

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

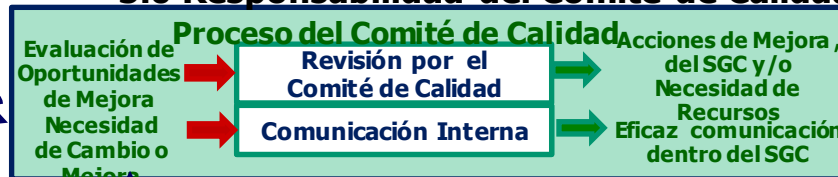
- ▶ Garantizar el cumplimiento de los requisitos del servicio pactados con nuestros clientes, manteniendo de forma permanente los procesos de calidad buscando siempre la mejora continua y asimismo cumpliendo con la medición a través de estadísticas mensuales del negocio.

Modelo del Sistema de Gestión de Calidad

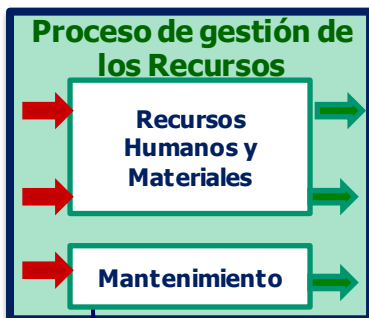


4.1 MODELO DE DETERMINACIÓN, SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

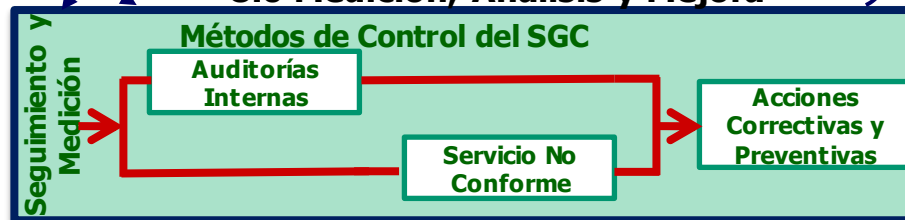
5.0 Responsabilidad del Comité de Calidad



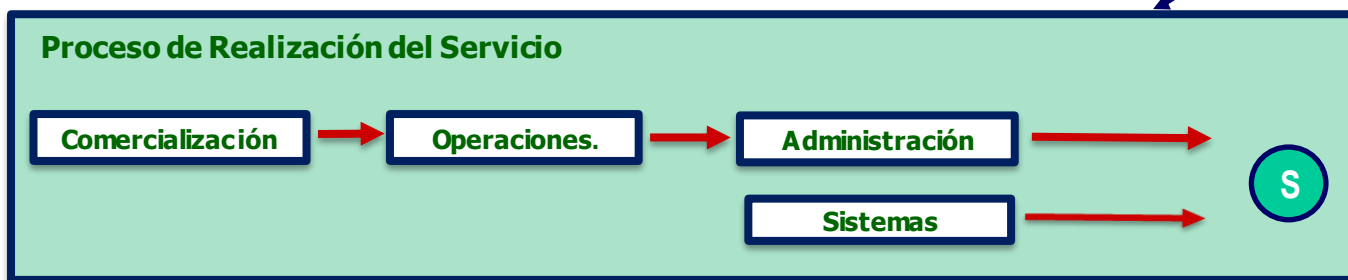
6.0 Gestión de los Recursos



8.0 Medición, Análisis y Mejora



7.0 Realización del Servicio



Operación
Planificación y
Evaluación
Dirección General

Control de los Registros

Control de los Documentos



Procesos



Servicio al Cliente



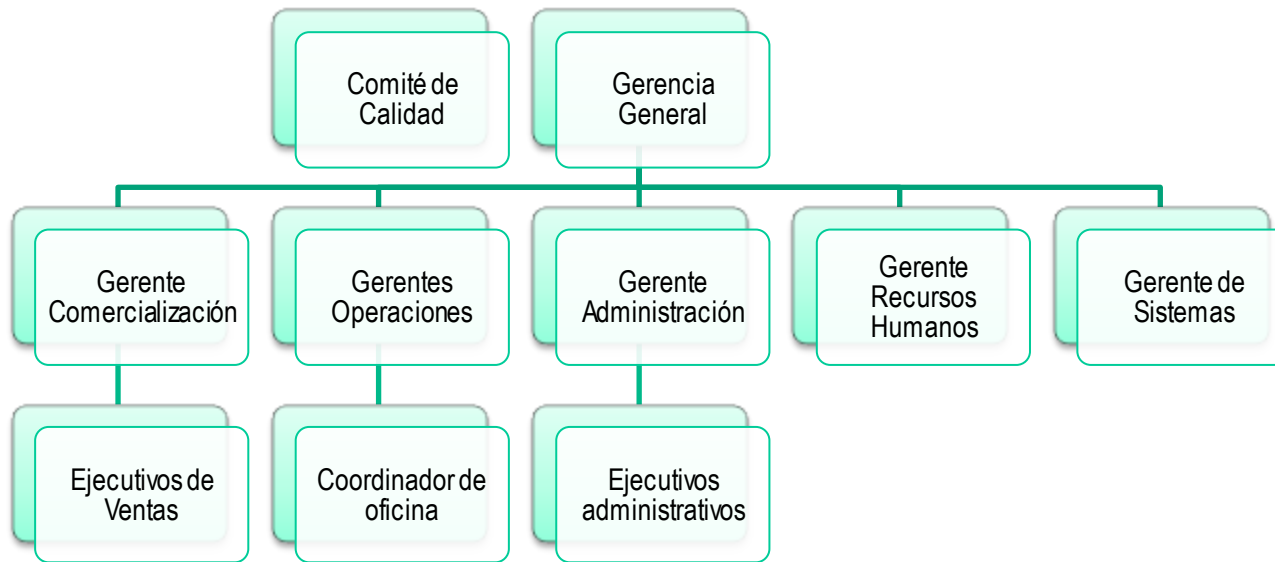
Entrada



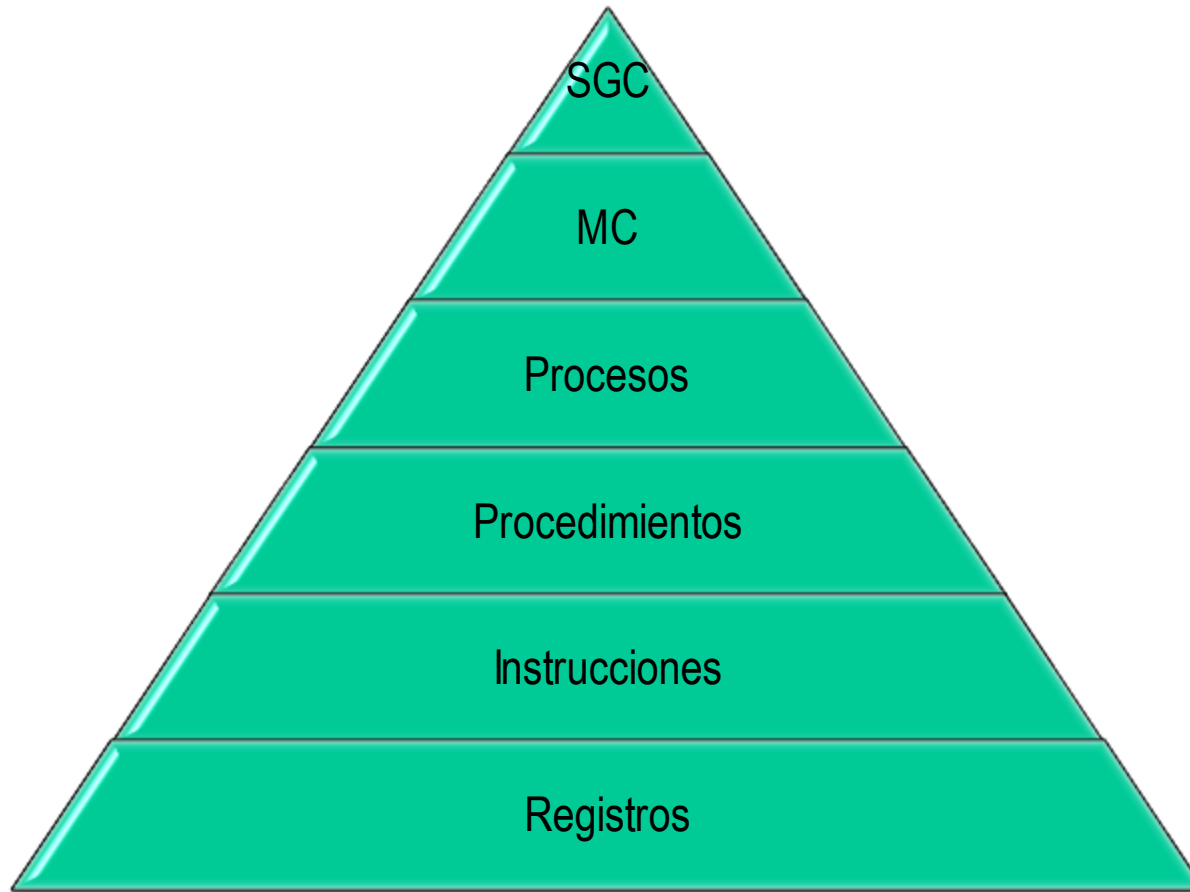
Salida

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
Requisitos Generales	Organización Aduanal de Querétaro, S. C. tiene documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad.	Manual de Calidad Procedimientos de los Procesos de OAQ y Procedimientos del Sistema
Requerimientos de Documentación	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.
Manual de Calidad	Tenemos establecido un Manual de nuestro Sistema de Gestión de Calidad	Manual de Calidad
Control de Documentos	Nuestros documentos internos y externos se encuentran controlados, vigentes y autorizados.	Procedimiento de Control de Documentos
Control de Registros	Nuestros registros están legibles, identificables y fácilmente recuperables	Procedimiento de Control de Registros

5. Responsabilidad del Comité de Calidad

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
Compromiso de la Dirección	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 crear la evidencia de comunicación interna. La política y los objetivos son revisados anualmente.
Enfoque de Servicio al Cliente	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
Planeación del Sistema de Calidad	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
Responsabilidad y Autoridad	Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	Organigrama Descripciones de Puesto (RH)
Representante de la Dirección	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
Comunicación Interna	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.
Revisión de la Dirección	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
Provisión de Recursos	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
Recursos Humanos y Materiales	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
Competencia, toma de conciencia y formación	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
Mantenimiento e Infraestructura	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 preventivos políticas de seguridad de TI, Infraestructura de seguridad de TI
Ambiente de Trabajo	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
Planificación de la realización del Servicio	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.
Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio	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
Revisión de los requisitos relacionados al servicio	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
Comunicación con el Cliente	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
Planificación del diseño y desarrollo	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.	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
Resultados del diseño y desarrollo		
Revisión del diseño y desarrollo		

7. Diseño de Nuevos Servicios

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
Verificación del diseño y desarrollo	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.	
Validación del diseño y desarrollo		
Control de los cambios del diseño y desarrollo		

7. Corresponsales

Nota: Aplica para todos los Proveedores que contrata directamente OAQ

Requerimiento	Política	Procedimiento / Registro
Proceso de Corresponsales	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.
Información del Servicio Requerido para la Operación de Importación o Exportación	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.
Verificación de los Servicios Proporcionados por los Corresponsales	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
Proceso de compras (Recursos Materiales)	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
Información de las compras	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
Verificación de los productos comprados	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
Control de los Procesos de Operación	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
Validación de los procesos de operaciones	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
Identificación y trazabilidad	Todas las Operaciones, se encuentran identificadas con un Número de Referencia único. Con el nuevo sistema se prevé que se tenga historial de trafico	Procedimiento de Operaciones Expediente de la operación
Propiedad del cliente	Toda la propiedad del cliente física, información y documentos se controla durante todo el proceso de operaciones.	Procedimiento de Operaciones Expediente referenciado de operaciones
Conservación de documentos	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.
Equipos de seguimiento y medición	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 calificamos 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 una vez al año
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
Control de servicio no conforme	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.
Análisis de datos	Regularmente verificamos los datos, estadísticas e indicadores de los procesos para determinar si algún proceso, procedimiento, necesita mejora.	Reporte de Resultados del Mes
Mejora Continua	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
Acciones Correctivas y Preventivas	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