



Capacitación SGC

Punto 4: Contexto de la organización

4.1 Contexto interno y externo

- ▶ Debemos determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad
- ▶ De acuerdo a esto, se determinó el contexto interno y externo:

Contexto interno	Contexto externo
Valores: Servicio, Responsabilidad, Liderazgo	Legal: Leyes, normas, reglas, boletines.
Conocimientos: Evaluación continua	Tecnológico: Vanguardia tecnológica de plataformas y sistemas.
Desempeño de la organización: Juntas mensuales de revisión con dirección	Mercado: Tarifas atractivas a los clientes

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

- ▶ Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de OAQ, se debe determinar las partes interesadas pertinentes y sus requisitos para el SGC:

Parte interesada	Requisitos
Clientes	Despacho aduanal en tiempo
Proveedores	Pago y facturación en tiempo
Autoridad	Seguimiento a modificaciones a la ley mediante boletines de actualizaciones

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

- ▶ También, debemos determinar los límites y aplicabilidad del SGC, tomando en cuenta los puntos anteriores.
- ▶ El alcance del SGC de OAQ queda como:

Despacho aduanal y almacén de mercancías

- ▶ Desde que se recibe la notificación de una nueva operación, hasta despacharse en aduana. Así como desde que se recibe una mercancía en bodega, hasta que sale de la misma. Y todo termina con la cuenta de gastos al cliente.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

- ▶ Con el alcance del SGC concretado, OAQ debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones.
- ▶ Revisa la información del proceso en el que interactuas.
- ▶ Los procesos de OAQ son:



Comercialización

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos de los clientes para la elaboración del servicio
Dueño de proceso	Gerente comercialización
Puestos involucrados	Ejecutivo de ventas, Gerente comercialización
Procesos de interacción	Administración, Operaciones, Tráfico
Elementos de entrada	Información de clientes
Salidas esperadas	Tarifa de servicios, Solicitud de servicio (SGC 13), Requerimiento de documentos y de información de clientes (SGC 19), Encuesta de satisfacción del cliente (SGC 20), Alta de cliente en SICA
Indicadores	-Clientes nuevos mensuales: 1 cliente nuevo mensual -Visitas mensuales: 5 visitas mensuales -Prospectos mensuales: 10 prospectos mensuales
Recursos	Personal adecuado, equipo de cómputo, software SICA, software Portal OAQ
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> -Manejar o aceptar despachos de mercancías sensibles que pongan en riesgo a la organización -No coincidir los rasgos y características físicas de los socios comerciales con lo documental -Realizar despacho de una empresa fantasma -No establecer qué, cuándo y a quién se comunicará la alta de un cliente nuevo que debilite la comunicación interna -Cambio de algún dato fiscal de un socio comercial sin previo aviso.
Oportunidades	-Utilizar TI's para una comunicación efectiva de las encuestas de satisfacción.
Información documentada	Tarifa de servicios, Solicitud de servicio (SGC 13), Requerimiento de documentos y de información de clientes (SGC 19), políticas para la aceptación de clientes (SGC 18), Encuesta de satisfacción del cliente (SGC 20)

Operaciones

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos para la conformidad del servicio y realización del despacho aduanal
Dueño de proceso	Gerente de operaciones
Puestos involucrados	Ejecutivo de operaciones, Tramitador, Coordinador de operación, Gerente de operación
Procesos de interacción	Comercialización, Entrada de bodega, Administración, Salida de bodega
Elementos de entrada	Documentación de operación
Salidas esperadas	Pedimento pagado, expediente digital y despacho de mercancía
Indicadores	Despacho en tiempo de mercancías: -Terrestres: máx. 2 días -Aéreas: máx. 2 días
Recursos	Personal adecuado, equipo de cómputo, papel, pluma, impresora, software de pedimentos, software SICA y portal OAQ
Riesgos	-No contar con instrucciones o documentos (de acuerdo al tipo de tráfico) para poder despachar -Realizar un despacho sin cumplir con las RRNA's correspondientes -Mala captura -Documentos incompletos para poder modular -Dejar incompleto un expediente de operación
Oportunidades	-Realizar una técnica de glosa
Información documentada	Expediente de operación, Bitácora de pedimentos (SGC 67), Bitácora de pedimentos (SGC 68), Nota de revisión glosada, pedimento glosado, Salida de aeropuerto (SGC 77), Check-list de expediente digital (SGC 78), Entrega de expedientes a facturación (SGC 78), Entrega de expedientes a facturación TDQ (SGC 79), Pedimento pagado

Tráfico

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos para la conformidad del servicio y realización del despacho aduanal en corresponsalía
Dueño de proceso	Gerente de operaciones
Puestos involucrados	Ejecutivo de tráfico, coordinador de tráfico, gerente de operaciones
Procesos de interacción	Comercialización, Administración
Elementos de entrada	Documentación de operación
Salidas esperadas	Pedimento pagado, expediente digital y despacho de mercancías
Indicadores	Despacho en tiempo de mercancías: -Marítimos: máx. 5 días contenedor, máx. 7 días carga suelta -Terrestres: máx. 2 días -Aéreas: máx. 2 días
Recursos	Personal adecuado, equipo de cómputo, papel, pluma, impresora, software SICA y portal OAQ
Riesgos	-No enviar dinero financiado por no saber el estatus del fondo de un cliente
Oportunidades	-Registrar eventos relevantes de las operaciones en un registro unificado
Información documentada	Solicitud de anticipo, Expediente digital

Entrada de bodega

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos para la conformidad del recibo de mercancías en bodega
Dueño de proceso	Gerente de bodega
Puestos involucrados	Auxiliar de almacén, Montacarguista, Revisor, Supervisor de bodega, Ejecutivo de tráfico, gerente de bodega
Procesos de interacción	Operaciones
Elementos de entrada	Mercancía
Salidas esperadas	Mercancía revisada y almacenada
Indicadores	Tiempo promedio de 5 días en bodega de la mercancía
Recursos	Personal adecuado, equipo de cómputo, papel, etiquetas, montacargas, pallets
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> -Recibir documentos sin información del cliente o erróneos -Manejo inadecuado de la mercancía del cliente -Mala identificación de la mercancía -Mal conteo de la mercancía -Pérdida de la documentación
Oportunidades	-Asignar referencia errónea o duplicada a la entrada de bodega
Información documentada	Entrada de bodega, Boleta de entrada, Revisión, Fotografías de mercancía, etiqueta de mercancía

Salida de bodega

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos para la conformidad de la salida de mercancía de bodega
Dueño de proceso	Gerente de bodega
Puestos involucrados	Auxiliar de almacén, Montacarguista, Revisor, Supervisor de bodega, Ejecutivo de tráfico, gerente de bodega
Procesos de interacción	Operaciones
Elementos de entrada	Relación de carga y check-list de armado de salida (SGC 76)
Salidas esperadas	Mercancía revisada y cargada
Indicadores	Tiempo promedio de 5 días en bodega de la mercancía
Recursos	Personal adecuado, equipo de cómputo, papel, etiquetas, montacargas, pallets
Riesgos	-Envío de mercancía a otro destino y/o olvido de mercancía en bodega
Oportunidades	-Asegurarse de que la documentación que se envía a salida es la correcta
Información documentada	Check-list de armado de salida (SGC 76), Relación de carga, fotografías de mercancía, pedimento pagado, relación de documentos

Administración

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos para la conformidad de la integración administrativa de las operaciones
Dueño de proceso	Gerente administrativo
Puestos involucrados	Tesorería, Integración de cuentas y facturación TDQ, Integración de cuentas, Facturación, Mensajería, Cobranza, Gerente administrativo
Procesos de interacción	Operaciones, Recursos Materiales, Comercialización
Elementos de entrada	Solicitudes de pago, expedientes de operación
Salidas esperadas	Expedientes de operación facturados, pagos realizados
Indicadores	Cumplir con el 90% de la facturación del total de operaciones en tiempo: -Marítimos: máx. 15 días -Aéreos: máx. 5 días -Terrestres máx. 5 días
Recursos	Personal adecuado, equipo de cómputo, impresora, papel, pluma, software SICA, Portal OAQ
Riesgos	-Subir erróneamente un documento a un expediente digital
Oportunidades	-Evitar no pasar expedientes al día siguiente o a tiempo
Información documentada	Check-list de expediente digital (SGC 78), cuentas de gastos, comprobantes de pagos

Recursos humanos

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos para seleccionar e integrar personal capacitado y adecuado para los procesos
Dueño de proceso	Gerente de recursos humanos
Puestos involucrados	Gerente de recursos humanos, auxiliar de recursos
Procesos de interacción	Todos
Elementos de entrada	Requisición de personal
Salidas esperadas	Colaborador capacitado y contratado
Indicadores	Máximo 1 baja de colaborador por mes.
Recursos	Personal adecuado, equipo de cómputo, papel, pluma, impresora
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> -Contratar personal no capacitado -Personal con antecedentes de riesgo o no confiable -El personal nuevo no se incorpore a sus labores rápidamente y cometa errores
Oportunidades	-Tener menor rotación de personal
Información documentada	Políticas de reclutamiento y selección de personal (SGC 31), Descripción de puestos (SGC 32), Expediente de personal, Check-list de expediente de personal (SGC 34), Programa de inducción al trabajador de nuevo ingreso (SGC 40), Evaluación de la eficacia de la capacitación (SGC 53), Procedimiento de baja de personal (SGC 42)

Recursos materiales

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos para adquirir los recursos materiales necesarios para los procesos
Dueño de proceso	Gerente de recursos materiales
Puestos involucrados	Gerente de recursos materiales, auxiliar de recursos
Procesos de interacción	Todos
Elementos de entrada	Solicitud de compras, Nómina
Salidas esperadas	Recibo de material, Pago de nómina
Indicadores	Máximo de \$9,000 pesos mensuales de gastos de recursos materiales
Recursos	Personal adecuado, equipo de cómputo, papel, pluma, impresora
Riesgos	-No comprar en tiempo -Recibir un material equivocado
Información documentada	Solicitud de compras, Nómina, Relación de gastos de caja chica (SGC 28)

Tecnologías de la información

Objetivo del proceso	Determinar los requisitos para el soporte a la infraestructura de tecnologías de la información
Dueño de proceso	Gerente de T. I.
Puestos involucrados	Gerente de T. I., Auxiliar de T. I.
Procesos de interacción	Todos
Elementos de entrada	Ticket de servicio e información de equipos
Salidas esperadas	Resolución de Ticket y mantenimientos
Indicadores	Tiempo de respuesta de tickets de usuarios de máximo 72 horas
Recursos	Personal adecuado y equipo de hardware y software
Riesgos	-Falla de equipos de cómputo (Hardware y software) -Equipos desactualizados (Hardware y software)
Información documentada	Ticket de servicio, Políticas de T. I. (SGC 86)

Liga de evaluación

- ▶ Ahora, realiza la evaluación en la siguiente dirección:
- ▶ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScGkl6FeadQc7j_WyPZxGuYCvX8K_rMIE0W5mi7iQGzi6O00A/viewform?usp=sf_link