|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Descripción de Cambios al Documento** | **Fecha** |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Autorizado por:** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Objetivo**

Establecer los lineamientos a seguir en caso de ocurrir un incidente en las operaciones de comercio exterior de la Agencia Aduanal.

**Alcance**

Este procedimiento es para todas las operaciones de comercio exterior de Organización Aduanal de Querétaro S.C.

**Referencias**

* Norma ISO 9001:2000
* Norma NEEC, Nuevo Esquema de Empresas Certificadas

**Responsables y Responsabilidades**

**Gerente de Operaciones**

* Determina al responsable de realizar la investigación del incidente

**Ejecutivo de Tráfico**

* Realiza la investigación
* Entrega Reporte a Recursos Humanos

**Recursos Humanos**

* Analiza en conjunto con el Gerente de Área el reporte de incidente y elaboran el plan de acción

.

**Procedimiento**

* Una vez ocurrido un incidente el expediente es entregado al Gerente de Operaciones, para que indique a algún Ejecutivo de Tráfico que haga la investigación.
* El Ejecutivo de Tráfico Realiza investigaciones de incidentes ocurridos en la operación de comercio exterior, con el fin de determinar porqué y en que parte del proceso, la cadena de suministro presentó la falla.
* El expediente de la operación deberá incluir todos los documentos del Checklist Entrega de Expedientes a Facturación Aeropuerto Importación/Exportación, toda la documentación generada por el cliente, información del transporte.
* Se utiliza el formato Reporte de Incidentes de Seguridad de la Cadena de Suministro para documentas los datos generales del incidente, para el seguimiento y solución del incidente se implementa el formato Análisis de Incidentes de la Cadena de suministros, en este último se determina si es un plan correctivo o preventivo y las fechas para su realización.
* El Reporte de Incidentes de Seguridad de la Cadena de Suministro es llenado por el Ejecutivo de Tráfico que realizó la investigación y lo envía a Recursos Humanos para seguimiento.
* Recursos Humanos reúne al responsable del área donde ocurrió el incidente y hacen el Análisis de Incidentes de la Cadena de Suministros, dando seguimiento de acuerdo al nivel del riesgo suscitado.
* Tanto el Reporte de Incidentes de Seguridad de la Cadena de Suministro como el Análisis de Incidentes de la Cadena de Suministros, se anexan al expediente de operación.
* Se lleva un registro de todos los reportes realizados durante un año, y se les asigna su un número de control de acuerdo a como se vaya presentando.
* Cuando se tenga que llamar a alguna autoridad o institución se recurre al directorio de emergencias, esto debe hacerlo la persona que en ese momento se encuentre en situación de riesgo.