

Organización Aduanal de Querétaro, S. C.

# **Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Despacho Aduanal**

# Manual de Calidad - Introducción

- ▶ El Manual de Calidad de Organización Aduanal de Querétaro describe la estructura de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- ▶ Todos los documentos asociados con el Sistema de Gestión de Calidad y otros documentos externos a la Organización, y que son requeridos para la operación del Sistema, están referidos en este Manual.
- ▶ Esto incluye referencia entre otros, a:
  - ▶ Procesos y Procedimientos
  - ▶ Requisitos de los clientes
  - ▶ Requisitos Regulatorios
- ▶ Adicionalmente, este Manual es parte integral de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y muestra como sus resultados están incorporados en las operaciones de Organización Aduanal de Querétaro

## 1.2 Alcance y campo de aplicación

El objetivo de este manual de calidad es describir de manera general el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma mexicana NMX-CC-9001:2008/ISO 9001:2008, que servirá de guía para la implantación, documentación, control, medición y certificación de la empresa, así como para mantener y mejorar la eficacia, la capacitación continua, prevenir la aparición de No Conformidades y aplicar acciones preventivas y correctivas en éstas afectando todas las áreas de esta organización

Será utilizado con propósitos internos y externos (los clientes a terceras partes) a fin de ofrecer o garantizar la correcta utilización de los recursos y aplicación de los procesos con el objetivo de mejorar continuamente el SGC, orientando las respuestas hacia la superación de las expectativas de los usuarios, como se establece en la Política de Calidad.

Con el siguiente alcance:

DESPACHO ADUANAL,

# Contenido

1. Control de Cambios
2. Política de Calidad
3. Procesos
4. Requerimientos Generales
5. Responsabilidad de Dirección
6. Administración de Recursos
7. Ejecución de los Procesos
8. Medición, Análisis y Mejora

# 1. Autorización y Control de Cambios

## Liberación inicial / Agosto 2012

La autorización de la liberación se encuentra disponible en la minuta del día 13 de Agosto 2012 por el comité de Calidad.

Comité Directivo de Calidad		
Nombre	Puesto	
David López Mendoza	Director General	
Patricia Renatta Colin Baeza	Gerente de Ventas	
Miguel Benítez Collí	Gerente de Administración	
Laura Daniela Gomez	Gerente de Recursos Humanos y Materiales / RD	
Everardo M. Martínez	Gerente de Operaciones	
Vianey Noya Mendez	Sistemas	

## 2. Política de Calidad

OAQ ofrece servicios de despacho aduanal, logrando la completa satisfacción del cliente, mediante servicios que rebasen sus expectativas y buscando la excelencia en nuestros servicios, basados en la Norma ISO 9001-2008 cumpliendo con nuestro objetivo de calidad, mediante la mejora continua de todos los procesos de la organización.

# Objetivos de Calidad

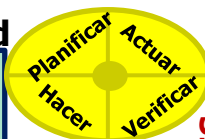
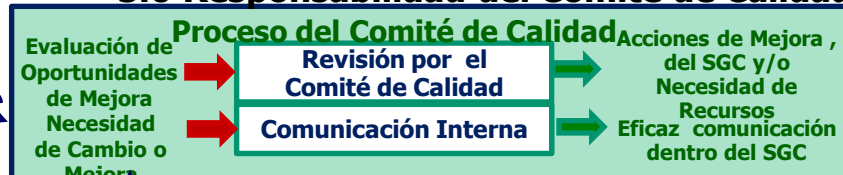
- ▶ Garantizar el cumplimiento de los requisitos del servicio pactados con nuestros clientes, manteniendo de forma permanente los procesos de calidad buscando siempre la mejora continua y asimismo cumpliendo con la medición a través de estadísticas mensuales del negocio.

# Modelo del Sistema de Gestión de Calidad

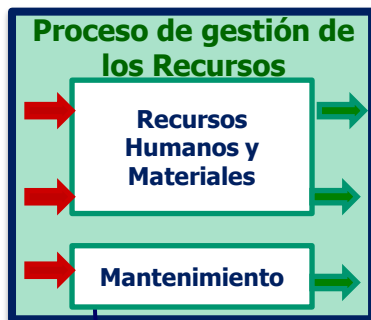


## 4.1 MODELO DE DETERMINACIÓN, SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

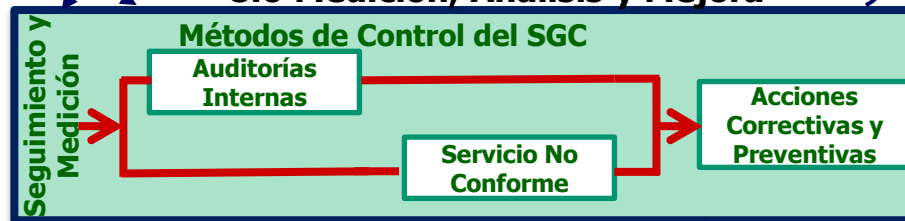
### 5.0 Responsabilidad del Comité de Calidad



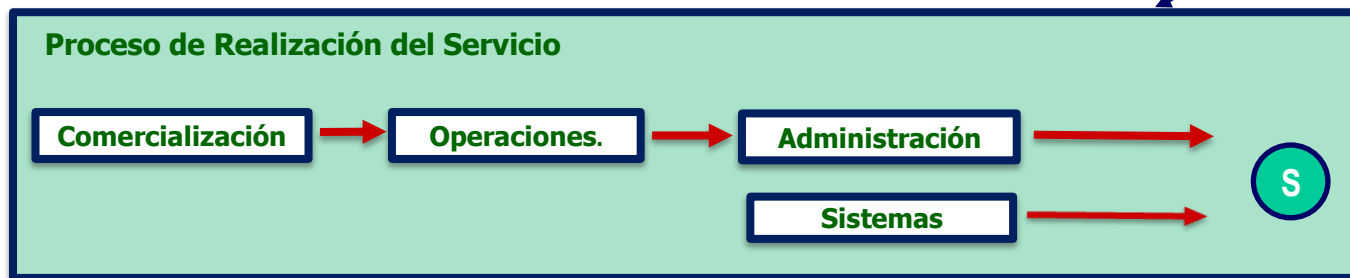
### 6.0 Gestión de los Recursos



### 8.0 Medición, Análisis y Mejora



### 7.0 Realización del Servicio



Control de los Registros

Control de los Documentos



Procesos



Servicio al Cliente



Entrada



Salida

CLIENTES  
REQUISITOS

CLIENTES  
SATISFACCIÓN

C  
i  
e  
n  
t  
e  
s

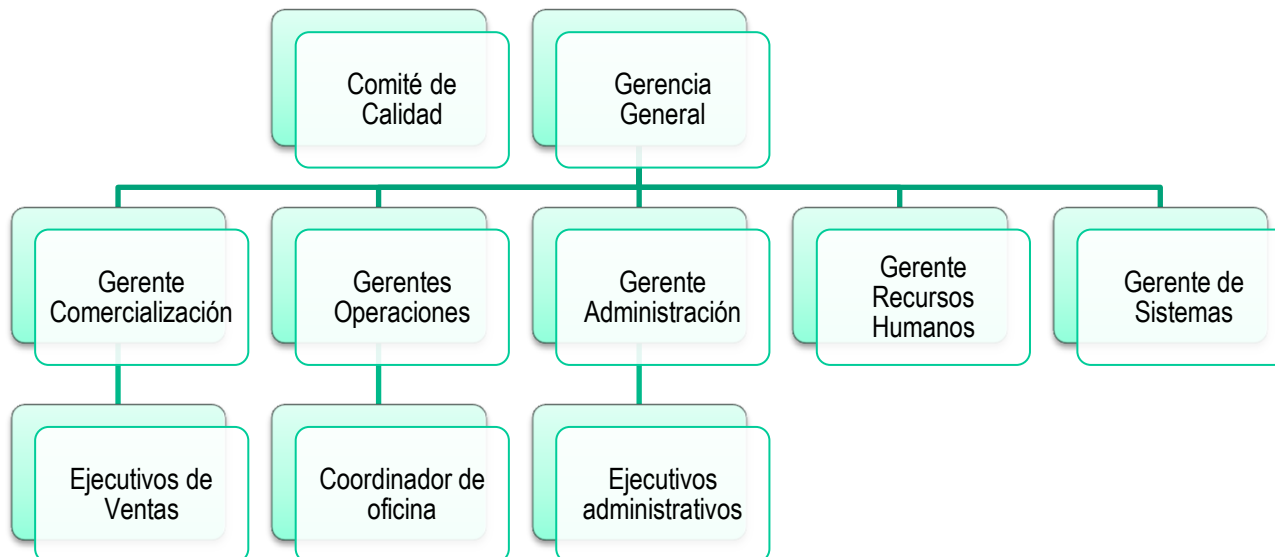
C  
i  
e  
n  
t  
e  
s

Operación  
Planificación y  
Evaluación  
Dirección General

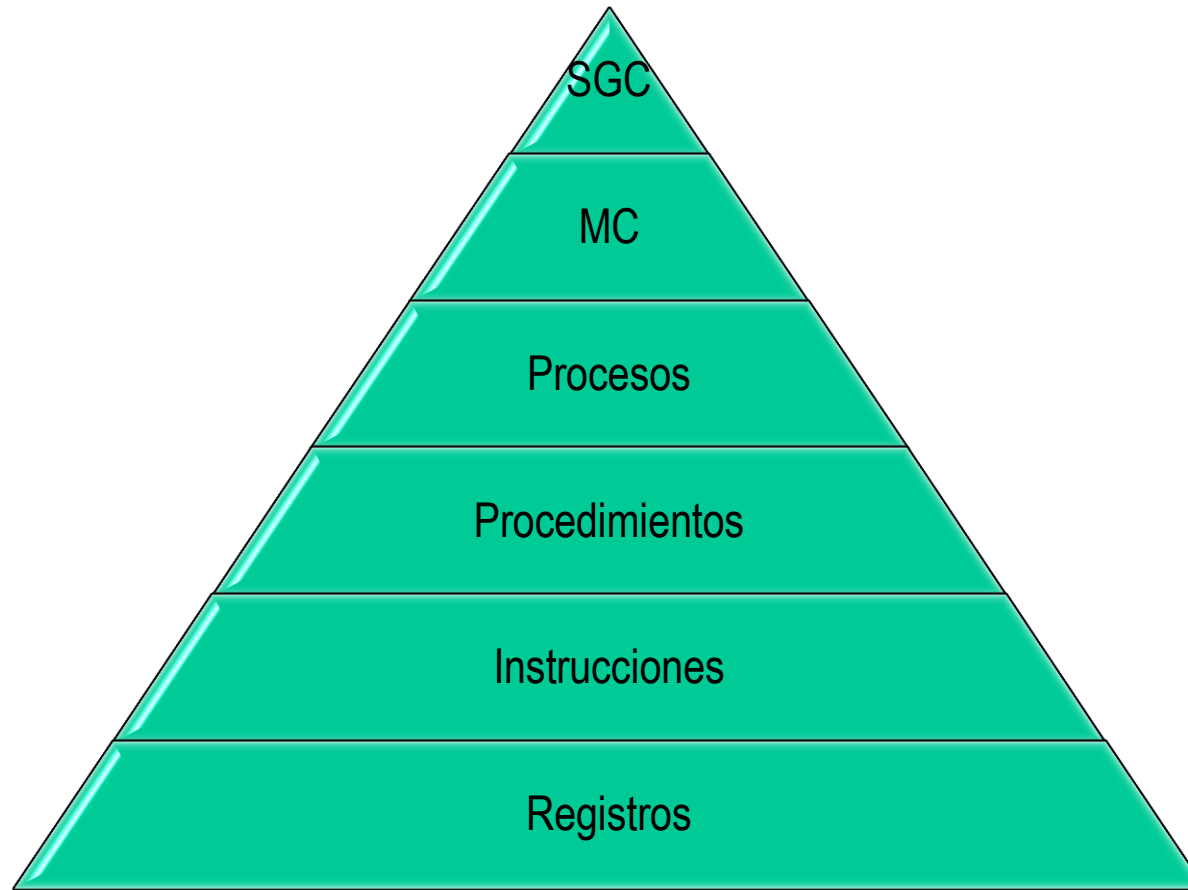


# Organigrama

Ver versión detallada vigente con el Responsable de Recursos Humanos.



# Estructura Documental del Sistema



## 4. Sistema de Gestión de Calidad

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Requisitos Generales</b>	<b>Organización Aduanal de Querétaro, S. C.</b> tiene documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad.	Manual de Calidad Procedimientos de los Procesos de OAQ y Procedimientos del Sistema
<b>Requerimientos de Documentación</b>	La documentación que se ha implementado para cumplir con el sistema de gestión de la calidad está de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008	La política de calidad Los objetivos de calidad El presente manual de calidad Los Procedimientos documentados que pide la Norma ISO 9001:2008 Los procedimientos Comercialización, operativos, administrativos Los registros correspondientes.
<b>Manual de Calidad</b>	Tenemos establecido un Manual de nuestros Sistema de Gestión de Calidad	Manual de Calidad
<b>Control de Documentos</b>	Nuestros documentos internos y externos se encuentran controlados, vigentes y autorizados.	Procedimiento de Control de Documentos
<b>Control de Registros</b>	Nuestros registros están legibles, identificables y fácilmente recuperables	Procedimiento de Control de Registros

## 5. Responsabilidad del Comité de Calidad

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Compromiso de la Dirección</b>	El Comité de Calidad está comprometido a la efectiva implantación y operación de los Procesos de la Agencia y del Sistema de Gestión de Calidad , así como cumplir con sus objetivos y política de calidad. Monitoreados mensualmente con las estadísticas presentadas por cada depto. Como con la encuesta de satisfacción de Cliente realizada por lo menos una vez al año.	Emite Política de la calidad Establece Objetivos de la calidad dándolas a conocer por medio de Minutas, de las Revisiones del sistema, y por medio electrónico para crea la y evidencia de comunicación interna. <b>La política y los objetivos son revisados anualmente.</b>
<b>Enfoque de Servicio al Cliente</b>	OAQ se asegura que en cada servicio del despacho conoce los requerimientos de los Clientes y toda la organización se enfoca a cumplirlos para lograr su satisfacción.	Tarifa de servicios, carta de instrucciones y Encuesta de Satisfacción del Cliente
<b>Planeación del Sistema de Calidad</b>	El Comité de Calidad realiza la Planeación de Calidad de los Servicios de Despacho Aduanero y Procesos de la Agencia, cuando menos anualmente, y los mantiene actualizados.	Resultado de las reuniones del comité de calidad
<b>Responsabilidad y Autoridad</b>	Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	Organigrama Descripciones de Puesto (RH)
<b>Representante de la Dirección</b>	Se ha designado un miembro del comité de Calidad como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad	Representante de la dirección del Sistema de gestión de Calidad Y su Descripción de Puesto
<b>Comunicación Interna</b>	Se establecen procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, ya sea por medio impreso o electrónico. Por esta misma vía se dan a conocer la política y los objetivos de calidad.	Registros de los Eventos de Comunicación Interna.
<b>Revisión de la Dirección</b>	El comité de Calidad realiza la Reunión de Calidad de la Agencia cuando menos anualmente	Minutas de la Reunión del Comité Calidad

## 6. Gestión de Recursos

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Provisión de Recursos</b>	Determinamos y proporcionamos los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia; que nos permita aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	Administración del presupuesto de OAQ
<b>Recursos Humanos y Materiales</b>	El personal de OAQ cuenta con la experiencia necesaria para realizar su trabajo.	Expediente de Personal de acuerdo al perfil de puesto y procedimiento de recursos humanos
<b>Competencia, toma de conciencia y formación</b>	Cuando menos una vez al año, revisamos el desempeño del personal y de otros factores externos en nuestro negocio y determinamos las necesidades de capacitación de nuestro personal.	Expediente de Personal Plan de Capacitación y evaluación de desempeño y procedimiento de recursos humanos
<b>Mantenimiento e Infraestructura</b>	El Personal cuenta con los equipos necesarios para realizar eficazmente su trabajo, software y hardware. Todos los programas utilizados durante el proceso de Despacho Aduanal se mantienen actualizados (programa de mantenimiento)	Proceso de ti. soporte, actas de recorridos y mantenimientos de vehículos
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Estamos conscientes por mantener un ambiente laboral participativo y cooperativo.	Encuesta de Clima Organizacional cada vez que se requiera

# 7. Realización del Servicio

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Planificación de la realización del Servicio</b>	Planeamos y mantenemos actualizados nuestros procesos de Comercialización, Operación, Administración, Recursos Humanos y Materiales, Tecnología de la información y los del Sistema de Gestión de Calidad	Ver proceso para cada uno de los depts. en OAQ.
<b>Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio</b>	Para todos los casos de Solicitudes de los Clientes para Despacho aduanal, se predeterminan las necesidades a cubrir en cada operación	Carta de instrucciones, Proceso de Operaciones Archivo fiscal del cliente
<b>Revisión de los requisitos relacionados al servicio</b>	Las instrucciones de las operaciones de despacho aduanal son revisadas por un Ejecutivo Responsable del Cliente y confirmadas.	Archivo fiscal del cliente Expediente de la Operación Registros electrónicos
<b>Comunicación con el Cliente</b>	Todos los Clientes tienen asignado un ejecutivo de cuenta responsable de mantener la comunicación día cada vez que se requiera un servicio. Por otra parte para la atención de los clientes, se programan visitas mensuales a todos los clientes en activo para así dar seguimiento al servicio brindado hasta ese día, en estas reuniones de seguimiento se verán pendientes, nuevos proyectos y si existe alguna queja formal o un oportunidad de mejora en el servicio.	Registros de Reuniones de Seguimiento (minuta de seguimiento) y Comunicación con Clientes vía electrónica y telefónica para atender dudas y problemas.  En caso de haber una no conformidad se le hace saber al área responsable mediante una no conformidad para que comiencen a realizar la acción correctiva.  También se encuentran programadas encuestas de satisfacción del cliente cada 6 meses para medir la calidad de nuestro servicio.

## 7. Diseño de Nuevos Servicios

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>	Nota: el requisito 7.3 relativo a diseño y desarrollo de la norma no es aplicable al sistema, porque los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGC , no están sujetos a cambios en su diseño considerando que se encuentran regulados en la ley aduanera, código aduanero, ley de comercio exterior , tratados internacionales y en la demás normativas vigentes referenciadas en los procedimientos por lo cual el presente requisito no se aplica al servicio aduanero de organización aduanal de Queretaro, s.c.	
<b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>		
<b>Resultados del diseño y desarrollo</b>		
<b>Revisión del diseño y desarrollo</b>		

## 7. Diseño de Nuevos Servicios

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Verificación del diseño y desarrollo</b>	Nota: el requisito 7.3 relativo a diseño y desarrollo de la norma no es aplicable al sistema, porque los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGC , no están sujetos a cambios en su diseño considerando que se encuentran regulados en la ley aduanera, código aduanero, ley de comercio exterior , tratados internacionales y en la demás normativas vigentes referenciadas en los procedimientos por lo cual el presente requisito no se aplica al servicio aduanero de organización aduanal de Queretaro, s.c.	
<b>Validación del diseño y desarrollo</b>		
<b>Control de los cambios del diseño y desarrollo</b>		



# 7. Corresponsales

Nota: Aplica para todos los Proveedores que contrata directamente OAQ

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Proceso de Corresponsales</b>	Nos aseguramos que los servicios adquiridos a través de nuestros Corresponsales cumplan los requisitos especificados por OAQ y por el cliente. Es con ellos con quienes se revisa la trazabilidad del cliente nuevo y/o prospecto para verificar y asegurar que se puede dar el servicio requerido.	Los Corresponsales son seleccionados por su gama de servicios, se documenta en un convenio firmado por ambas partes con los requerimientos básicos de OAQ y los requerimientos a detalle por cliente, ( convenio y tarifa) también se lleva un control de tiempos en el despacho para así poder medir el servicio de dicho corresponsal. Registros de Evaluaciones de Corresponsales  Para verificar la trazabilidad (historial operativo) nos apoyaremos con todos los reportes que se necesiten. Y así poder evaluar el servicio de cada corresponsal.
<b>Información del Servicio Requerido para la Operación de Importación o Exportación</b>	Todas las Solicitudes de Servicio a Corresponsales incluyen el detalle de la información requerida para ejecutar y proporcionar el servicio de acuerdo con lo especificado por OAQ y el cliente.	Instrucciones de la operación ya sean por mail o en su formato, (carta de instrucciones)., solicitud de anticipo, con este documento se controlan los envíos de dinero a las diferentes oficinas.
<b>Verificación de los Servicios Proporcionados por los Corresponsales</b>	Todos los Servicios Proporcionados por el Corresponsal son verificados a través del validador del SAT, por vía telefónica y por vía electrónica	Notificación de verificación del ejecutivo de trafico, se le notifica al cliente de diversas formas que su despacho ha concluido.

# 7. Recursos Materiales.

Nota: Aplica para Hardware, Software, Servicios Generales de la Oficina, Telefonía, Seguros, Gasolina, etc.

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Proceso de compras ( Recursos Materiales)</b>	Todos los Proveedores son seleccionados con base en su experiencia con el producto o servicio requerido, así como su disponibilidad Todos los Proveedores son regularmente evaluados	Archivo de pagos a proveedores Evaluación del proveedor
<b>Información de las compras</b>	Todas las solicitudes de compra autorizadas son procesadas con la especificación de los requerimientos que emitió el solicitante	Procedimiento de Recursos Materiales Archivo de pagos a proveedores
<b>Verificación de los productos comprados</b>	Todos los Productos o Servicios recibidos son verificados de acuerdo a la solicitud por el personal designado por el proceso de Materiales	Archivo de pagos a proveedores Procedimiento de Recursos Materiales

# 7. Operaciones de Despacho Aduanal

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Control de los Procesos de Operación</b>	Todas las Actividades realizadas en los Procesos de la Agencia se mantienen bajo control bajo el cuidado de la RD	Todos los Procedimientos de los Procesos de la Agencia
<b>Validación de los procesos de operaciones</b>	Todas las Operaciones son Validadas conforme a la Carta de Instrucciones del Cliente y a través del Sistema de Validación Autorizado por la Dirección General de Aduanas	Procedimiento de Operaciones con la supervisión del Gerente validando que las operaciones se estén llevando correctamente Firma Electrónica en el Pedimento
<b>Identificación y trazabilidad</b>	Todas las Operaciones, se encuentran identificadas con un Número de Referencia único. Con el nuevo sistema se prevé que se tenga historial de tráfico	Procedimiento de Operaciones Expediente de la operación
<b>Propiedad del cliente</b>	Toda la propiedad del cliente física, información y documentos se controla durante todo el proceso de operaciones.	Procedimiento de Operaciones Expediente referenciado de operaciones
<b>Conservación de documentos</b>	Toda la documentación del cliente es asegurada para garantizar su integridad, tanto en electrónico como en papel, solo el depto. De comercialización cuenta con acceso a este archivo fiscal, el cual esta en la oficina y en sistema durante la relación con el cliente. Después será enviado al archivo muerto.	Procedimiento de Comercialización Procedimiento de Operaciones. Ver lista de Registros y documentos para especificaciones según el caso.
<b>Equipos de seguimiento y medición</b>	Nota: el requisito 7.6 relativo a Equipos de seguimiento y de medición de la norma no es aplicable al sistema, porque los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGC , no están sujetos a medición considerando que no se utiliza ningún equipo para dar el servicio. por lo cual el presente requisito no se aplica al servicio aduanero de organización aduanal de Queretaro, s.c.	

# 8. Medición, Análisis y Mejora

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
Satisfacción del cliente	Nos aseguramos que el Cliente está satisfecho con el Servicio Proporcionado y evaluamos su percepción por lo menos una vez al año, Coordinado por el área de Comercialización	Encuesta de Satisfacción del Cliente. Dicha encuestas se hace llegar a todos nuestros clientes por vía electrónica, consta de 7 preguntas que engloban la precepción del cliente de nuestro servicio brindado en los últimos 6 meses, la forma de calificarnos es la siguiente: Excelente, Bueno, Regular, Malo, e Insatisfactorio.  Los resultados son cuantificados y graficados para dar a conocer al comité de calidad, en base a estos resultados se llevan a cabo las acciones pertinentes para atender los comentarios de los clientes según sea el caso.
Auditoria interna	Por lo menos una vez al año realizamos Auditorías Internas de Nuestros Sistema de Gestión de Calidad	Plan Anual de Auditorías, se programa cada 6 meses para los procesos de depto. Y una vez al año para los 6 del SGC
Seguimiento y medición de los procesos	El comité de calidad da seguimiento mensual a los indicadores de desempeño de los Procesos de la Agencia.	Objetivos de calidad medibles y revisables cada año.
Seguimiento y medición del servicio	Todas las Actividades realizadas en los Procesos de la Agencia cuentan con los controles adecuados para dar seguimiento a los requerimientos del cliente.	Todos los Procedimientos de los Procesos de la Agencia, Registros, documentos, softwares.

## 8. Medición, Análisis y Mejora

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
<b>Control de servicio no conforme</b>	Todos los servicios, procesos o actividades que no cumplen los requisitos especificados y se convierten en una queja directa del cliente son controlados e identificados con el documento de no conformidades y se lleva un registro por cada NC, Se hace del conocimiento a los Responsables de Resolver .y se espera la Corrección y la Acción Correctiva formal.	Procedimiento de Producto o Servicio No Conforme.
<b>Análisis de datos</b>	Regularmente verificamos los datos, estadísticas e indicadores de los procesos para determinar si algún proceso, procedimiento, necesita mejora.	Reporte de Resultados del Mes
<b>Mejora Continua</b>	Buscamos mejorar continuamente con la ayuda de los clientes con las observaciones que nos hacen y poniendo nuevas metas en los indicadores.	Objetivos de Calidad
<b>Acciones Correctivas y Preventivas</b>	Todos los dueños de procesos analizan sus procesos y determinan la necesidad de acciones correctivas o preventivas para eliminar las causas de las no conformidades encontradas o para la Mejora Continua. Todo reclamo o queja del Cliente genera una Acción Correctiva.	Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas