

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Objetivo: Asegurar medidas de control ante la presencia de eventos no conformidades, incidentes o fallas del Sistema de Gestión.

Alcance: Todos los procesos de SIDECOMEX

RESPONSABILIDADES

Los Asistentes Administrativos, de Comercio Exterior o Coordinadores son responsables de la identificación y reporte de no conformidades, incidentes y fallas.

Los Jefes de Área son responsables de identificar los documentos no conformes en cuanto a su adecuación y contenido. En primera instancia con los borradores de los documentos, y en segunda instancia en el documento original

Los *Coordinadores o asistentes de Comercio Exterior* son responsables de elaborar los documentos primero en borrador para su revisión y hacer las correcciones pertinentes **inmediatamente** después de recibir el borrador corregido

DEFINICIONES

No conformidad: incumplimiento de un requisito en el servicio, documento valor o actividades definidas en los procedimientos, flujogramas, instructivos implementados de comercio exterior o administrativos.

Documento: en este caso se aplica a los documentos de valor, llámense: declaración de importación, declaración de valor, declaración de exportación, DTA, certificado de origen, certificado fitosanitario.

Incidente: Cualquier acto, o circunstancia que produce consecuencia en menor o mayor grado en la vida, afectación económica o imagen de la empresa.

Accidente: Tipo de Incidente con consecuencia menor o mayor en la vida de las personas.

Sistemas de Control: Medios de control físicos (sellos, cámaras, alarmas, detectores de seguridad, entre otros) e informáticos (software, antivirus, redes entre otros) implementados para la operación Aduanera y control de los riesgos.

Falla: Deficiencia, daño parcial o total o de los sistemas de control.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1 Control y reporte de Incidentes y Fallas

- Un reporte de incidente y o fallas debe ser reportado después de presentarse a el coordinador de SG
- El responsable determinado del incidente o falla debe identificar y o clasificar la CAUSA del hecho presentado.
- El responsable del incidente o falla, responsable del proceso o actividad, documenta las acciones de contención tomadas para los incidentes o falla presentados.
- El responsable del incidente realiza seguimiento y cierre del incidente o falla presentado.
- El líder de proceso, Jefe de Área, evalúa el grado de ocurrencia y severidad de los incidentes y fallas presentadas para tomar acciones correctivas. (ver PROCEDIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO)

2 Control de no conformidades

Los Coordinadores y asistentes de comercio Exterior, realizan registro y control de las no conformidades al Sistema de Gestion:

- Documentan las no conformidades presentadas en la operación aduanero, clasificadas como operativas o del cliente.
- Se realizan acciones correctoras y reactivas para asegurar el cumplimiento de requisitos de la actividad aduanera respectiva y evitar insatisfacción del Cliente o presencia de riesgos económicos o de imagen en la Organización.
- Realizar seguimiento y verificación del cierre de la no conformidad, asegurando la conformidad.
- El líder de proceso, Jefe de Área, evalúa el grado de ocurrencia y severidad de las no conformidades presentadas para tomar acciones correctivas. (PROCEDIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO)

3 Control de no conformidades de documentos valor

Los *Coordinadores o asistentes de Comercio Exterior* realizan identificación, segregación de acuerdo a su estado de trámite.

Los Jefes de Área realizan la revisión de cumplimiento de requisitos de los documentos valor, documentan la conformidad o no conformidad en el mismo documento.

El líder de proceso, Jefe de Area, evalúa el grado de ocurrencia y severidad de las no conformidades en documentos valor presentadas para tomar acciones correctivas. (PROCEDIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO)

Elaboro:

Karen Yepez
Coordinador SG

Reviso:

Freddy Eugenio Gutierrez
Gerente General

Aprobo:

Freddy Eugenio Gutierrez
Gerente General