificación de mercancía	Se utilizarán escaneo de etiquetas para revisión de referencias



# Recursos Humanos

## Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. Contratar personal no capacitado	El personal que no tenga las competencias necesarias puede provocar un error en la realización del servicio	Se pedirán C.V. de acuerdo a las descripciones de puesto y se aplicarán exámenes psicométricos
2. Personal con antecedentes de riesgo o no confiable	Personal no confiable puede provocar un daño a la organización	Se abren expedientes de personal de acuerdo al Check-list de expediente de personal (SGC 34)
3. El personal nuevo no se incorpore a sus labores rápidamente y cometa errores	El personal nuevo que no se acopla de manera ágil, representa un riesgo de cometer errores y generar retrasos en el despacho	Se realiza inducción a la empresa al personal de nuevo ingreso de acuerdo al Programa de inducción para el trabajador de nuevo ingreso (SGC 40)

## Oportunidades

Oportunidad	Justificación	Acciones
1. Tener menor rotación de personal	Mantener al personal en buenas condiciones y motivados es muy importante para cuidar el recurso humano y que pueda hacer la realización del servicio de manera adecuada	Realizar encuestas de clima laboral para detectar inconformidades del personal

## Recursos Materiales

### Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. No comprar en tiempo	Puede crear un retraso a algún proceso de la organización	Se realizará un programa mensual de compras para evitar desabasto de material
2. Recibir un material equivocado	Recibir material incorrecto puede provocar retraso en las necesidades materiales de algún proceso de la organización	Se revisará la requisición de compra contra lo entregado y se guardará evidencia de conformidad

## TI

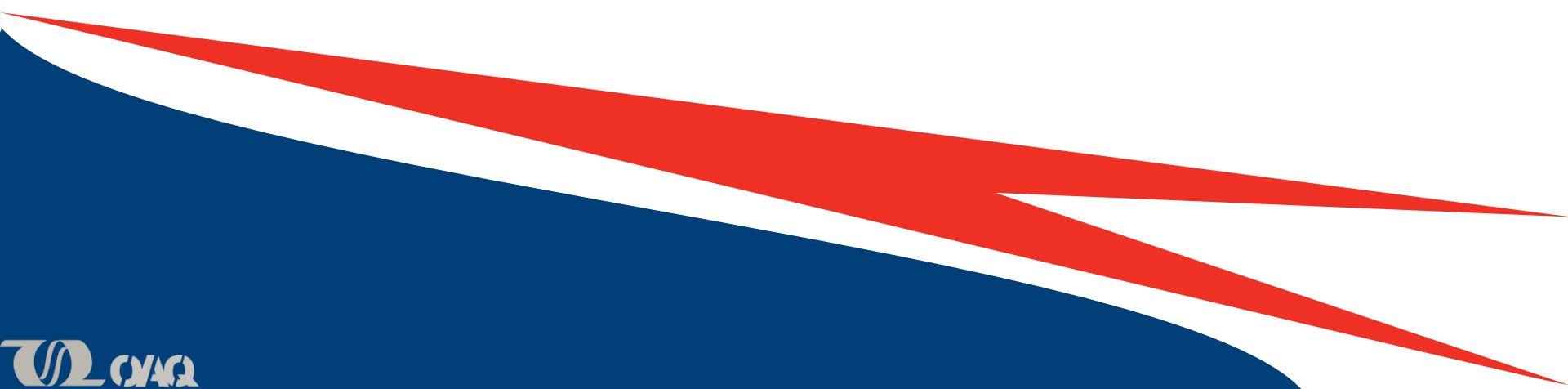
### Riesgos

Riesgo	Justificación	Acciones
1. Falla de equipos de cómputo (Hardware y software)	Si un equipo falla, se interrumpe el proceso de captura de información en el despacho	Se realizará el soporte de TI mediante requisición del solicitante vía Tickets o correo
2. Equipos desactualizados (Hardware y software)	Si un equipo se encuentra desactualizado, puede causar retraso en la operación por no poder tener la capacidad de adecuada	Se realizará mantenimiento al equipo de acuerdo a programa de mantenimiento

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

- ▶ OAQ debe establecer objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad.
- ▶ El objetivo de la calidad es:

*Garantizar el cumplimiento de los requisitos del servicio pactados con nuestros clientes, manteniendo de forma permanente los procesos de calidad buscando siempre la mejora continua y asimismo cumpliendo con la medición a través de estadísticas mensuales del negocio.*



## 6.3 Planificación de los cambios

- ▶ Cuando sea necesario, OAQ debe realizar cambios de manera planificada, y al hacerlos, se debe considerar:
  - El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
  - La integridad del sistema de gestión de la calidad
  - La disponibilidad de recursos
  - La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades
- ▶ Todos los cambios que se realizan al SGC, se documentan de acuerdo a la Solicitud de cambios al sistema (SGC 99) contemplando los requisitos necesarios.

# Liga de evaluación

- ▶ Ahora, realiza la evaluación en la siguiente dirección:
- ▶ [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScnZQ3NCijMImEWrl0yl8\\_6sMwoFrTmsM9spRQ\\_sIjtoRrzgA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScnZQ3NCijMImEWrl0yl8_6sMwoFrTmsM9spRQ_sIjtoRrzgA/viewform?usp=sf_link)

