



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

ESCUELA DE AUDITORIA

FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
UNA AGENCIA ADUANERA DE LA COMUNA DE VALPARAÍSO, EN
BASE A LA NORMA ISO 9001/2008.**

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE CONTADOR PUBLICO AUDITOR Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTROL DE
GESTIÓN.

TESISTA: DANIELA ALEJANDRA GONZÁLEZ OLIVARES.

PROFESOR GUÍA: JORGE BARRA GAJARDO.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	4
CAPITULO 1:.....	5
MARCO TEÓRICO	5
1. Objeto y campo de aplicación de la investigación.	6
2. Referencias Normativas de la investigación.....	6
3. Evolución historica de la calidad.....	6
3.1 JOSEPH JURAN	8
3.2 W. EDWARDS DEMING.....	9
3.2 KAORU ISHIKAWA.....	1
4.Gestión de calidad	12
4.1 HISTORIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	12
4.2 ESTRUCTURA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	14
4.3 IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	15
5.Descripción de la ISO.....	19
5.1 ISO	19
5.2 HISTORIA DE LA ISO.....	19
5.3 ORIGEN DEL NOMBRE ISO	20
6.Norma Internacional ISO 9001/2008.....	20
6.1. REQUISITOS GENERALES.....	20
6.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	21
6.3 APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001/2008.....	22
6.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	22
6.5 PLANIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001/2008.....	23
7. Proceso de certificación ISO 9001	23
7.1 PROCESO DE CERTIFICARSE.....	23
7.2 ENTIDADES FISCALIZADORAS.....	24
8. La Industria Aduanera	25
8.1 GENERALIDADES DE LAS AGENCIAS ADUANERAS.....	25

8.2 ORDENAMIENTO JERÁRQUICO DE LAS AGENCIAS ADUANERAS.....	26
CAPITULO 2:.....	27
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
PLANTEAMIENTO OBJETIVOS	28
Objetivo general:	28
Objetivos específicos:	28
PROPUESTA METODOLÓGICA	29
1. Etapas propuesta metodológica	29
PRIMERA ETAPA: “RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN”	29
SEGUNDA ETAPA: “SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN”	29
TERCERA ETAPA: “ELECCIÓN DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN”	30
CUARTA ETAPA: “APLICACIÓN DE LA TÉCNICA RECOGIDA DE DATOS”	33
QUINTA ETAPA: “PROPUESTA DEL MODELO”	34
SEXTA ETAPA: “CREDIBILIDAD, CONFIRMABILIDAD, TRANSFERENCIA Y FIABILIDAD.”	35
SEPTIMA ETAPA: “TABULACIÓN DE RESULTADOS”	35
OCTAVA ETAPA: “ANÁLISIS DE RESULTADOS”	36
NOVENA ETAPA: “DISCUSIÓN DE RESULTADOS”	37
DECIMA ETAPA: “CONCLUSIONES”	37
CAPITULO 3:.....	38
DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN	38
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	40
CAPITULO 4:.....	43
PROPUESTA DEL MODELO	43
DOCUMENTO N° 1: “Manual de calidad”	46
DOCUMENTO N°2: “Auditorías Internas”	51
DOCUMENTO N°4: “Control de producto no conforme”	56
DOCUMENTO N°5: “Control de registro de calidad”	58
DOCUMENTO N°6: “Documentos de base para confección de declaraciones”	59
DOCUMENTO N°7: “Facturación”	62
DOCUMENTO N°8: “Formación de competencias”	63
DOCUMENTO N°9: “Ingreso de mercancía”	65

DOCUMENTO N°10: “No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas”	67
DOCUMENTO N°11: “Procedimientos o instructivos de trabajo”	69
DOCUMENTO N°12: “Recepción, revisión y distribución de documentos”	71
DOCUMENTO N°13: “Revisión de gestión de la calidad”	73
DOCUMENTO N°14: “Salida de mercancía”	74
CAPITULO 5:.....	77
DISCUSIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS	77
CONCLUSIONES	79
BIBLIOGRAFIA.....	81
ANEXOS	83
Anexo N°1:	83
Anexo N°2:	84
Anexo N°3:	85
Anexo N°4	87
Anexo N°5:	92

RESUMEN

El tema de la calidad comienza de los propósitos y los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio. Uno de los caminos para lograrla es la gestión de calidad, definida como la estructura operativa documentada e integrada de procedimientos para lograr la calidad, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas y a la vez obtener la satisfacción del cliente. En la actualidad existen un gran número de normas que se aplican al sistemas de gestión, como son la ISO 9001/2008, ISO 9004/2009, la ISO 9000; ISO 8402.

La implantación de una ISO 9001 y su posterior certificación son sin duda acciones que llevan a una empresa a diferenciarse del resto y tomar ventaja en el mercado, al demostrar que la gestión de la empresa sigue unos estándares de calidad. Siendo por ejemplo el caso de las agencias de aduana en la que sus clientes nacionales e internacionales exigen la implementación de esta norma.

La calidad se abordara conforme a los principios de la investigación cualitativa, visión comprensiva, la cual debe tener como premisas esenciales: obtener datos, diseñar un plan, elaborar el modelo, abordar las conclusiones.

En esta investigación se ofrece una visión detallada sobre la proposición de un modelo en gestión de calidad para agencias aduaneras, con base teórica en la norma ISO 9001/2008 sustentada fundamentalmente por los siguientes pilares: una revisión documental, la cual en el primer capítulo de la investigación se analiza la industria en donde se aplicara el modelo, que en este caso es la agencia aduanera. Luego se realiza una observación participante de un proceso de certificación de calidad en una agencia aduanera, para complementar esta observación participante se realizan 2 entrevistas; una a un Auditor Externo en gestión de calidad y otra a un Auditor Interno en gestión de calidad. En base a ambas recogida de datos es propuesto el modelo.

CAPITULO 1:

MARCO TEÓRICO

Un sistema de gestión de calidad proporciona a las organizaciones un marco para integrar la gestión de todas sus áreas y así a la vez poder mejorar sus procesos. En la actualidad existen un gran número de normas que se aplican al sistemas de gestión, como son la ISO 9004/2009¹, la ISO 9000²; ISO 8402³. En ella se definen términos relacionados con la calidad; ISO 9002 calidad en la producción y la instalación; ISO 9004 los requisitos de un sistema de la calidad para obtener esta garantía; y por último la norma ISO 9001 es sin duda el referencial en todo el mundo por su fácil adaptación a todo tipo de organización. (Burotec,2008)

La implantación de una ISO 9001 y su posterior certificación son sin duda acciones que llevan a una empresa a diferenciarse del resto y tomar ventaja en el mercado, al demostrar que la gestión de la empresa sigue unos estándares de calidad. Los beneficios que traerá a grandes rasgos son: (Burotec,2008)

- ❖ Gestión eficiente en todas las áreas de actividad.
- ❖ Plena satisfacción de clientes.
- ❖ Mejora de la comunicación con los proveedores.
- ❖ Mejora de la imagen corporativa frente a terceros.
- ❖ Aumento de cuota de mercado.
- ❖ Reconocimiento externo mediante certificación del sistema. (Burotec,2008)

Para realizar la creación del modelo de gestión de calidad en agencias aduaneras es necesario la utilización y orientación de las norma ISO 9001/2008 sistemas de gestión de calidad. La norma ISO 9001/2008 proporciona los requisitos necesarios para su aplicación interna en las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una

¹ ISO 9004/2009: Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño. Fuente: (ISO 9004/2009)

² ISO 9000: conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad. Fuente: (ISO 9000)

³ ISO 8402: define los términos básicos y fundamentales relacionados con los conceptos de la calidad. Fuente: (ISO 8402)

organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales. La norma está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. (Cuatrecasas, 2010)

1. Objeto y campo de aplicación de la investigación.

Esta investigación proporciona la creación de un modelo de gestión de calidad para agencias aduaneras de la comuna de Valparaíso en base a la norma ISO 9001/2008, para aquello se requiere:

- ❖ Determinar las pautas de creación de un modelo de gestión de calidad, en base a la norma ISO 9001/2008.
- ❖ Conocer el ambiente (industria) en que se aplicará la norma.

2. Referencias Normativas de la investigación.

- ❖ ISO 9001/2008 Sistema de gestión de calidad.

3. Evolución histórica de la calidad.

La calidad es una característica de la una entidad que genera la aptitud para satisfacer necesidades explícitas⁴ e implícitas⁵. (ISO 19011)

Los inicios de la calidad se remontan a la prehistoria a la época de jefes tribales, reyes y faraones, han existido argumentos y parámetros sobre la calidad, ejemplos tales como:

- ❖ El Código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte” (eumed,2010)
- ❖ Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso. (eumed,2010)

⁴ Explicito: Que expresa clara y determinadamente una cosa. Fuente: (Real Academia Española)

⁵ Implícito: Incluido en otra cosa sin que esta lo exprese. Fuente: (Real Academia Española)

- ❖ Aprendices y los gremios de artesanos se convirtieron tanto en instructores como en inspectores, ya que conocían a fondo su trabajo, sus productos y sus clientes, y se empeñaban en que hubiera calidad en lo que hacían, a este proceso se le denominó control de calidad del operario. (eumed,2010)

Con el pasar de los años y con la ayuda de la revolución industrial se realiza la producción en masa de productos manufacturados, lo que se hizo posible mediante la división del trabajo propuesta por Adam Smith. Luego Frederick Taylor suprimió la planificación del trabajo como parte de las responsabilidades de los trabajadores y capataces y la puso en manos de los Ingenieros Industriales, que se les conoce como Ingenieros de métodos y tiempos. Durante esta era industrial se introducen otros perfeccionamientos de calidad, como son: (eumed,2010)

- ❖ Inspección que se ocupará de los problemas creados por los defectos en sus productos y la falta de coordinación entre sus departamentos. (eumed,2010)
- ❖ Creación de método para controlar económicamente la calidad en medios de producción en masa. (eumed,2010)
- ❖ La necesidad de mejorar la calidad del producto dio por resultado un aumento en el estudio de la tecnología del control de la calidad. (eumed,2010)
- ❖ Muchas compañías pusieron en vigor programas de certificación del vendedor. (eumed,2010)

“El final de los años 70’s y el principio de los 80’s fue marcado por un empeño en la calidad en todos los aspectos de los negocios y organizaciones de servicios, incluyendo las finanzas, ventas, personal, mantenimientos, administración, fabricación y servicio. La reducción en la productividad, los altos costos, huelgas y alto desempleo hicieron que la administración se volviera hacia el mejoramientos en la calidad como medio de supervivencia organizacional.” (eumed,2010)

En la década de 1980 es creada la ISO 9000, que están integradas por un conjunto de modelos y documentos sobre gestión de calidad, estas cubren todas las funciones o posibilidades de desempeño, y tienen el objetivo de llevar la calidad o la productividad de los productos o servicios que se oferten. (eumed,2010)

Cabe destacar que existen muchos consultores, certificados y teorías involucradas en enfoques del mejoramiento de la calidad. Tales como los catorce pasos de W. Edwards Deming, Joseph Juran y su adelanto administrativo, Kaoru Ishikawa y su TQC⁶

3.1 JOSEPH JURAN

Joseph Juran jugó un papel destacado en la enseñanza de mejora de la calidad en los años 50. Estuvo orientado en la gestión, centrándose con posterioridad a la planificación de la calidad. En 1951 publica "Quality Control Handbook", uno de los manuales de calidad más completos que existen, propone 10 medidas para la mejora de la calidad: (Francisco Javier Miranda, 2007)

1. Crear conciencia de la necesidad de mejorar
2. Establecer metas de progreso
3. Organizarse para alcanzar las metas propuestas
4. Proveer entrenamiento
5. Establecer proyectos dedicados a la solución de problemas
6. Hacer reportes de progreso
7. Dar reconocimientos
8. Hacer públicos los logros alcanzados
9. Mantener un sistema operacional de medición de logros
10. No dejar caer el entusiasmo por la superación aunque todo esté marchando bien

(Francisco Javier Miranda, 2007)

Joseph Juran plantea una serie de pasos fundamentales para obtener beneficios de la implementación de la calidad total en una empresa.

Los tres pasos de Juran hacia el progreso:

- 1) Alcanzar continuamente progresos estructurados, mediante la dedicación y un sentido de urgencia.
- 2) Establecer programas abarcadores de entrenamiento.

⁶ TQC: Control de calidad total.

- 3) Comprometer a los supervisores a tomar en serio sus responsabilidades.
(Francisco Javier Miranda, 2007)

3.2 W. EDWARDS DEMING

W. Edwards Deming licenciado en física y doctor en física matemática Al inicio de su carrera se dedicó a trabajar sobre el control estadístico de la calidad, dictó conferencias sobre control estadístico de la calidad. Hoy en día es considerado en general como el máximo experto en gestión de calidad. (Pablogiugni, 2012)

Uno de los trabajos más valorados realizados por W. Edwards Deming , son los 14 principios sobre la calidad, los cuales fueron pilar para el desarrollo de la calidad y permitió a países como Japón y Asia posicionarse sobre países destacados por su competitividad, originada principalmente por la calidad de sus productos de exportación. (Pablogiugni, 2012)

Los 14 principios de Deming son:

- 1) Cree una constancia del propósito para el mejoramiento del producto y del servicio.
- 2) Adopte la nueva filosofía.
- 3) Deje de depender de la inspección para lograr calidad.
- 4) Minimice el coste total operando con un solo proveedor; termine con la práctica de asignar operaciones sólo sobre la base del precio.
- 5) Mejore constantemente y para siempre cada proceso.
- 6) Instituya la capacitación en la función.
- 7) Adopte e instituya el liderazgo.
- 8) Elimine el temor.

- 9) Derribe las barreras entre las áreas del personal.
- 10) Elimine los eslóganes, las exhortaciones y los objetivos para la plantilla.
- 11) Elimine las cuotas numéricas para los trabajadores y las metas numéricas para la dirección
- 12) Elimine las barreras que impiden que el personal experimente orgullo por la tarea. Elimine el sistema de calificación anual.
- 13) Instituya un vigoroso programa de capacitación y auto superación para todo el personal.
- 14) Haga trabajar a todo el personal de la compañía para lograr la transformación.

3.2 KAORU ISHIKAWA

Ishikawa estaba interesado en cambiar la manera de pensar de la gente respecto a su trabajo. Para él, la calidad era un constante proceso que siempre podía ser llevado un paso más. Hoy es conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad mundial. Propuso las siete herramientas de Ishikawa son: (Pablogiugni, 2012)

1. Los diagramas⁷ de Pareto.
2. Los diagramas de causa-efecto (diagramas “espinas de pescado” o Ishikawa)
3. Los histogramas
4. Las hojas de control
5. Los diagramas de dispersión
6. Los flujogramas⁸
7. Los cuadros de control

⁷ Diagrama: Dibujo en el que se muestran las relaciones entre las diferentes partes de un conjunto o sistema. Fuente: (Real Academia Española)

⁸ Flujogramas: emplean símbolos y figuras para representar una etapa o un proceso. Fuente: (Real Academia Española)

Este autor señala que no todos los problemas se podían resolver con estas herramientas, pero es posible encontrar una solución en el 95% de los casos. Si bien algunas de las herramientas habían sido bien conocidas en otra época, Ishikawa las organizó específicamente para mejorar el control de la calidad. Él creó el diagrama de causa-efecto, denominado en forma descriptiva “diagrama de espina de pescado”, otras veces llamado diagrama Ishikawa para distinguirlo de un tipo diferente de diagrama de causa-efecto utilizado en programas de computación. (Pablogiugni, 2012)

4.Gestión de calidad

4.1 HISTORIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

La calidad existe desde los tiempos históricos su sistemático interés y su denominación de calidad trajo los cambios que observamos en la sociedad actual. El desarrollo de la calidad ha sido continuo durante los últimos 100 años, este desarrollo es atribuible a las prácticas de las estrategias de dirección a través de los años, que buscaba satisfacer las necesidades y deseos de los clientes, generando de esta manera la actual era de la calidad. (James, 1997)

La gestión de calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de esta manera lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente y la calidad de los procesos de la empresa. (James, 1997)

Se pueden clasificar 4 etapas de evolución de la gestión de calidad:

a) Desarrollo de calidad a través de la inspección:

Primera etapa se caracteriza por la aplicación de técnicas de inspección de la calidad. La inspección se fue formando por la producción en masas, esto creó la necesidad de producir productos de calidad constante lo que se tradujo en una estrategia eficaz para la inspección de la calidad en los rendimientos del proceso, de esta manera se fue introduciendo el concepto de calidad en cada producto y

proceso asegurando que los trabajadores llevaran a cabo tareas elementales para minimizar errores, aplicando una dirección científica⁹.

b) Desarrollo de calidad, a través del control de calidad:

Esta segunda etapa se caracteriza por el control del proceso de fabricación a través de la gestión de los datos. Durante esta era el investigador Shewhart aplico los principios y las practicas de la probabilidad a los procesos de fabricación, porque reconoció que la variabilidad en un proceso era inherente, y para manejar este proceso es necesario manejar la variabilidad (control estadístico), desarrollando técnicas de muestreo.

La diferencia entre la era de la inspección y la era del control se centra en que la primera se centra en el producto y la segunda en el proceso.

c) Desarrollo de calidad, a través del aseguramiento de la calidad :

La tercera etapa se caracteriza por el desarrollo del sistema que rodea al proceso y al producto manufacturado, se comienza a aplicar la implementación del sistema de gestión de calidad a toda la organización y se desarrollan y aplican las normas existentes sobre gestión de calidad.

d) Desarrollo de la gestión de calidad:

La cuarta etapa es el desarrollo de la gestión de calidad total, la cual busca obtener el compromiso global de la organización a través de la participación y gestionar eficazmente la calidad para minimizar errores y satisfacer a los clientes de una forma constante. Esto se logrará mediante el equilibrio de cinco sistemas: proceso, tecnología, personas, tareas y estructura.

⁹ Dirección Científica: es una función administrativa, es la más estratégica para dinamizar el funcionamiento institucional, y se ejercita mediante la influencia del personal sobre los subalternos. Fuente: (estudio iquitos)

	Etapas de Gestión de Calidad			
Características	Inspección	Control de Calidad	Aseguramiento de calidad	Gestión de Calidad total
- Dirección científica	*			
- Control estadístico		*		
- Aplicación de normas			*	
- Proceso global en la organización.				*

Tabla N°1: En la siguiente tabla se puede resumir las etapas de gestión de calidad con sus respectivas características que las identifican. (James, 1997)

4.2 ESTRUCTURA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La estructura se compone de 4 niveles estos son:

Nivel 1: Manual de Gestión de la Calidad¹⁰: Define el Alcance y Responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad. Hace referencia a los procedimientos.

Manual de Planeación de Calidad: Contiene la identificación e interacción de procesos y el Plan de Calidad

¹⁰ Manual de calidad: Presenta a la organización punto a punto si da cumplimiento a la norma. (ISO19011)

Nivel 2: Manual de Procedimientos: Se establece el ¿Qué debe hacerse?, ¿Por quién?, Se ejecutan las actividades y hacen referencia al uso de las instrucciones de trabajo.

Nivel 3: Instrucciones de trabajo: Define el ¿Cómo? Se realiza una actividad específica.

Nivel 4: Registros: Son la evidencia de que el Sistema de Gestión de la Calidad está operando.

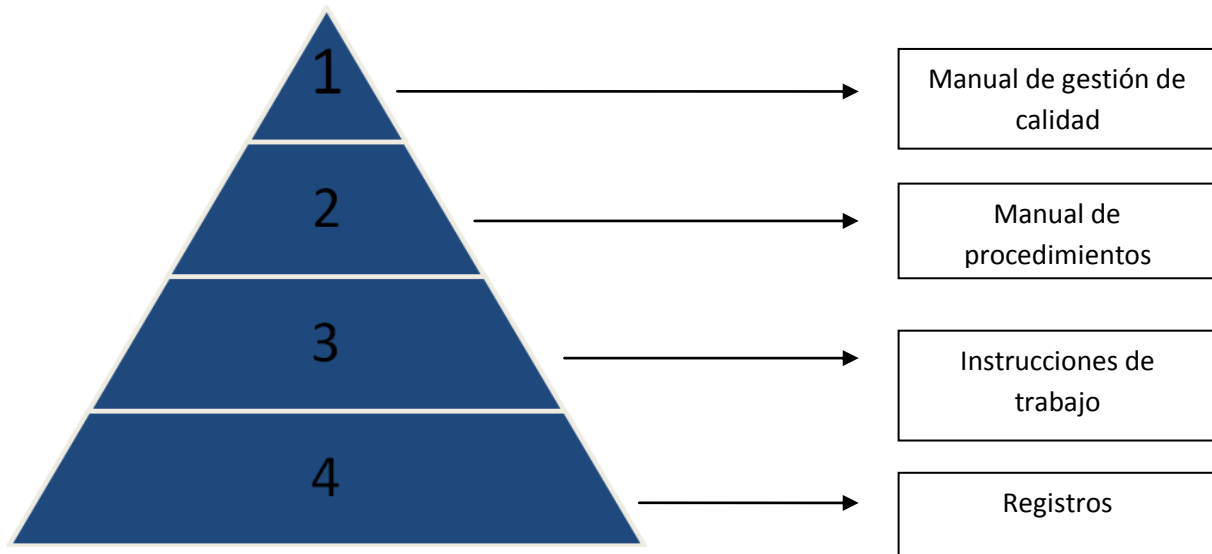


Figura N°1: Estructura del sistema de gestión de calidad, las principales fuentes relacionadas con el proceso

4.3 IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle de manera sistemática y transparente. A lograr este éxito se puede contribuir implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables y a mantener estos procesos bajo control. Además puede

proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con el objetivo de incrementar la probabilidad de una mayor satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza, tanto a la organización como a sus compradores, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

Para la implementación¹¹ del sistema de gestión de calidad es necesario establecer ciertos pasos:

- ❖ Paso 1: Determinar el alcance del SGC¹²: Lo definirá el Consejo de Dirección, y será rectorado por el especialista designado por la dirección. Este expresará de manera clara los procesos y unidades que implantarán el SGC.
- ❖ Paso 2: Enunciar la política de calidad: Se elabora por la persona designada por la dirección a través de una resolución. En ella se establece el compromiso de todo el personal ante los requisitos de los clientes y la mejora continua de la eficacia del SGC.
- ❖ Paso 3: Establecer objetivos de calidad: Se presenta el compromiso de la organización con respecto a la calidad. Este complementa la política de calidad. Los objetivos de calidad deben ser medibles. Luego se lleva la propuesta al consejo de dirección donde es enriquecida para ser aprobada.
- ❖ Paso 4: Identificar los procesos que son necesarios para elaborar y gestionar el producto o servicio: Identificar los procesos de la organización. Los procesos se clasifican en tres familias: procesos de realización - proceso de soporte - procesos de gestión. Se recogerán en una lista todos los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa.

¹¹ Implementar: Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, para llevar algo a cabo. Fuente: (Real Academia Española)

¹² SGC: Sistema de gestión de calidad.

❖ Paso 5: Documentación:

1) Elaboración del manual de calidad por el representante designado por la dirección. El manual de calidad deberá contener:

- Título, alcance y aplicación: El título y alcance del manual de calidad deben definir la organización a la cual se aplica el manual. En esta sección también se debe definir la aplicación de los elementos del sistema de calidad.
- La tabla de contenido o índice: Esta debe presentar los títulos de las secciones incluidas y como se pueden encontrar
- Las páginas introductorias acerca de la organización y del manual: Deben suministrar información general acerca de la organización y del manual de la calidad.
- La política de calidad¹³: Aquí se debe formular la política de calidad. Debe incluir como se logra que todos los empleados conozcan y entiendan la política de la calidad y como es implantada y mantenida en todos los niveles.
- Los objetivos estratégicos: Se formulan los objetivos estratégicos.
- Descripción de la estructura de la organización, las responsabilidades y autoridades.
- Descripción de los elementos del SGC: El resto del manual deberá describir todos los elementos aplicables del SGC.
- Definiciones, si es apropiado. Debe contener las definiciones de los términos y conceptos que se utilicen únicamente dentro del manual de la calidad.

¹³ Política de calidad: Filosofía de la organización. (ISO19011)

- Anexos, si es apropiado: Pueden ser incluidos anexos que contengan información de apoyo al manual de la calidad.

2) Elaboración de los manuales de procedimientos por el representante de cada proceso, Se confeccionará un manual de procedimientos para cada proceso. El manual de procedimientos deberá contener:

- Carátula
- Contenido
- Documentos de aprobación técnica y registro del manual
- Documento de actualización
- Introducción
- Base legal
- Objetivo del manual
- Procedimientos: este contendrá políticas y normas de operación, descripción narrativa del procedimiento, clasificación de estos, diagrama de flujo, formularios, información general, responsable, actividad.
- ❖ Paso 6: Implementación: En este paso se llevan a la práctica todas las políticas definidas y los procedimientos desarrollados. Involucra la participación de todo el personal
- ❖ Paso 7: Auditorías internas: El personal de la misma empresa realiza auditorias para detectar evidencias sobre incumplimientos en la documentación, los registros o el conocimiento del personal. Las auditorías internas son un ejercicio para conocer el grado de aplicación del sistema y detectar oportunidades de mejora.

- ❖ Paso 8: Certificación: Se solicitará la auditoria de certificación a los organismos competentes a través del modelo de solicitud establecido.

5.Descripción de la ISO

5.1 ISO

La ISO (Internacional Organization for Standardization) es una federación a nivel mundial de grupos nacionales de estándares de más de 100 países, uno de cada país.(Eveliux)

“La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades relacionadas con el propósito de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y para desarrollar la cooperación en la esfera de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica.” (Eveliux,2007:p.2)

“Los resultados del trabajo de la ISO en acuerdos internacionales son publicados como Estándares Internacionales.” (Eveliux,2007:p.4)

5.2 HISTORIA DE LA ISO

Los principios de la estandarización internacional fue en el campo electrotécnico: La IEC fue creada en 1906. El pionero en el trabajo en otros campos fue llevado a cabo por la ISA (International Federation of the National Standarizing Associations), la cual fue creada en 1926. El énfasis del trabajo de la ISA fue la ingeniería mecánica. (Eveliux,2007)

Las actividades de la ISA cesaron en 1942, debido a la Segunda Guerra Mundial. Después de una reunión en Londres en 1946, los delegados de 25 países deciden crear una nueva organización " objeto del cual podría facilitar la coordinación y unificación internacional de estándares industriales". La nueva organización, ISO, empezó a funcionar oficialmente el 23 de febrero de 1947. (Eveliux,2007)

El primer estándar de la ISO fue publicado en 1951 con el título, "Standard reference temperature for industrial length measurement". (Referencia estándar de temperatura para mediciones de longitud industrial). (Eveliux,2007)

5.3 ORIGEN DEL NOMBRE ISO

"ISO" es una palabra, derivada del griego *isos*, que significa "igual", que es la raíz del prefijo "iso-" que ocurre en una variedad de terminos como "isométrico" (de igual dimensión o medida), "isonomía" (igualdad de leyes). (Eveliux,2007)

De "igual" a "estándar", la línea del pensamiento que escogió "ISO" como el nombre de la organización.

Además, el nombre tiene otra ventaja de ser válido en los tres lenguajes oficiales de la organización --inglés, francés y ruso. La confusión que podría surgir, es al usar el acrónimo en idioma francés, e.g. "IOS" no podría corresponder al título oficial de la organización en ese idioma --*Organisation internationale de normalisation*. (Eveliux,2007)

6.Norma Internacional ISO 9001/2008

La finalidad de la norma ISO 9001/2008 es que esta promueve la adopción de un enfoque basado en procesos en el que se debe determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso luego se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. (ISO 9001/2008)

“Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización”. (ISO 9001/2008. Cuarta edición 2008. Secretaría Central de ISO , Ginebra, Suiza.)

6.1. REQUISITOS GENERALES

La Norma Internacional ISO 9001/2008 especifica los siguientes requisitos generales para un sistema de gestión de la calidad: (ISO 9001/2008)

- a) “Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos”. (ISO 9001/2008)

Cabe señalar que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos antes mencionados. (ISO 9001/2008)

6.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

De manera general la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a)” declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.” (ISO 9001/2008)

La documentación requerida por esta norma señala que debe establecer y mantener un manual de calidad lo que debe incluir:

- a)” el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión

- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.” (ISO 9001/2008)

6.3 APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001/2008.

Los requisitos de aplicación son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su naturaleza, tamaño y producto suministrado. Cabe señalar que si no se aplica alguno de los requisitos pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma salvo que:

- ❖ Dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7.
- ❖ Que las exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

6.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua del mismo de esta manera debe comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, esto se realiza estableciendo la política de la calidad, en los que incluyen los objetivos de calidad. Cabe señalar que la dirección debe realizar las revisiones de esto, asegurando la disponibilidad de recursos. Por otro lado en el enfoque del cliente la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. (ISO 9001/2008)

En el enfoque de la política de calidad la alta dirección debe asegurarse que:

- a)” es adecuada al propósito de la organización,

- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación". (ISO 9001/2008)

6.5 PLANIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001/2008.

- ❖ Primero se deben establecer los objetivos de calidad de la organización, la alta dirección es la encargada de asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad. (ISO 9001/2008)

- ❖ Segundo la alta dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos generales, así como los objetivos de la calidad, y debe determinar si se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. (ISO 9001/2008)

7. Proceso de certificación ISO 9001

La certificación es un proceso idóneo y formal para que un organismo externo corrobore que el sistema de gestión de la calidad de una organización, satisface los requisitos de la norma ISO 9001/2008. (Conalep)

7.1 PROCESO DE CERTIFICARSE

Cabe señalar que todas las empresas certificadoras, a su vez son controladas por entidades nacionales de acreditación, que verifican su buen hacer.

1. Presentación de una solicitud formal a la entidad de certificación.
2. A esta solicitud se le realiza una oferta- presupuesto.
3. Aceptación del presupuesto ofertado.

4. Estudio por parte de la certificadora de la documentación de su sistema de gestión de calidad.
5. Visita previa de auditoría, para conocer la empresa y resolver dudas.
6. Envío del plan de auditoría a la organización, indicando fechas, equipo auditor y planificación prevista.
7. Aprobación por parte de la organización del plan de auditoría.
8. Realización de la auditoría de certificación.
9. Redacción del informe de auditoría, donde se indican las desviaciones detectadas
10. La organización corrige las desviaciones detectadas y presenta la solución de las mismas a la certificadora.
11. Concesión del certificado por parte de la certificadora.

Una vez otorgada la certificación se realizan auditorías de seguimiento para comprobar que el sistema de gestión de calidad cumple los requisitos indicados en la norma ISO 9001/2008 a lo largo del periodo de vigencia del certificado

La certificación del sistema de gestión de calidad caduca a los tres años y se realiza una auditoría de recertificación.

Para un mayor entendimiento de los pasos **Ver Anexo N°2.**

7.2 ENTIDADES FISCALIZADORAS

- ❖ ENOR. Asociación Española de Normalización.
- ❖ LGAI. Laboratori general d'Assaings.
- ❖ LLOYD'S. Lloyd's Register of Quality
- ❖ DNV. Det Norske Veritas.
- ❖ SGS
- ❖ TUV

- ❖ ECA-Entidad de certificación y aseguramiento
- ❖ BVQ bureau Veritas Quality. (Normas y certificación)

8. La Industria Aduanera

En la industria de agencias aduaneras tienen como propósito realizar una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, esta actividad es ejercida por la Agencia Aduanera, orientada a facilitar a sus clientes el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades. (Agencia de Aduana)

La finalidad de estas agencias aduaneras es colaborar con las autoridades aduaneras en la aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior. Cabe destacar que las regulaciones Chilenas, impiden que la Agencia de Aduana, realice labores de consolidación o desconsolidación, transporte de carga o depósito de mercancías. (Agencia de Aduana)

8.1 GENERALIDADES DE LAS AGENCIAS ADUANERAS.

Rol: El agente de aduana es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante el Servicio Nacional de Aduanas para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.

Responsabilidad: Los agentes de aduana son civil y administrativamente responsables por toda acción u omisión dolosa o culposa que lesione o pueda lesionar los intereses del Fisco o que fuere contraria al mejor servicio del Estado o al que deben prestar a sus comitentes.

Deberes Generales:

1. Llevar un libro registro circunstanciado de todos los despachos en que intervengan y formar con los instrumentos relativos a cada uno de ellos un legajo especial que mantendrán correlacionados con aquel registro;

2. Llevar contabilidad completa, consignando en sus libros los antecedentes que justifiquen sus asientos, conforme con las normas tributarias, aduaneras y comerciales que sean del caso;
3. Conservar durante el plazo de cinco años calendarios los documentos indicados en los números anteriores, sin perjuicio de los mayores plazos establecidos en otras leyes;
4. Mantener un registro al día de sus auxiliares, comunicando al Administrador de la Aduana que corresponda, respecto a los registrados ante ella, cualquier cambio que se produzca sobre el particular;
5. Informar al Administrador de la Aduana en el mes de marzo de cada año sobre la documentación pendiente al 31 de diciembre del año anterior;
6. Constituir y mantener vigentes las cauciones que fije la autoridad aduanera;
7. Velar por la conducta y desempeño de sus auxiliares, debiendo adoptar las medidas adecuadas que aseguren la permanente corrección de sus procedimientos y actuaciones;
8. Los agentes de aduana, además, deberán cumplir otras obligaciones, entre ellas, destinar a su objeto los fondos que le hayan provisto sus mandantes; respetar en el cobro de sus honorarios las normas que sobre el particular establezca el Director Nacional de Aduanas; ocuparse en forma diligente y personal de las actividades propias de su cargo.

8.2 ORDENAMIENTO JERÁRQUICO DE LAS AGENCIAS ADUANERAS

Las organizaciones son entes complejos que requieren un ordenamiento jerárquico¹⁴ que especifique la función que cada uno debe ejecutar en la empresa. En el caso de las agencias aduaneras no es la expresión, se define una línea de autoridad y responsabilidad, así como también los canales de comunicación y supervisión que acoplan las diversas partes de un componente de la agencia.

Ver Anexo N°3 (Organigrama por cargos y funcional)

¹⁴ Jerarquía: Gradación de personas, valores o dignidades. Fuente: (Real Academia Española)

CAPITULO 2:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad toda organización que se mantenga proclive a los cambios, estará en constantes procesos de mejoramiento, impulsados por las nuevas tecnologías de información y comunicación, en un mercado cada vez más exigente y cambiante, en el cual la empresa busca diferenciarse del resto y tomar ventaja en el mercado. Un aspecto crucial en este tema es la calidad¹⁵, este es uno de los factores básicos para obtener ventaja competitiva, la implementación de estos contribuyen a mejorar los servicios, productos y procesos, por medio de procedimientos técnicos y gerenciales, los cuales puedan guiar las acciones de trabajo y la información de la organización de manera práctica, coordinada y que asegure la satisfacción del cliente, como también el reconocimiento de costos evitables o ocultos (Cuatrecasas, 2010). Hoy en día las empresas que cuenten con esta implementación y posterior certificación de gestión de calidad ISO 9001/2008, presentan una mejora en el rendimiento empresarial, racionaliza operaciones, fomenta la comunicación interna, y satisface las necesidades del cliente (Gestion de Calidad ISO 9001).

Muchas compañías requieren que sus proveedores estén certificados bajo el estándar ISO 9001/2008¹⁶ asegurando que tiene un sistema de calidad sólido, este es el caso de las agencias aduaneras, en la que sus clientes nacionales e internacionales los exigen. Cerca de un 1/3 de agencias aduaneras que existen en la Región de Valparaíso no presenta esta certificación, lo cual se vuelve en una debilidad al momento de competir en el mercado, de allí que se hace necesaria la creación y posterior certificación de un sistema de calidad.

¹⁵ Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Fuente: (Real Academia Española)

¹⁶ ISO: (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Fuente: (ISO 9001/2008).

El proposito de esta investigación consiste en proponer un modelo de gestión de calidad para agencias aduaneras de la comuna de Valparaíso en base a la norma ISO 9001/2008.

PLANTEAMIENTO OBJETIVOS

Objetivo general:

- ❖ Proponer un modelo¹⁷ de gestión de calidad para una Agencia Aduanera¹⁸ de la comuna de Valparaíso de acuerdo a la norma ISO9001/2008¹⁹, para su posterior certificación.

Objetivos específicos:

- ❖ Diagnosticar la situación que presenta la industria aduanera de la comuna de Valparaíso, con la finalidad de revelar las características básicas, funciones, objetivos y elementos que la componen, que por ende representan la estructura de la agencia.
- ❖ Establecer los procesos que sustentan el plan de gestión de la calidad, para determinar el enfoque que se le dara a la creación del modelo.
- ❖ Establecer la documentación necesaria para la propuesta del modelo en gestión de calidad.

¹⁷ Modelo: Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo. Fuente: (Real Academia Española) (Real Academia Española)

¹⁸ Agencia aduanera: Es aquella organización que tiene las facultades para realizar el despacho de mercancías para la exportación e importación. Fuente: (Agencia de Aduana)

¹⁹ ISO 9001/2008: Norma de gestión de calidad. Fuente: (ISO 9001/2008)

PROPUESTA METODOLÓGICA

1. Etapas propuesta metodológica.

En el presente trabajo se presentara bajo el paradigma de investigación Cualitativo, con una visión de investigación Comprehensivo. Con la finalidad de alcanzar los objetivos expuestos con anterioridad y los cuales se desarrollaran en las siguientes etapas:

PRIMERA ETAPA: "RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN".

Lo que esta etapa pretende, es obtener la información necesaria para poder alcanzar el grado de conocimiento suficiente para realizar la propuesta de un modelo de gestión de calidad en agencias aduaneras.

Las actividades a realizar son:

- a) Recopilación de información en referencia normativa, ISO 9001/2008.
- b) Revisión de publicaciones respecto al tema en estudio, tales como: tesis, libros, artículos, informes.
- c) Recopilación de información a través de páginas webs sobre el tema de investigación.
- d) Recopilación de información del contexto de la investigación, como es el tema de la Calidad, Gestión de calidad, Industria aduanera a través de paginas webs, libros.

SEGUNDA ETAPA: "SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN"

En esta etapa se ordena la información reunida y que sustenta el trabajo que se presentará y ordenará básicamente en resúmenes, cuadros, tablas y diagramas.

La sistematización de la información se llevo en base a la temática en investigación y presentada en síntesis y cuadros.

Los criterios de orden utilizados son:

- 1 .Evolución histórica de la calidad
2. Gestión de calidad
- 3 .Descripción de la ISO
- 4 .Norma Internacional 9001/2008
5. Generalidad de aplicación de la norma a la industria.
6. Proceso de certificación.

TERCERA ETAPA: “ELECCIÓN DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN”.

El análisis estará enfocado principalmente a la aplicación de la norma ISO 9001/2008 a industria aduanera, para la propuesta de un modelo de gestión de calidad.

Se entiende por agencia aduanera una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, esta actividad es ejercida por la Agencia Aduanera, orientada a facilitar a sus clientes el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades. (Agencia de Aduana)

La Agencia de Aduanas Anibal Moya. Fundada en 1905 a la fecha con cuatro generaciones de profesionales en los servicios aduaneros y de Comercio Exterior, vinculados a la asesoría y desarrollo en las empresas en el área de las Importaciones y Exportaciones, ha sabido dar una positiva respuesta ante la demanda por el servicio en Comercio exterior, llegando a forjar con el tiempo un bagaje de prestigio histórico.

Como se señalaba anteriormente, la Agencia de Aduanas se inició con Don Aníbal Moya Figueroa en el año 1905, siendo este el primer presidente que tuvo la Cámara Aduanera de Chile entre los años 1939 y 1940. Posteriormente y desde el año 1944 el continuador de la firma es Don Aníbal Moya Comejo, siendo también presidente de la Cámara Aduanera de Chile entre los años 1957 y 1961. En 1978 se incorporó como Agente a

la actividad Don Jorge Anibal Moya Mancilla. En la década de los 90 hace su ingreso a la empresa de Don Jorge Anibal Moya Damilano, quien es actualmente Agente de Aduanas.

De acuerdo a estos antecedentes, la agencia es la más Antigua del país prestando servicios ininterrumpidos desde 1905.

El agente de Aduana es un profesional Auxiliar de la Función pública Aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar Servicios a Terceros como Gestor de las Mercancías. (Art.220 Ordenanza de Aduanas)

En términos muy generales y simplificando una serie de aspectos. El cliente desea llevar a cabo una operación aduanera, para ello debe contactar a un Agente de Aduanas (Salvo Excepciones contempladas en la ordenanza). Este le exige una serie de documentos, legalmente necesarios para confeccionar la Destinación Aduanera. Con los Documentos en orden y con la certeza de la coherencia de dichos antecedentes, el Agente Formaliza le Destinación Aduanera, mediante un Documento llamado Declaración. La cual es presentada vía Manual o Electrónica.

El momento en que la Declaración es Aceptada a Trámite por la Aduana, es el momento en que corresponde aplicar impuestos, tasas, derechos y demás gravámenes (Art. 81). Además, el Agente debe aplicar las disposiciones legales y reglamentarias vigentes a esa fecha, como así mismo está sujeto a las sanciones vigentes a ese momento.

Una Vez Aceptada a trámite, una declaración NO podrá enmendarse o rectificarse por el declarante, tampoco podrá ser dejada sin efecto, a menos que legal y reglamentariamente no haya debido ser aceptada a trámite, o no apareciere la mercancía.

El Servicio Nacional de Aduana fiscaliza, en su mayoría, solamente las declaraciones presentadas. No necesariamente revisa todos los documentos necesarios para confeccionar la declaración, ni inspecciona físicamente todas las mercancías. Lo que hace es una inspección selectiva. Sin embargo requiere de un ente que le asegure que las exigencias legales y reglamentarias se hayan cumplido en las distintas destinaciones aduaneras efectuadas. De aquí que nace el Ministerio de Fe del Agente de Aduana. Por lo demás, el Agente de Aduana además de ser Ministro de Fé, debe guardar los documentos de Base, por un período de 5 años. Con lo cual el Servicio Nacional de Aduana lo puede fiscalizar, también posterior a la operación.

En términos Generales, se puede decir que el ministerio de F  del Agente de Aduana implica que el Servicio de Aduana da por cierto que los datos contenidos en las declaraciones, corresponden a los datos contenidos en los documentos que legalmente deben servir de base para la confeccionar la declaración. También el ministerio de f  comprende que la Aduana de por cierto que las copias de las declaraciones legalizadas por el agente, corresponden a las que realmente se tramitaron.

Servicios que prestan las agencias aduaneras.

a) Servicios de importaciones:

- ❖ gestión Aduanera en Ingreso de Mercancías.
- ❖ Valoración y Clasificación Arancelaria de gestión Aduanera de Almacenes particulares de Exportación.
- ❖ gestión de Regímenes Aduaneros Especiales (Admisión Temporal, Reimportaciones etc.)
- ❖ Servicios y Tramitación en las Zonas Francas de Arica e Iquique.
- ❖ Apoyo en la logística de la Importación de Mercancías.
- ❖ Generación de Reportes de gestión Aduanera y /o Contables según requerimientos del Cliente.
- ❖ Apoyo en la logística de la Importación

b) Servicios de Exportaciones:

- ❖ gestión Aduanera Salida Mercancías
- ❖ Asesorías en confección y negociación de Cartas de Crédito.
- ❖ Coordinación de Embarques
- ❖ Inspección de Pre- Embarques
- ❖ Confirmación en la Entrega Cargas de Exportación en los puertos de Embarque.
- ❖ Confirmación en el real embarque por parte de las Compa as Transportadoras.

- ❖ Asesorías en Exportaciones de Servicios.
- ❖ Asesoría en los Beneficios Aduaneros a los Exportadores.
- ❖ Confección y Tramitación de Certificados de Origen

c) Servicios Adicionales:

- ❖ Apoyo en la Asesoría y Contratación de seguros para mercancías de Importación y/o Exportación.
- ❖ Apoyo en la Contratación de Transportes terrestres para todo tipo Cargas.
- ❖ Apoyo en la utilización de la Franquicia de la Ley 18480 (Reintegro Simplificado).
- ❖ Apoyo en la utilización de la Franquicia de la Ley 18708 (Recuperación de Derechos)
- ❖ Apoyo en la utilización de la Franquicia de la Ley 18634 (Obtención Crédito Fiscal)

CUARTA ETAPA: “APLICACIÓN DE LA TÉCNICA RECOGIDA DE DATOS”.

La recopilación de información para la propuesta del modelo de gestión de calidad se apoya fundamentalmente en la norma ISO 9001/2008, por otro lado se analiza la industria en donde se aplicara el modelo. La información recopilada y analizada se ordenara de la siguiente manera:

1° revisión documental en profundidad sobre la industria aduanera y la norma ISO 9001/2008, para su aplicación en el modelo. Bajo los siguientes criterios:

- ❖ Características básicas: Definiciones, cuadros, contexto de aplicación del modelo, ventajas y desventajas del mismo.
- ❖ Funciones: posibles desvíos del modelo, flexibilidad del modelo y adaptación del mismo a distintas entidades.

- ❖ **Objetivos:** Objetivos del sistema de gestión de calidad propuesto.

- ❖ **Elementos que la componen:** Entorno, estructura de la agencia y del modelo

2° Aplicación de una entrevista que consta de 35 preguntas, el cual tendrá validez entregada por la fundamentación teórica de cada uno de los entrevistados, y las preguntas han sido desarrolladas a partir de la teoría, una entrevista realizada a un auditor externo en procesos de gestión de calidad y la otra realizada a un auditor interno en procesos de gestión de calidad, con la finalidad de tener los dos puntos de vista sobre el sistema de gestión de calidad.

3° Propuesta del modelo, el cual será verificado mediante la “observación participante” en un proceso de certificación de gestión de calidad de una agencia aduanera (Esto es realizado en el mes de diciembre del 2012). Y también será verificado por los expertos entrevistados.

Luego de crear el sistema de gestión de calidad, este modelo está listo para ser implementado en una agencia aduanera la cual deberá proceder a solicitar a una empresa certificadora, que efectuó una auditoria al SGC ISO 9001:2008., para ser revisada y evaluada con el fin de obtener la certificación la norma internacional ISO.

Luego de la auditoria se entrega el certificado correspondiente otorgado por la certificadora. La certificación dura 3 años, posteriormente se solicita recertificación.

QUINTA ETAPA: “PROPUESTA DEL MODELO”.

De manera general la creación del modelo de gestión de calidad se basara en lo siguiente:

- ❖ Primero plantear una introducción al tema.

- ❖ Posteriormente deben ser aclaradas la normativa, y la documentación que se utilizara para la creación del modelo.

- ❖ Este proceso dura aproximadamente 6 meses en lograr el objetivo y afinar el detalle.

SEXTA ETAPA: “CREDIBILIDAD, CONFIRMABILIDAD, TRANSFERENCIA Y FIABILIDAD.”

- ❖ Credibilidad: Se realizara en cada una de las técnicas de recopilación de datos, en el caso de las “Entrevistas” y la “observación participante”, consta de un proceso el cual será grabado y posteriormente transcrito.
- ❖ Confirmabilidad: Se presentara al incorporar a los distintos actores que forman parte de la investigación. La observación participante, y la entrevista se complementara con la información obtenida en el análisis de documentos del proceso.
- ❖ Fiabilidad: Se entregara a partir de la ideología del investigador, que en este caso el proyecto es realizado por una alumna perteneciente a la carrera de Auditoría de la Universidad de Valparaíso, que no tiene ninguna intención de manipular los datos obtenidos en la investigación.
- ❖ Transferibilidad: Esta dada al describir el contexto de la industria aduanera y cada una de las situaciones en particular, en conjunto con las características de los sujetos.

SEPTIMA ETAPA: “TABULACIÓN DE RESULTADOS”.

Para poder ordenar el conocimiento obtenido de la “observación participante” y las “Entrevistas” debemos contar con un claro lineamiento de las mismas. El análisis de ambas se clasifica de la siguiente manera:

Categorías	Subcategorías	Sub sub-categorías
1. Alcances generales	Alcance Mision y visión	Extensión y límites de la certificación. Objetivo u metas que la agencia pretende alcanzar
2. Requisitos	Requisitos Generales Planificacion del servicio	Requisitos iniciales del proceso en gestion de calidad Post- aplicación de los procesos Requisitos Generales del proceso en gestion de calidad Requerimientos relativos al servicio en gestión de calidad
3. Aplicación	Control de documentos Control de registros Compromiso de la dirección y enfoque clientes Politica de calidad Manual de calidad Objetivos de calidad Responsabilidad, autoridad y comunicación Recursos humanos y formación Infraestructura Control de la prestación de servicio	Control de documentos, como respaldo a los procesos Requisitos de los registros en el plan de gestión Requisitos generales que se deben tener en cuenta Requerimientos del manual de calidad en el proceso de gestión de calidad Finalidad de la politica de calidad en el proceso de gestión de calidad Finalidad de los objetivos en la gestión de calidad Planificación de los objetivos en gestión de calidad Comunicación dentro de la organización. Con respecto a la responsabilidad en la organización Requerimientos básicos que debe manejar el departamento de RR.HH Registros de mantención y prevención.
4. Mejora	Revisión Acciones correctivas	Revisión del proceso de mejora de calidad Implementación de procesos correctivos del sistema de gestión de calidad No conformidades de auditoría

Ver Anexo N°4. Se establecen las preguntas

OCTAVA ETAPA: “ANÁLISIS DE RESULTADOS”.

En esta etapa se analizaran los resultados obtenidos en la investigación, la cual dará como producto la creación de un modelo de gestión de calidad, a partir de las etapas anteriores, las cuales son:

- ❖ Revisión de documentos aportando en primera instancia información necesaria para dar a conocer los procedimientos de gestión de calidad.
- ❖ Análisis de la “observación participante” en el proceso de certificación de gestión de calidad, determinando si lo pedido en este proceso, lo cumple el modelo propuesto.

NOVENA ETAPA: “DISCUSIÓN DE RESULTADOS”.

A partir del análisis de la etapa anterior se comparan con los objetivos propuestos y la teoría expuesta en el marco teórico, el cual que fundamenta el problema de investigación.

DECIMA ETAPA: “CONCLUSIONES”.

Luego de haber analizados y discutidos los resultados de la investigación realizada se procede a concluir con la propuesta del modelo de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001/2008, y con la confianza de que el modelo propuesto está listo para ser aplicado en una agencia aduanera cualquiera.

CAPITULO 3:

DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes Generales

La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad primordial para permanecer en el mercado. Por ello los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlo.

Mediante la Investigación realizada se comprobó que cerca de unas $\frac{1}{4}$ de las agencias aduaneras de la región de Valparaíso aun no implementa un sistema de gestión de calidad dentro de sus organizaciones, por lo que la propuesta de un modelo básico en gestión de calidad en base a la norma ISO 9001/2008, se tornara de gran ayuda para estas organización que se encuentran en desventaja competitiva. Dicho modelo funcionara y servirá de guía para futuras empresas aduaneras que requieran de implementarse en esta norma ISO.

Proceso en gestión de calidad demora alrededor de 8 a 12 meses, incluso un año y medio en implementarse, el equipo de auditoría encargado de este proceso es de 2 a 3 personas, lo cual ira dependiendo del tamaño de la organización. El alcance del SGC es de acuerdo a las áreas en que se aplica el sistema, lo cual puede abarca toda la organización o solo a partes de la misma. Cabe señalar que la norma se enfoca en el cliente, por lo que este influye de manera considerable en el proceso, desde el inicio, aportando con los requisitos de satisfacción, al final logrando entregar un servicio o producto que lo satisfaga.

Existen diversas metodologías para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, la forma va a depender de los que son asignados como encargados de este sistema y de la naturaleza de la empresa. La elaboración de la documentación se presenta como una etapa importante, a raíz que es el soporte del sistema, la finalidad no

se trata sólo de confeccionarlos sino de garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

En resumen las bases de la propuesta del modelo en gestión de calidad se basan en la documentación que debe llevar una agencia de aduanas cualquiera, los cuales son 14 tipos de registros que según la normativa ISO 9001/2008, son los obligatorios para una agencia de aduanas. Estos son los siguientes:

1. Manual de Calidad.
2. Auditorías Internas.
3. Control Doctos. y Datos.
4. Control de Productos No Conforme.
5. Control de Registros de la Calidad.
6. Documentos de base Confección de Declaraciones.
7. Facturación.
8. Formación de Competencias.
9. Ingreso Mercancía.
10. No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.
11. Procedimientos o Instructivos de Trabajo.
12. Recepción, Revisión y Distribución de Documentos.
13. Revisión de Gestión de la Calidad.
14. Salida Mercancía.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas (ver anexo 3), son los siguientes:

Categoría	Resultados Obtenidos
Extensión y límites de la certificación.	Se señala el alcance de la certificación, como la tramitación, confección de documentación aduanera y despacho de mercancías, con la finalidad de satisfacer los requerimientos del cliente.
Objetivo u metas que la agencia pretende alcanzar.	Básicamente se señala que se pretende verificar si el diseño de gestión de calidad cumple con los requisitos de la norma, y posteriormente efectuar un seguimiento del SGC.
Requisitos iniciales del proceso en en gestión de calidad.	Necesita en primera instancia estar legalmente constituida, porque con la razón social se va a otorgar la certificación, y posteriormente se necesita tener claro cuáles serán los procesos de SGC y como está estructurada la Organización.
Requisitos Generales del proceso en gestión de calidad.	La norma exige 21 tipos de registros que están debidamente descritos en la norma ISO 9001/2008. Los documentos obligatorios son: control de registros, Control de documentos, acciones correctivas, acciones preventivas, auditoria interna y control de producto no conforme.
Post- aplicación de los procesos.	Se utilizan procesos tales como el monitoreo y medición del producto, utilizando indicadores de desempeño a través de la medición y control de los objetivos de calidad. Por otro lado se mide a través de las auditorias interna y externas, y a través de la revisiones gerenciales.
Requerimientos relativos al servicio en gestión calidad	Es importante que la organización documente todos los procesos importantes para la operatoria y para asegurar que se cumplirá con el logro de los objetivos del SGC. En el caso de las aduaneras aquellos procesos relacionados con el trato del cliente, con la prestación de servicio y que aquellos procesos estén bien implementados.

Categoría	Resultados Obtenidos
Control de documentos, como respaldo a los procesos	Los procedimientos documentados describen la gestión de los procesos, definiendo las actividades, las personas involucradas y sus responsabilidades. La forma de administrar los documentos y controlar ya sea de forma física o electrónica depende de la organización.
Requisitos de los registros en el sistema de gestión de calidad	La organización debe establecer una revisión y aprobación de los documentos antes de su emisión. Para aquello se establecen las personas autorizadas, con la suficiente autoridad y formación para llevar a cabo esas acciones.
Requisitos generales que se deben tener en cuenta	La norma ISO ordena todo lo que es la administración y la gestión en base a capítulos e implica ciertos requisitos que debe cumplir la organización para poder acreditar esa calidad.
Requerimientos del manual de calidad en gestión de calidad	El manual de calidad es el documento maestro del SGC, es un documento que emana de la alta dirección y describe las pautas que sigue la organización en el cumplimiento de los requisitos de la norma.
Finalidad de la política de calidad del proceso	Lo primero se debe tener claro el alcance del SGC, lo segundo la misión y visión de la organización, la idea es entregar una declaración de las intenciones de la organización y esta debe reflejar las bases sobre las cuales se conducirá una mejora continua de su desempeño.
Finalidad de los objetivos en gestión de calidad	Una vez establecida la política de calidad, esta proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad. Se toma la política de calidad y se separa en objetivos con la finalidad de poder reflejar el cumplimiento de las metas en materia de calidad.

Categoría	Resultados Obtenidos
Planificación de los objetivos en gestión de calidad.	El objetivo de calidad debe establecer una meta , un plazo de ejecución, un responsable y un plan de acción que señala la cantidad de actividades necesarias para lograr el objetivo.
Comunicación dentro de la organización	Comunicación interna dentro de la organización se establecen mediante: anexos, intranet, teléfono, correos electrónicos y en algunos casos casos murales donde se especifica información.
Con respecto a la responsabilidad de la organización.	Es necesario establecer documentación tal como un organigrama, diseñado para la organización y que sea conocido por por todos los los funcionarios, se deben especificar las funciones de los cargos a las personas implicadas y su respectiva autoridad y responsabilidad con el Cargo.
Requerimientos básicos que se Debe manejar el departamento de RR.HH	Se debe capacitar al personal, debe conocer la política de calidad, conocer la norma y tener un conocimiento claro y concreto de las metas del sistema, para ayudar activamente a la mejora del sistema.
Registros de mantención y prevención.	En la agencia aduanera "Anibal Moya y cia Ltda", presenta documentación de prevención, identificando y controlando aquellos documentos obsoletos, con la finalidad de evitar su uso no intencionado.
Revisión del proceso de mejora de Calidad.	La finalidad es aumentar la capacidad de la organización para dar cumplimiento a la satisfacción del cliente
Implementación de procesos correctivos del sistema de gestión de calidad	La finalidad es eliminar o disminuir el no cumplimiento de la norma que se haya encontrado y evitar que vuelva a ocurrir.
No conformidades de Auditoria.	Señala un no cumplimiento de la norma. En el caso de "Anibal Moya y cia Ltda", son generadas por no implementar, acciones correctivas de una Auditoria anterior.

CAPITULO 4:

PROPUESTA DEL MODELO

El siguiente modelo propuesto tiene como objetivo principal que las agencias aduaneras desarrollen sistemáticamente servicios de mejor calidad que cumplan con las necesidades y deseos de los clientes. Esto será posible proporcionando procesos y procedimientos ágiles y comprensibles para todos los involucrados, pasando por las etapas de diseño, distribución, entrega y satisfacción del cliente, para aquello se debe reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático. Cabe señalar que la propuesta del modelo se basa en mostrar la principal documentación que debiera llevar una agencia de aduana, lo cual se realizara base de ejemplos.

Para comenzar nos remitimos a la normativa ISO 9001/2008 la cual señala los puntos y requisitos para implantar un sistema de gestión de calidad. Esta investigación consiste en crear un modelo para agencias de aduana, por lo que a continuación se señala la documentación que debiera llevar a cabo una agencia de aduanas de acuerdo a la norma ISO. Los documentos son los siguientes:

1. Manual de Calidad.
2. Auditorías Internas.
3. Control Doctos. y Datos.
4. Control de Productos No Conforme.
5. Control de Registros de la Calidad.
6. Documentos de base Confección de Declaraciones.
7. Facturación.
8. Formación de Competencias.
9. Ingreso Mercancía.
10. No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.
11. Procedimientos o Instructivos de Trabajo.
12. Recepción, Revisión y Distribución de Documentos.
13. Revisión de Gestión de la Calidad.
14. Salida Mercancía.

ANTECEDENTES GENERALES

El modelo está basado en la norma ISO 9001/2008, la cual promueve el enfoque a procesos en la implementación de un sistema de gestión basado en la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Cabe señalar que cualquier actividad o conjunto de actividades que recibe entradas y las convierte en salidas, puede considerarse como un proceso. Este enfoque orientado en procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida resolución de los mismos, sin la necesidad de mejorar el resto de los procesos que funcionan de manera correcta.

La responsabilidad de la mejora de los procesos, corresponde a los integrantes del proceso, con la ayuda de toda la organización. Para lo cual se debe decidir quiénes son los responsables dentro del comité en todo el proceso desde el diseño hasta la implantación del Modelo de calidad, el número de personas a cargo dependerá de la magnitud y complejidad de la empresa.

Uno de los fundamentos de la norma es la orientación a procesos, que consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular, las interacciones entre los mismos.

A la hora de establecer el enfoque a procesos, se debe tener en cuenta que los clientes juegan un papel fundamental para definir los requisitos como elementos de entrada. Todo en la organización, está orientado hacia el cliente. La norma ISO 9001/2008, trata de adaptarse a la realidad de que las empresa, dependen de la aceptación y consumo de sus productos por parte de los consumidores. Esta necesidad, da origen al principio de la orientación hacia el consumidor de toda actividad productiva de la organización. Es necesario conseguir la satisfacción del cliente, cumpliendo sus requisitos, cubriendo sus necesidades, y satisfaciendo sus expectativas, a cambio de esto, el consumidor se identificara con la organización, y estará predispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la misma.

La base para diseñar e implantar un buen modelo de calidad es conocer profundamente las características y necesidades de la agencia de aduana que lo aplicará y los deseos y pretensiones de sus clientes actuales y potenciales. Por lo que lo que antes de comenzar

a señalar la documentación para proponer el modelo, lo primero es conocer el enfoque principal que se le dará

PASO 0: "Diagnostico Integral".

❖ Características:

Las actividades de las Agencias de Aduanas. Están orientadas a la tramitación aduanera para la entrada y salida legal de mercancías del territorio, por lo cual se reciben los requisitos del cliente respecto al servicio, los cuales están especificados a la normativa aduanera.

❖ Necesidades de los Clientes:

Las expectativas de los clientes no se traducen en procedimientos o formas de trabajar adecuadas. Por ejemplo uno de las necesidades más importantes que exigen los clientes de una agencia de aduana, son los tiempos de la rapidez en que se, por lo que se debe planificar el servicio de reparto de forma que se pueda realizar lo antes posible.

❖ Satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente es el resultado directo de la calidad de la gestión de la organización en el conjunto de los procesos que desarrolla. Los procedimientos son :

- Recepción de Documentos: Recepción y Distribución de documentación recibida de cada uno de nuestros clientes, para proceder a la confección de un Despacho.
- Confección: confeccionar, tramitar y retirar la mercadería de los recintos de depósito aduanero.
- Tramitación Retiro de Carga: tramitar e ingresar la mercadería a los recintos de depósito aduanero. Con el fin de ser entregadas a la compañía naviera para su embarque.
- Facturación: facturación de los despachos ya tramitados por la Agencia de Aduanas.
- Archivo: Sistematizar la identificación, codificación, archivo, mantenimiento y disposición final de los registros de la Calidad de Agencia de Aduanas.

DOCUMENTO N° 1: “Manual de calidad”.

El Manual de Calidad es el documento que define las estrategias y la filosofía de la empresa. En este se incluye la política y objetivos de calidad.

1. Presentación de la empresa

La Agencia de Aduanas “X”. Fundada en el año “xxxx”. Dedicada a los servicios aduaneros y de Comercio Exterior, vinculados a la asesoría y desarrollo de las empresas en el área de las Importaciones y Exportaciones.

La agencia en el caso cuente con sucursales, se deben señalar con las correspondientes direcciones así como también la dirección de la casa matriz. Estipulando a cual se le aplicara el SGC.

Ejemplo: “La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se aplica a la casa matriz Valparaíso”.

2. Política de Calidad.

Ejemplo:

Agencia de Aduanas “X”. Se Compromete a brindar un servicio del mejor nivel para satisfacer de manera integral todos los requerimientos del cliente.

Para ello mejora continuamente sus procesos y la gestión de sus recursos.

3. Objetivo de Calidad.

Ejemplo:

Nuestros Objetivos están orientados a alcanzar los propósitos de calidad, siendo cada uno de ellos alcanzables y evaluables en los procesos principales de la empresa que generan valor para el cliente. Siendo estos los siguientes:

- Satisfacer los requerimientos de los clientes.
- Mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

- Contar con personal competente para entregar un servicio acorde a los requerimientos del cliente.

4. Organización y Responsabilidades

En este punto se señala la forma de organización que presenta una agencia de aduanas.

Ejemplo:

La Gerencia General de la Agencia de Aduanas "X". Establece el siguiente organigrama funcional para la gestión de la calidad.

Ver Anexo N°3

4.3 Responsabilidades

La responsabilidad y autoridad para la gestión de la calidad de cada función. A modo de ejemplo sería la siguiente:

- **Gerente general:** Aprobar el Manual de la Calidad y sus modificaciones - Revisar de la efectividad continua del SGC - Motivar el cumplimiento y constante perfeccionamiento del SGC - Revisar y aprobar los documentos que le envía el Representante de la Gerencia.-Asignar recursos Y designar un auditor para el SGC. - Revisar los resúmenes de los informes de las auditorías y, si procede, aprobar los cambios a realizar en la Política.
- **Representante de Gerencia:** Revisar las modificaciones al Manual de la Calidad.- Firmar los procedimientos operativos aprobados por el Comité de la Calidad. - Distribuir, reponer, codificar y eliminar la documentación. - Controlar el cumplimiento de este Procedimiento, elaborar la lista de registros y mantener actualizada. - Determinar si las políticas, objetivos y prácticas se cumplen.- Preparar un documento del Estado del Sistema al Gerente General. - Verificar la eficiencia de las acciones implementadas y de llevar el control de registros de evaluación. - Preparar el Programa Anual de auditorías. - Planificar todas las auditorías, excepto la de su área. - Verificar la efectividad de las soluciones y/o acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoría.
- **Comité de calidad:** Establecer reuniones periódicas para dar los lineamientos de actuación frente al desarrollo, del sistema. - Definir la Política de la Calidad estableciendo objetivos y metas. - Designar a un representante que coordine en

nombre del comité el desarrollo, implementación y mantención del Sistema. - Aprobar la planificación de las auditorías Internas, conocer sus resultados y el de las acciones correctivas adoptadas. - Impulsar la creación, mantención y optimización del Sistema de la Calidad de la Empresa. - Evaluar y aprobar las acciones correctivas y preventivas.

- **Encargado de Área:** Mantener actualizadas las Instrucciones y documentación técnica. - Elaborar, archivar y controlar sus registros. - Promover la capacitación necesaria al personal respectivo a su departamento. - Tomar determinaciones sobre las No conformidades detectadas en la Agencia de Aduanas. - Aplicar las soluciones y/o iniciar las acciones Correctivas necesarias para corregir la causa de la No Conformidad.

5. Alcance.

Ejemplo:

Este Manual de Calidad se aplica al Sistema de Gestión de la Calidad, basada en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, para la Tramitación, confección de Documentación Aduanera y Despacho de Mercancía.

6. Exclusiones y Justificaciones.

En este punto es necesario dejar estipulado cuales puntos la agencia de aduana no aplicara de la norma.

Ejemplo:

La operatoria de la Agencia de Aduanas no contempla el proceso de:

- Diseño y Desarrollo (Capítulo 7, Ap. 7.3): Las actividades de Agencia de Aduanas. Están orientadas a la tramitación aduanera para la entrada y salida legal de mercancías del territorio, por lo cual se reciben los requisitos del cliente respecto al servicio, los cuales están especificados a la normativa aduanera. No existe un proceso

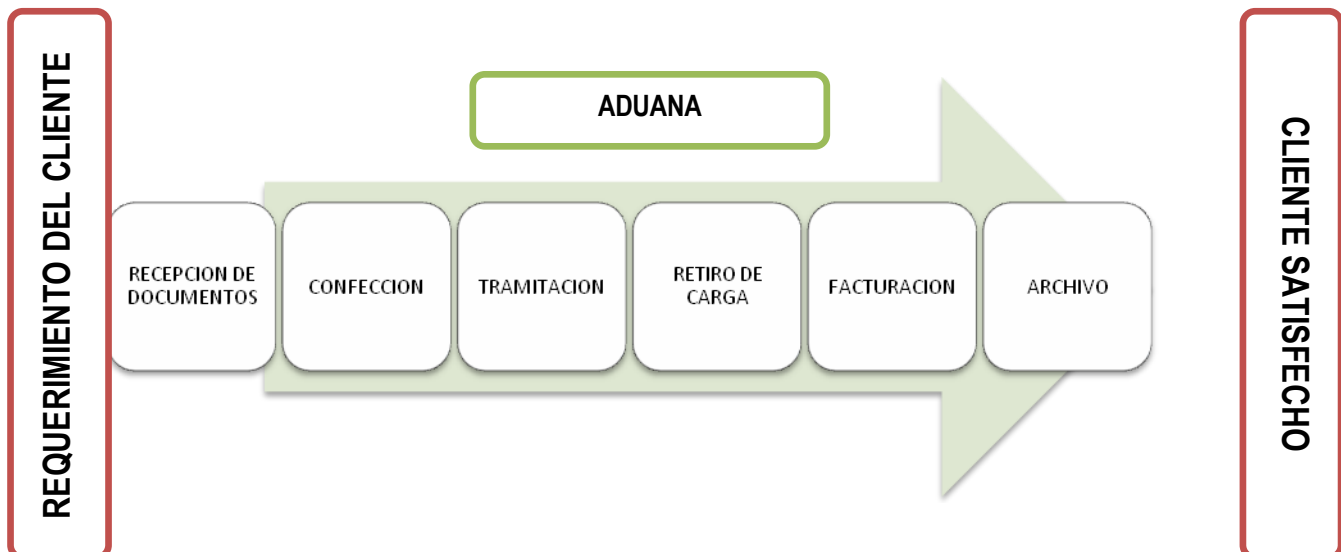
de producción, por lo que esta cláusula no es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad (Capítulo 7 punto 7.3 de la Norma Internacional ISO 9001:2008).

- Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición (Capítulo 7, Ap. 7.6): Las actividades de Agencia de Aduanas. Están orientadas a la tramitación aduanera para la entrada y salida legal de mercancía del territorio nacional, por lo que esta cláusula no es aplicable a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, ya que para la gestión de tramitación no se utilizan instrumentos de monitoreo y medición. (Capítulo 7, punto 7.6 de la Norma Internacional ISO 9001:2008)

7. Secuencia e Interacción de Procesos.

La finalidad es poder señalar la forma y la interacción de los procesos de una agencia de aduana.

Alta dirección: define las directrices del negocio y gestiona los recursos para el constante mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del cumplimiento



PROCESOS DE APOYO: la realización del servicio entregado por la Agencia, está sostenido por la correcta Gestión de los recursos y la constante medición de datos que permiten evaluar y mejorar los procesos. Estos procesos son controlados por auditorías

8. Proceso de Realización del Producto.

- 1.** Procedimiento para la Recepción, Revisión y Distribución de Documentos: El objetivo es establecer una metodología a seguir para la Recepción y Distribución de documentación recibida de cada uno de nuestros clientes, para proceder a la confección de un Despacho.
- 2.** Procedimiento para Ingreso de Mercancía: El objetivo es establecer una metodología para confeccionar, tramitar y retirar la mercadería de los recintos de depósito aduanero. Con el fin de entregarla al cliente.
- 3.** Procedimiento para Salida de Mercancía: El objetivo es establecer una metodología para confeccionar, tramitar e ingresar la mercadería a los recintos de depósito aduanero. Con el fin de ser entregadas a la compañía naviera para su embarque.
- 4.** Procedimiento para Facturación de Despacho: El objetivo es establecer una metodología para confeccionar la facturación de los despachos ya tramitados por la Agencia de Aduanas.
- 5.** Procedimiento para Control de Productos No Conforme: El objetivo es establecer una metodología para identifica a un producto no conforme. Darle solución. Y así cumplir con los requisitos de la normativa vigente.

10. Documentación Asociada

- 1.** Confección de Procedimientos e Instructivos de Trabajo: El objetivo es establecer los requisitos que debe cumplir un documento oficial, tanto en su estructura como en sus contenidos.
- 2.** Control de los Documentos: El objetivo es establecer las pautas para controlar, aprobar, codificar, modificar, distribuir, reponer y eliminar, los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad sometidos a control, asegurando que las ediciones actualizadas de los documentos apropiados estén disponibles en todos los puntos en que se realizan las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Control de los Registros de Calidad: El objetivo es sistematizar la identificación, codificación, archivo, mantenimiento y disposición final de los registros de la Calidad de Agencia de Aduanas.
4. Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad: El objetivo es entregar la metodología a aplicar en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, por parte de la Gerencia General, para asegurar la efectividad y continuidad del Sistema.
5. Formación de Competencias: El objetivo es desarrollar un sistema de capacitación y entrenamiento, para garantizar y asegurar que el personal que realiza actividades que afectan la calidad, tengan los conocimientos básicos para realizar su trabajo, tanto en los aspectos técnicos como en lo relacionado con el sistema de la calidad.
6. Auditoría Interna: El objetivo es definir un sistema de auditorías internas para garantizar que el sistema de gestión de la calidad está totalmente implantado y es adecuado y eficaz.
7. No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas: El objetivo es describir el sistema implementado para asegurar el tratamiento de las no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad detectadas y sus acciones correctivas y preventivas.

Referencia:

- Norma Internacional ISO 9001:2008

DOCUMENTO N°2: “Auditorías Internas”.

Objetivo: El objetivo de este procedimiento es definir un Sistema de Auditorías Internas en una agencia de aduanas con la finalidad de garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad está totalmente implantado, como también que es adecuado y eficaz. Y para poder detectar las posibles desviaciones al Sistema de Gestión de la Calidad y corregir desviaciones.

Responsabilidades: Lo primero es necesario estipular cuales son las responsabilidades de cada trabajador con respecto a este SGC.

Por ejemplo:

1. El Gerente General es responsable de designar un auditor para auditar al área de Calidad y revisar los resúmenes de los informes de las auditorías y, si procede, aprobar los cambios a realizar en la Política.
2. Representante de Gerencia es responsable de la Preparación del Programa Anual de auditorías, la planificación de todas las auditorías, seleccionar a los integrantes del equipo de auditores internos entre el personal de la Empresa, personal que debe tener el entrenamiento básico necesario. Etc.
3. El Auditor Jefe es responsable de dirigir las tareas de planificación y preparación de la auditoría, entre otros.
4. Los Auditores son responsables de ejecutar las tareas de planificación y preparación de la auditoría, etc.
5. Los Jefes de Áreas auditadas son responsables de facilitar el acceso a las instalaciones de su área y documentos relevantes para la auditoría, establecer y ejecutar las soluciones y/o acciones correctivas necesarias para corregir o solucionar las no conformidades y/o desviaciones.

1. Programación de auditorías.

El Sistema de gestión de la calidad es auditado completamente como mínimo una vez al año, ya sea interna o externamente. El Representante de Gerencia con el apoyo del Equipo de Auditores Internos, se deben reunir para efectuar la planificación del Programa Anual de Auditorías para el año entrante.

Además se pueden realizar auditorías extraordinarias en las áreas o procesos específicos en los casos que el Gerente General y/o el Comité de la Calidad lo determinen.

Para realizar la programación de las auditorías se deben considerar ciertos criterios como son:

- Resultados de auditorías anteriores
- Procedimientos de trabajo

- Registros
- Política de la Calidad
- Indicadores de Monitoreo
- Aspectos legales

2. Planificación de la Auditoria.

La planificación de la auditoría interna es efectuada por el equipo de auditores dirigidos por el auditor Jefe, estudiando la documentación que se aplican en el área que se audita. El plan de auditoría debe contemplar el objetivo, alcance, áreas a ser auditadas, equipo auditor, documento de referencia, plan de auditoría. Esta planificación debe ser comunicada al o las áreas que serán auditadas.

3. Ejecución de la Auditoria.

- 1) Reunión de apertura donde el Representante de Gerencia realiza una presentación al equipo auditor, incluyendo diagramas de flujo, descripción del proceso, sus instalaciones, los servicios de apoyo.
- 2) La ejecución de la auditoría interna consiste en entrevistar del equipo auditor con los integrantes de cada área auditada haciendo preguntas, solicitando evidencias y observaciones de acuerdo a su criterio. Para determinar no conformidades.

4. Informe de Auditoría.

En este informe se señalan los criterios con los cuales calificar y evaluar los hallazgos detectados y, finalmente, validarlos. Los hallazgos pueden dar lugar a no conformidades y observaciones. Este informe es generado por el auditor jefe

El Representante de Gerencia presenta el informe final al comité de la calidad para que este se informe y si es necesario, solicite a los responsables de las áreas auditadas, aclaración de los planes de acción necesarios para corregir las desviaciones que la auditoría puso de manifiesto. Y el Jefe de Área debe establecer las acciones correctivas y preventivas a tomar.

5. Seguimiento de acciones correctivas derivadas

El Auditor Jefe o la persona que él designe proceden a comprobar el efecto de la acción tomada para cada no conformidad y evalúa los resultados de las acciones correctivas aplicadas. La auditoría interna se considera cerrada cuando todas y cada una de las no conformidades se han superado satisfactoriamente.

Referencia:

- Norma Internacional ISO 9001:2008 Capítulo 8

DOCUMENTO N°3: “Control de documentos”.

Objetivo: El objetivo de este Procedimiento Operativo es establecer las pautas para controlar, aprobar, codificar, modificar, distribuir, reponer y eliminar, los documentos del Sistema de Gestión de Calidad sometidos a control, asegurando que las ediciones actualizadas de los documentos (digitalizados) apropiados estén disponibles en la pagina Web de la agencia de aduana, todos los puntos en que se realizan las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance: El presente procedimiento se aplica a los documentos de I, II y III nivel desarrollados para el Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia de Aduanas Aníbal Moya y Cía. Ltda.

Responsabilidades: En cuanto a las responsabilidades se presenta el siguiente ejemplo a modo de mejor entendimiento:

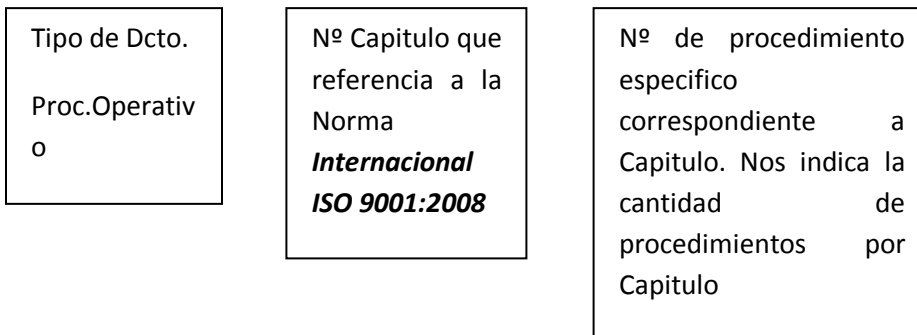
	Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Documento I Nivel Manual de la Calidad	Comité de Calidad	Representante Gerencia	Gerente General

Documento II Nivel Procedimientos Operativos de la Calidad	<i>Comité de Calidad</i>	Representante Gerencia.	Gerente General
Documento III Nivel Instructivo de Trabajo	<i>Comité de Calidad</i>	<i>Representante Gerencia.</i>	Gerente General

1. Codificación de procedimientos que hace referencia a la ISO 9001:2008

Para su identificación, a cada documento se le asigna un código de referencia y un número de revisión para su registro y archivo. A modo de ejemplo, se identificará como:
Ejemplo: (Agencia de aduana Anibal Moya lo realiza así)

PO - 00 - 00



2. Modificación a la documentación.

Toda petición de modificación de los documentos debe efectuarse por email o correo, la cual puede ser solicitada por cualquier colaborador de la empresa al Representante de Gerencia.

3. Proceso de Modificación.

Después de ser aceptada la modificación y aprobada, el Representante de Gerencia, procederá a modificar el documento y a su posterior *actualización en la pagina Web*. En la última edición actualizada del documento, el cambio se debe destacar con letra cursiva y

negrita. Las solicitudes de Actualización de documentación rechazadas, se comunicarán vía memorándum interno o email o correo de las causas de la No aceptación.

4. Archivo.

Toda la documentación actualizada generada por las diferentes áreas es mantenida en el archivo de cada unidad. Los registros que se derivan de la aplicación de este procedimiento operativo, se archivan en la oficina del Representante de Gerencia por el período que esté vigente.

Referencia: - *Norma Internacional ISO 9001:2008 y manual de calidad del doc anterior.*

DOCUMENTO N°4: “Control de producto no conforme”.

Objetivo: Este procedimiento establece una metodología para identificar un producto no conforme. Darle solución y así cumplir con los requisitos en la normativa vigente.

Alcance: Ejemplo: Este procedimiento se aplica a todos los despachos generados por la Agencia de Aduana “X”

Responsabilidades: Ejemplo:

- Verificador: Revisa documentos bases de despacho para enviar Aduana
- Encargado Operaciones: Informa a encargado técnico la no conformidad de despacho.
- Encargado Técnico: Confecciona “solicitud modificación documento aduanero” a la No Conformidad.
- Ejecutivo Comercial: Solicita a cliente documento que falta para enviar aduana el despacho.

1. Modo operativo.

1.1 Producto no conforme en verificación.

El verificador revisa los documentos asociados al despacho los cuales tienen que estar completos y en original, en caso de detectar una no conformidad, el despacho es retenido hasta que el responsable asignado al despacho entregue los documentos faltantes.

Este despacho es separado del resto “Despachos No Conformes”, hasta completar la información.

Se envía al Ejecutivo Comercial un mail anunciando el despacho retenido indicando la causa de retención con el fin de completar la información que falta para presentar a la aduana.

1.2 Producto no conforme por rechazo de aduana.

Si la observación no incide en el valor y la partida el verificador modifica la observación y reenvía el documento a la aduana.

Si la observación incide en la valoración o clasificación el documento se devuelve al Encargado Técnico para la corrección que corresponda.

Estas Observaciones son registradas diariamente en forma correlativa ascendente por mes.

2. Reclamos de Clientes.

Los reclamos son recibidos de manera verbal o escrita (correo electrónico o carta) dirigida a la Gerencia General. El Gerente General recopila los antecedentes asociados al reclamo para analizar si genera una aclaración o corrección inmediata o amerita una acción correctiva.

3. Archivo.

Los e-mail a las No Conformidades son archivados computacionalmente. La Solicitud de Modificación a Documento Aduanero son archivados en el despacho que corresponda.

Referencia:

- *Norma Internacional ISO 9001:2008 Capítulo 8.*

DOCUMENTO N°5: "Control de registro de calidad".

Objetivo: El objetivo de este procedimiento es Sistematizar la identificación, codificación, archivo, mantenimiento y disposición final de los registros de la Calidad de la agencia de aduana.

Alcance: Este procedimiento se aplica para todos los registros generados por la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de una agencia de aduana "X".

Responsabilidades: Los Jefes de Dpto. que emiten registros son responsables de:

- Elaborar, archivar y controlar sus registros.
- Registrar modificaciones y notificar al representante de Gerencia para la actualización de documentos.
- Mantener el registro legible, especialmente si es impreso.
- Mantener completos los sectores del documento reservado para cada dato.
- Controlar que el documento esté actualizado

El Representante de Gerencia deberá controlar el cumplimiento de este Procedimiento.

1. Modo Operativo.

Los registros se encuentran disponibles para demostrar que las actividades establecidas en el Sistema Gestión de la Calidad son efectivamente realizadas. Su almacenamiento y conservación garantiza que no se dañen durante los períodos establecidos para su mantención. Los períodos de mantención establecidos para los registros, se entienden como períodos vencidos. Cabe señalar que la disposición de los registros se hace efectiva en un plazo de 30 días hábiles una vez cumplidos los períodos establecidos para su mantención.

2. Codificación de los registros que referencia la norma ISO 9001:2008

Para su identificación a cada registro se le asigna un código de referencia y un número de revisión para una mejor identificación y control.

Ejemplo: (La agencia de aduana Anibal Moya, la presenta de esta manera)

RG	-	XX	-	00
Iniciales de la palabra		Sigla del Depto. o Área a la que pertenece el		Numeración correlativa a la cantidad de Registros del Depto. o Área

Referencias:

- Norma Internacional ISO 9001:2008 – Capítulo 4

- Nombre de Norma (Según Resolución Nº 8300/16.11.95 DNA)

DOCUMENTO N°6: “Documentos de base para confección de declaraciones”

Objetivo: Este Instructivo establece una metodología para la recepción, revisión y distribución de documentos. Con el fin de entregar la documentación en forma completa para confección de declaración.

Alcance: Este instructivo se aplica a todos los documentos recepcionados y son entregados a los pedidores para la confección de declaraciones que correspondan.

Responsabilidad: En el caso de esta documentación por ejemplo:

- 1) Ejecutivos Comerciales: recepciona, revisan y distribuyen los documentos.
- 2) Pedidor: confecciona y valora las declaraciones con documentos que correspondan.

- 3) Verificador: Revisa las declaraciones en conjunto con los documentos bases requeridos para dicha declaración.

1. Modo Operativo.

Para la tramitación de las Declaraciones de Ingreso y de cualquier otra, es requisito fundamental disponer de la documentación adecuada. Es por esto que en los Art. 77 y 78 de la Ordenanza de Aduanas el Director Nacional ha señalado cuales son los documentos necesarios para confeccionar las Declaraciones de Destinación Aduanera indicándose además las formalidades o requisitos que estos deben contener.

2. Documento ingreso mercancía.

- ✓ Documento de Transporte en original
- ✓ Factura Comercial (En original o en alguno de los ejemplares en que se emitió simultáneamente con el original)
- ✓ Declaración Jurada del Valor y sus Elementos
- ✓ Certificado de Seguro (En original, copia o fotocopia cuando su valor no se encuentre señalado en forma separada en la factura comercial).
- ✓ Lista de Empaque Cuando se trate de mercancías acondicionadas en contenedores. En caso que no disponga de la referida lista se la puede sustituir por una declaración jurada simple del consignatario con un detalle de las mercancías incluidas en los bultos.
- ✓ Nota de Gastos (Los que no se incluyan en la factura comercial).
- ✓ Certificado de Origen (En cuanto a las formalidades que debe cumplirse por los certificados de origen estas varían).
- ✓ Vistos Buenos, Certificaciones, Visaciones y Autorizaciones
- ✓ Papeleta de Recepción (En original, copia o fotocopia cuando se trate de mercancías llegadas por vía marítima)

3. Normas especiales para determinados documentos.

- ✓ Documento de Transporte:

En lo referente a este tipo de documentos cuando las mercancías hubieren sido transbordadas en el exterior y se hubiese emitido un documento de transporte en los puertos de transbordo se deberá disponer de una copia del documento de transporte correspondiente al primer embarque para determinar el flete de la operación, deberá tenerse el número, fecha y emisor del documento madre

- ✓ Factura Comercial:

Este documento debe tener como mínimo la siguiente información: Número y fecha, nombre del emisor, domicilio, nombre del consignatario, descripción de la mercancía según su especie, tipo o variedad, su cantidad, la unidad de medida, valor unitario y el valor total de la venta.

4. Documentos de base para la salida de mercancía.

Documentos de base para el primer mensaje (Embarque de las Mercancías):

- ✓ Mandato a favor del despachador interviniente (Carta en que el exportador se dirige al despachador)
- ✓ Nota o instrucciones de embarque
- ✓ Resolución (Esta autoriza la destinación en aquellos casos que sea necesario).
- ✓ Planilla de Calibraje. (Tratándose de productos hortofrutícolas frescos, autorizada por el despachador).
- ✓ Vistos Buenos, certificaciones, Visaciones y Autorizaciones.
- ✓ Declaración Admisión Temporal.
- ✓ Copia de la Factura

Documentos para el segundo mensaje (legalización):

- ✓ Copia no negociable del conocimiento de embarque.
- ✓ Carta de porte o guía aérea.
- ✓ Declaración de Salida Temporal. (en caso de que se abonen mercancías que hayan salido bajo dicho régimen).
- ✓ Guía de Despacho.
- ✓ MIT/DTA o TIF/DTA

5. Archivo

Los documentos bases con que se confeccionan las declaraciones de ingreso deben ser archivadas por el Agente de Aduana por un período de 5 a contar de la fecha de legalización.

Ya que estos pueden ser fiscalizados por aduana para su revisión en cualquier período de los 5 años para eso requieren la presentación de los documentos de base a la aduana esta debe hacerse conforme a las normas.

Referencia:

- Norma Internacional ISO 9001:2008 Capítulo 7 "Procedimiento para la Recepción, Revisión y Distribución de Documentación."

- Resolución N°1300/2006 que reemplazo a la Resolución N°2004/85

DOCUMENTO N°7: "Facturación".

Objetivo: Este procedimiento establece una metodología para confeccionar la facturación de los despachos ya tramitados por la Agencia de Aduanas.

Alcance: Este procedimiento se aplica a todos los ingresos y salidas de mercadería de declaraciones ya tramitadas por la Agencia de Aduanas.

Responsabilidad: Ejemplo el Auxiliar Contable: Es encargado de Facturar las declaraciones Aduaneras.

1. Modo Operativo.

Proceso de facturación de mercadería.

1. Facturación: El responsable es el auxiliar contable. Con el documento único de Salida 2º envío (DUS) y los comprobantes de pagos efectuados con cargo al Despacho se digita e imprime la factura. Además, esta factura incluye los honorarios pactados con el cliente y por la tramitación del despacho, los cuales han sido determinados al momento de remitirle la "Provisión de Fondos". Cuando con posterioridad a la emisión de la factura se reciben comprobantes de pago por el despacho, se procede a emitir una nueva factura.

2. Distribución de la Factura: El responsable es el auxiliar contable y se realiza de la siguiente manera:

- ✓ Original : Cliente
- ✓ Duplicado : Agencia (Contabilidad)
- ✓ Triplicado : Cliente
- ✓ Cuadruplicado: Cliente (Devuelta a Agencia Constituye la constancia de la factura entregada al cliente)
- ✓ Quintuplicado : Cliente
- ✓ Sextuplicado : Agencia (Camisa)

2. Archivo.

El Auxiliar Contable es encargado de distribuir las copias de la factura para que sean archivadas donde correspondan.

Referencia: - *Norma Internacional ISO 9001:2008 Capítulo 8.*

DOCUMENTO N°8: "Formación de competencias".

Objetivo: Desarrollar un sistema de capacitación y entrenamiento, para garantizar que la agencia de aduanas "X" asegura que el personal que realiza actividades que afectan la calidad, tenga los conocimientos básicos para realizar su trabajo, tanto en los aspectos técnicos como en lo relacionado con el sistema de la calidad.

Alcance: Este procedimiento se aplica a todo el personal de una agencia de aduanas que tenga asignada funciones cuya realización pueden comprometer el sistema de calidad establecido.

Responsabilidades: El Gerente General es responsable de aprobar el programa de capacitación y otorgar los recursos necesarios para su ejecución. Mientras que el encargado de recursos humanos es responsable coordinar y formalizar los trámites administrativos internos propios de este procedimiento (evaluaciones, solicitudes, confirmaciones de curso, etc.) Los Encargados de área son responsables de promover la capacitación necesaria al personal respectivo a su área.

1. Modo operativo.

Primero se deben definir las necesidades del personal para realizar estas capacitaciones para después elaborar el programa de capacitación señalando las áreas de la empresa para las cuales se desarrollará la capacitación, como también número y características de los trabajadores que participan en las actividades de capacitación.

Luego se requiere la aprobación del programa de para aquello el representante de gerencia estudia y prioriza la capacitación y entrenamiento a desarrollar durante el año, de acuerdo a las disponibilidades de cursos, luego genera un nuevo Programa de Capacitación o modifica el existente y lo envía al Gerente General para su aprobación.

Finalmente se realiza la ejecución del programa de capacitación en el que los cursos, seminarios o conferencias, pueden ser impartidos por personal propio o externo, en formas cerradas en los recintos de la empresa o fuera de ella o de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

2. Archivo.

El registro, "Necesidades de entrenamiento", "Plan de Capacitación" y "Libros de clases" se archivarán la oficina del Encargado de Recursos Humanos, por un período de dos años. Las fotocopias de los diplomas y los "Certificados de Entrenamiento" se archivarán en las carpetas personales de los trabajadores durante el período de vigencia de su contrato. Al ser finiquitado el trabajador, sus antecedentes pueden ser eliminados.

Referencias:

-Norma Internacional ISO 9001:2008. Capítulo 6

- Ley Nº 19.518 de Capacitación y Empleo de Sence.

DOCUMENTO N°9: “Ingreso de mercancía”.

Objetivo: Este procedimiento establece una metodología para confeccionar, tramitar y retirar la mercadería de los recintos de depósito aduanero. Con el fin de entregarla al cliente.

Alcance: Este procedimiento se aplica a todos los ingresos de mercancía al país desde la asignación del despacho al pedidor responsable hasta la entrega de la carga al cliente.

Responsabilidades: A modo de ejemplo lo siguiente:

- Encargado Técnico: Distribuye y Revisa los despachos.
- Pedidor: Confecciona los Despachos.
- Auxiliar Contable: Calcula, Remite Provisión de Fondos y Factura Despacho.
- Verificador: Revisa, Válida computacionalmente, Imprime Despacho.
- Agente de Aduanas: Suscribe DIN aprobada.
- Etc.

1. Modo operativo.

Ingreso de mercancías.

1° Asignar Despacho al Pedidor

2° Revisión Documentos Asociado.

3° Comunicación con Ejecutivo (En caso que no se efectúe el pedido por falta de algún documento o por falta de información en alguno de ellos).

4° Confección Declaración Ingreso (Se digita al sistema computacional de la agencia, incluye la identificación del consignatario y del representante legal; nombre, dirección y país del vendedor; Origen, Transporte y Almacenaje; País de origen y adquisición; Puerto de Embarque y Desembarque; Tipo de Carga; Nombre y Rut Compañía Transportadora; Número y Fecha del Manifiesto; Número y Fecha del Documento de Transporte; Nombre y Rut del Emisor del Documento de Transporte; Nombre del Almacenista y Fecha de Recepción; Aduana de Control; Número y Fecha de la Garantía ; Régimen de Importación;

Forma de Pago y Moneda de Pago; Descripción de las Mercancías; Cantidad de Mercancía; Unidad de Medida; Valor FOB; Valor Flete; Valor Seguro; Valor CIF; Número de Cuentas y Monto a Pagar)

5° Impresión Borrador Declaración de Ingreso.

6° Revisión

7° Confección de Solicitud de Fondos (Corresponde al cálculo de la Tributación Fiscal definitiva que debe cancelar el consignatario, más todos los gastos estimativos que afecte el Despacho).

8° Solicitud de Fondos.

9° Verificación

10° Aduana

11° Impresión DIN

12° Aprobación DIN

13° Pago.

14° Operación (La DIN pagada se entrega para el retiro de la mercancía al personal de retiro de carga).

15° Retiro de Carga.

16° Facturación.

2. Archivo

El Encargado Operaciones entrega la carpeta con todos los documentos bases del despacho. Cada despacho es registrado en el Sistema de Gestión de archivo que indica el Número de caja en que permanecerá depositado.

Referencia: *Norma Internacional ISO 9001:2008 Capítulo 7 - Resolución N° 2400/01.07.85 Dirección Nacional Aduana, Capítulo VI, Numeral 2.5.*

DOCUMENTO N°10: “No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas”

Objetivo: Este Procedimiento tiene como fin describir el sistema implementado por una agencia de aduana. Para asegurar el tratamiento de las no conformidades del sistema de gestión de la calidad detectadas y sus acciones correctivas y preventivas. Además, asegurar que el servicio que no está conforme con los requisitos especificados esté impedido de su uso, tomando las acciones correctivas o preventivas apropiadas para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales.

Alcance: A todos los servicios, procesos o actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsabilidades: El Representante de la Gerencia es responsable de verificar la eficiencia de las acciones implementadas, y de llevar el control de registros de evaluación. En el caso de los Encargados de Áreas son responsables de tomar determinaciones sobre las No conformidades detectadas en la agencia de aduana (si la acción es una corrección o corre el riesgo de repetirse y se requiere de una propuesta de Acción Correctiva).

El Comité de la Calidad es responsable de evaluar y aprobar las acciones correctivas y preventivas. Y finalmente el personal de cada área, es responsable de informar a cada Encargado de área cuando se detecte una no conformidad.

1. Modo Operativo.

Los siguientes motivos, pueden generar una acción correctiva o acción preventiva del Sistema de Gestión de la Calidad.

- No Conformidad de servicios o procesos
- Resultados de Auditorias
- Reclamos de los Clientes (Internos y Externos)
- Análisis de Procesos
- Mejorar la eficacia y eficiencia de un proceso u operario.

Las acciones propuestas son expresadas por medio de un registro de Acción Correctiva o Acción Preventiva, esta propuesta puede ser realizada por los Encargados de área, a fin de determinar la causa real que generó la no conformidad y proponer un plan de acción.

El Encargado de área afectada define la acción correctiva, estudiando las posibles acciones a tomar para eliminar las causas teniendo en cuenta que personas son responsables de ejecutar las acciones correctivas o preventivas y que efectos o repercusiones internas o externas tendrán, estableciendo el tiempo para su aplicación.

La propuesta es evaluada por el Comité de Gestión de la Calidad quien determina el tipo de acción y aprueba, modifica o rechaza la idea según el caso.

Una vez aprobada, se propone una fecha de implementación y se entrega una copia al Representante de Gerencia para el archivo y registro correspondiente.

El responsable del área al que pertenece la propuesta, debe mantener el registro de acción bajo su poder para implementar lo acordado y controlar el cumplimiento de lo planificado.

El Representante de Gerencia archiva la Copia de la Acción aprobada para mantener un control a detalle del cumplimiento de la Acción. Durante el transcurso de la implementación el Responsable registra la información relacionada al cumplimiento de la Acción en el espacio asignado para las observaciones.

El Representante de Gerencia es responsable de coordinar el plan de acción aprobado, y una vez finalizada su implementación verifica el seguimiento y cierre de la acción correctiva y/o preventiva a través de visitas a terreno, auditorías Internas.

El cierre de la acción debe verificarse en un plazo no mayor a 15 días una vez expirado el plazo de aplicación quedando registrado en el Registro de la no conformidad, si se encuentra cerrado o no.

El Representante de Gerencia es responsable de mantener el registro actualizado de resumen de Acciones

2. Archivo.

Los registros de Acciones Correctivas y Preventivas, se archivan de la siguiente manera:

- Una copia en la oficina del Representante de la Gerencia en carpetas habilitadas para tales efectos, durante un período mínimo de dos años.
- Una copia en la oficina del Encargado de área a la cual pertenece la Acción durante el tiempo que esté en curso.
- El registro de “Resumen de Acciones” es archivado por el Representante de Gerencia, por un período mínimo de un año.

Referencia:

- Norma Internacional ISO 9001:2008 Capítulo 8.

DOCUMENTO N°11: “Procedimientos o instructivos de trabajo”.

Objetivo: Este documento, establece los requisitos que debe cumplir un documento oficial, tanto en su estructura como en sus contenidos.

Alcance: Este documento se utiliza como base para la generación de todos los documentos, que se creen y se utilicen en una agencia de aduana.

1. Estructura de un documento.

Todo Sistema de Gestión de la Calidad, exige incluir disposiciones para la correcta identificación, distribución y mantención de todos los documentos desarrollados en una empresa. Para satisfacer estas exigencias que generan el Sistema, se elaboró este documento que entrega la base para cumplir las normas de Gestión de la Calidad del Sistema ISO 9001:2008. A modo de ejemplo lo siguiente:

- ✓ **Portada:** debe poseer logotipo de la empresa, clasificación del documento, nombre del documento oficial, número de revisión, código o Identificación del documento, número de página.

- ✓ **Recuadro de confección, revisión y aprobación:** Debe contener el cargo, nombre, fecha y firma de la persona que lo confecciona, revisa y aprueba. El tipo de letra a utilizar será Times New Roman, tamaño 10.
- ✓ **Índice:** El Índice reúne todas las materias del documento las cuales se encuentran enumeradas y se ubica en la portada.
- ✓ **Numeración:** Toda enumeración de capítulos, subcapítulos y similares comienza desde la posición del margen izquierdo.
- ✓ **Títulos y Subtítulos:** Los títulos asignados a cada materia, se escriben inmediatamente después de la numeración del texto, específicamente en la posición 1.25 cm del margen izquierdo. Los títulos principales de cada capítulo serán escritos con letra mayúscula en su totalidad.
- ✓ **Anexos:** Los anexos se ubican en la parte final del documento, tienen una numeración correlativa y conservan la estructura del documento en general, pudiendo tener modificaciones.

2. Contenido del documento.

En el desarrollo de la temática de un documento, se exige que este cubra al menos las siguientes materias:

- 1.-Objetivo: Establecer en forma breve la intención y objetivo del documento.
- 2.-Alcance: Establecer en forma breve el ámbito en el cual se desarrollara el objetivo.
- 3.-Responsabilidades: Establecer cuales son los alcances y limitaciones para cada cargo en el logro del objetivo.
- 4.- Definiciones: Establecer el sentido de aquellos tecnicismos o palabras en forma clara.
- 5.- Modo operativo: Definición en forma breve y sencilla de la operatoria que se desarrolla.
- 6.- Archivo: Establecer forma y tiempo de permanencia de los registros archivados correspondientes al documento.
- 7.- Referencia: Mencionar toda la documentación que presenta un aporte para el tema desarrollado.

8.- Anexos: Establecer los documentos a utilizar para el desarrollo de los procedimientos, adjuntando una copia de ellos al final de cada tema si fuera necesario.

Referencia:

- Norma Internacional ISO 9001:2008

DOCUMENTO N°12: “Recepción, revisión y distribución de documentos”.

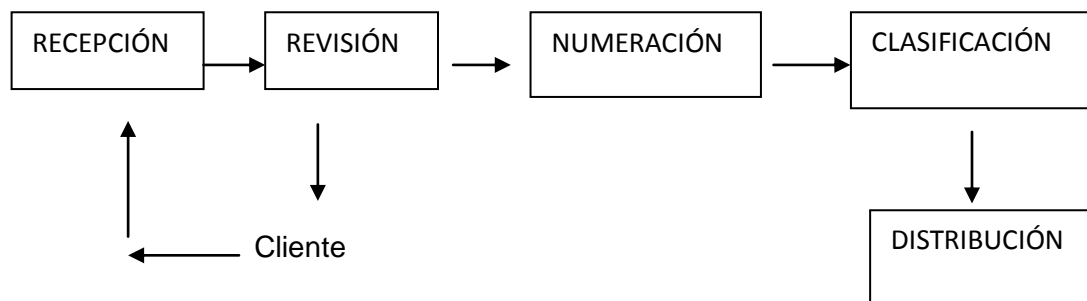
Objetivo: Este procedimiento establece una metodología a seguir para la Recepción, Revisión y Distribución de la documentación recibida por cada uno de nuestros clientes, para proceder a la confección de un Despacho.

Alcance: Este procedimiento detalla desde la entrega de los documentos por parte del cliente pasando por la revisión, clasificación y registro hasta su distribución interna.

Responsabilidad: Por ejemplo en este documento los ejecutivos son los responsables de cumplir con todas las etapas descritas en este procedimiento operativo.

1. Modo operativo.

El proceso de Recepción, Revisión y Distribución de documentos por parte de una agencia de aduanas se ve resumido en el siguiente esquema.



1.1 Recepción de documentos

El ejecutivo verifica que los documentos entregados por el cliente indicados en la “Carta de Instrucción” correspondan a los que físicamente están entregados. Si corresponden, el ejecutivo entrega la copia de la “Carta de Instrucción” firmada y timbrada como símbolo de conformidad. La carta de instrucción debe incluir necesariamente el tipo de destinación aduanera que se le da al despacho. Además deberá incluir un listado con los documentos necesarios que son: Factura Proveedor, Lista Empaque, B/L- CRT- Guía Aérea, Seguro, Certificado de Origen.

En caso de faltar alguno de los documentos exigidos el ejecutivo señala en la carta de instrucción el documento faltante.

1.2 Numeración del despacho

A cada despacho se le asigna un número correlativo conforme al orden de ingreso al libro circunstanciado de la Agencia de Aduana.

1.3 Clasificación

El Administrativo encarpeta el juego de documentos recibidos. Posteriormente se indica el número del despacho, una línea mas abajo el nombre del cliente luego se indica la referencia del cliente según la carta instrucción y después el tipo de operación. Y por último el código de barra la fecha y la hora.

2. Archivo

El despacho con todos los documentos conforme es archivado en el departamento que corresponda según el tipo de destinación aduanera, por el período que dure el proceso siguiente.

Referencia:

- Norma Internacional ISO 9001:2008 Capítulo 7.

DOCUMENTO N°13: “Revisión de gestión de la calidad”.

Objetivo: El objetivo de este procedimiento es entregar la metodología a aplicar en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, por parte de Gerencia General, para asegurar la efectividad y continuidad del Sistema.

Alcance: Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad implantado por una agencia de aduanas.

Responsabilidades: Gerencia General, es responsable de la revisión de la efectividad continua del Sistema de Calidad, esta actividad puede ser delegada a criterio del Gerente General, motivar el cumplimiento y constante perfeccionamiento del Sistema, etc. El Representante de Gerencia, es responsable de determinar si las políticas, objetivos y prácticas se cumplen, de acuerdo al Sistema de a Calidad implantado.

1. Modo operativo.

1.1 Preparación del informe de revisión del sistema por la gerencia.

Con el objetivo de que Gerencia revise el estado del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa. El Representante de Gerencia prepara y envía Trimestralmente al Gerente General un informe del estado del Sistema. La información de entrada para este informe debe incluir resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, Recomendaciones para la mejora.

1.2 Revisión de la gerencia.

El Gerente General para asegurar la efectividad y continuidad del Sistema, analiza en conjunto con el Representante de Gerencia los informes Trimestrales preparados por este último y elabora un informe con los resultados de la revisión, que incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.

Una vez realizada cada revisión de parte del Gerente General, éste deberá enviar al Representante de Gerencia el informe con los resultados y observaciones de su evaluación, en un plazo que no exceda los 30 días.

1.3 Periodicidad de revisión.

1.- Trimestral al inicio del Sistema.

2.- Trimestral después de obtenida la Certificación.

2. Archivo.

Los informes de Revisión por Gerencia son archivados por el Representante de Gerencia en su oficina por un período mínimo de 1 año.

Referencias:

- *Norma Internacional ISO 9001:2008 – Capítulo 5*

DOCUMENTO N°14: “Salida de mercancía”.

Objetivo: Este procedimiento establece una metodología para confeccionar, tramitar e ingresar la mercadería a los recintos de depósito aduanero. Con el fin de ser entregadas a la compañía naviera para su embarque.

Alcance: Este procedimiento se aplica a todas las salidas de mercancía del país desde la asignación del despacho al pedidor responsable hasta la entrega de la carga a la compañía naviera para su embarque.

Responsabilidad: En este documento es clave el pedidor que es el que confecciona y revisa la DUS, en tanto el verificador es el que digita al sistema computacional de agencia e imprime DUS (2º Envío), el encargado operaciones es el que embarca y tramita la Dus.

El Agente de Aduanas suscribe DUS aprobada por Aduana. Y por último el Auxiliar Contable Factura con DUS (2º Envío).

1. Modo operativo.

1.1 Proceso de salida.

1º Para aquello es necesario asignar un despacho al pedidor

2º Revisión Documentos Asociados. (Para comprobar si son los necesarios para la confección del pedido. Además, debe comprobar si los documentos poseen toda la información que se requiere para confección del pedido).

3º Comunicación con Ejecutivo.(Por falta de algún documento o por falta de información)

4º Confección Documento Único de Salida (Los principales datos que se incorporan al Dus (1er.Envío) se refiere a los siguientes aspectos como Nombre y Rut del consignante; Nombre del consignatario; Destino y Transporte; Puerto de embarque y Puerto de destino; Vía de transporte; Tipo de carga: Número documento de transporte; Nombre de la nave; entre otros.)

5º Aduana.

6º Impresión Dus (1er.Envío)

7º Aprobación (1er.Envío).(Una vez impreso el Dus (1er.Envío) es suscrita por el Pedidor Exportación quedando en condición de seguir su trámite).

8º Visto Bueno Compañía Naviera (consiste en un timbre estampado en el Dus que certifica la cantidad de bultos y kilos brutos señalados en el Dus)

9º Ingreso Mercancía para Embarque

10º Recepción Documentos Emitidos por Compañía Naviera

11º Corrección Documentos por Compañía Naviera.

12º Confección Dus (2do. Envío)

13. Aduana.

14° Impresión (2do.Envío).

15° Aprobación Dus (2do. Envío).

16° Facturación.

2. Archivo.

El Encargado Operaciones entrega la carpeta con todos los documentos bases del despacho, y que además, incluye la factura de la Agencia y sus comprobantes de terceros. Cada despacho es registrado en el Sistema de Gestión de archivo que indica el Número de caja en que permanecerá depositado, por el plazo de cinco años calendarios establecido por el Artículo 226º, Numeral 3 Ordenanza de Aduanas.

Referencia:

- *Norma Internacional ISO 9001:2008 Capítulo 7*

- *Resolución N° 2400/01.07.85 Dirección Nacional Aduana, Capítulo VI, Numeral 2.5.*

CAPITULO 5:

DISCUSIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

En cuanto a los resultados que se obtuvieron de la investigación realizada a través de los instrumentos de recolección de datos de una observación participante y de las entrevistas realizadas, con la teoría recopilada en el marco teórico.

Primero en cuanto a los 3 autores que se citan en el marco teórico, concuerdan con que el termino calidad, como la necesidad de mejorar, estableciendo metas y midiendo los logros. A través de progresos estructurados, mediante la dedicación de un personal adecuado y con cargos designados. En relación a la propuesta del modelo en base a la norma ISO 9001/2008, se pudo comprobar que concuerda con la base teórica investigada. Siendo los principales objetivos del modelo, la mejora constante en base a procesos estructurados.

El segundo punto que se puede destacar es en cuanto a la implementación de un sistema de gestión de calidad, en el cual en el marco teórico se señalan en 8 pasos (Alcance, política, objetivos, procesos necesarios para elaborar el producto o servicio, documentación, implementación, auditorías internas, certificación). De estos 8 pasos en la propuesta del modelo solo aplicamos los 5 primeros pasos, tal cual se señalan en el marco teórico, los últimos 3 pasos son propios de la agencia aduanera que aplique el modelo propuesto en esta investigación.

Tercero la norma ISO 9001/2008 es muy detallada y clara, al señalar cuál es la documentación que debe llevar a cabo una organización que quiera adherirse a esta norma y posterior certificación de la misma, por lo que nos adherimos fielmente a lo que señala la norma y la documentación detallada en la propuesta de modelo se basa netamente en la aplicación de la norma, en base a la documentación requerida por una agencia de aduanas, es extraída de la observación participante realizada, en la que se anotaron la documentación obligatoria de la norma ISO 900/2008 que aplica en una agencia de aduana, los cuales son 14 documentos obligatorios, que dentro de la propuesta del modelo se describen con detalle, para utilizarlos como guía, para futuras

agencia de aduana que deseen utilizar esta investigación para implementarla en sus agencias.

Cabe señalar que el proceso de certificación descrito en el marco teórico aplica posteriormente de la implementación del modelo que se propone en esta investigación., en el cual un organismo externo corrobora que el sistema de gestión de calidad de la organización, satisface los requisitos de la norma ISO 9001/2008.

Por último en cuanto a las generalidades de la industria descritas en el marco teórico, en la etapa tercera de la metodología, se detalla una breve reseña de la agencia de aduanas en la cual se realizó la observación participante, cuyo fin es que el lector comprenda el funcionamiento, los elementos y por sobretodo el objetivo de la misma.

CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada la pregunta clave es ¿Por qué una organización debería adherirse a una ISO 9001/2008? A la cual se tiene como respuesta: Primero que obedece a una necesidad de mercado y que como proveedores de un servicio (agencia aduanera), se tiene la presión del medio a trabajar con estándares internacionales, manteniendo y asegurando la calidad del servicio al cliente, que en su mayor parte son clientes internacionales que valoran este nivel internacional que otorga la normativa. Segundo los entrevistados concuerdan que los costos de implementar este SGC son ínfimos con respecto a los beneficios que este sistema trae consigo, agregando valor no solamente desde el punto de vista de los costos del aposte los cuales se reducen, sino que también mejorando el posicionamiento de la organización proporcionando un sello internacional, otorgado por el certificado de la norma internacional ISO 9001/2008.

Según los entrevistados en base a su vasta experiencia en el área y junto con lo que señala la normativa vigente se puede concluir que los factores claves para la correcta implementación del sistema son: Compromiso de la gerencia, Compromiso del personal, Resistencia al cambio y por supuesto la correcta implementación de los 14 documentos propuestos en el modelo.

Y por otro lado las principales fallas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que se pudieron observar en la observación participante en la agencia de aduana, como también en las palabras de uno de nuestros entrevistados son que las organizaciones tratan de diseñar un sistema que sea perfecto y tratan de optimizar procesos vía documentación, generando una no conformidad. Por consiguiente lo que se aconseja poner especial énfasis en estos puntos, para obtener buenos resultados en una auditoria de los procesos de gestión de calidad la cual señala el estado en que se encuentra una organización, respecto de cuantos no cumplimientos de requisitos tiene la entidad. Por lo que es fundamental lograr identificar las partes o procesos del sistema que están más alejados del cumplimiento e identificar las causas que generan esas no conformidades, para proceder a su corrección.

Cabe señalar en extracto de las entrevistas que la Norma ISO 9001/2008 se enfoca en el cliente ya que juega un papel fundamental, influye de manera importante desde el inicio aportando con los requisitos y hasta el final en el que se espera lograr entregar un servicio

que cumpla las expectativas del mismo. Para lograr medir este desempeño y poder tener el control de los objetivos que se esperan obtener, son necesarias las auditorías externas e internas que las organizaciones esta obligadas a llevar a cabo, lo cual permite ver el estado del sistema de gestión de calidad, si está debidamente implementado y si es correcta la documentación utilizada para la satisfacción de nuestros clientes.

De acuerdo a los datos obtenidos en las entrevistas y observación participante realizadas, se señala lo siguiente, a través de un análisis FODA:

Fortalezas:

- Ordena la administración y gestión de la organización. - La implementación del SGC otorga validez internacional. - Mejora los procesos, reduciendo costos y minimizando tiempos. - Mejorar la satisfacción del cliente. - Otorga ventaja competitiva. - Posicionamiento a nivel empresa.

Oportunidades:

- Mantener e incrementar los clientes. - Oportunidad de competir en el mercado con calidad otorgada por el SGC - Abrir oportunidades de mercado. – Mayor poder de negociación con los clientes, al entregar un servicio con mayor perfección. – Facilitar el proceso de mediación con la aduana.

Debilidades:

- Falta de compromiso de la gerencia. - Falta de conocimiento de la norma.- Falta de conocimiento de las políticas y objetivos de calidad por parte del personal. - Utilización de documentación obsoleta, no identificada por la organización. - Mecanismos de control de registro carentes.

Amenazas:

- Barreras de salida del SGC son mínimas. - Resistencia al cambio.

BIBLIOGRAFIA

Agencia de Aduana. (s.f.). Recuperado el Septiembre de 2012, de Google: <http://www.agencia-aduana.cl/agencia-aduana>

Burotec. (s.f.). Ingeniería en calidad y medioambiental, año 2008 . Recuperado el Agosto de 2012, de Google: <http://burotec.es/>

comercio y aduanas. (s.f.). Recuperado el Septiembre de 2012, de Google: <http://www.comercioyaduanas.com.mx/aduanas/agenteaduanal/64-agenteaduanal/109-que-es-un-agente-aduanal>

Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad. España.

eumed. (s.f.). Evolución histórica. Año 2010 Recuperado el Octubre de 2012, de Google: http://www.eumed.net/libros/2011f/1117/evolucion_historica.html

Eveliux. (s.f.). Historia de la ISO. Año 2007 Recuperado el Octubre de 2012, de Google: <http://www.eveliux.com/mx/historia-de-la-iso.php>

Francisco Javier Miranda, A. C. (2007). Introducción a la gestión de calidad . Madrid (España).

Gestión de Calidad ISO 9001. (s.f.). Obtenido de BSI: <http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Gestion-de-Calidad-ISO9001/>

ISO 9001/2008. Cuarta edición 2008. Secretaría Central de ISO , Ginebra, Suiza.

Pablogiugni (s.f.). william-edwards-deming. Año 2012 Recuperado el Octubre de 2012, de Google: <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Calidad. Recuperado el 01 de Agosto de 2012, de Google: <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de modelo. Recuperado el 07 de Octubre de 2012, de Google.

Real Academia Española. (s.f.). Definición Implementar. Recuperado el 11 de Septiembre de 2012, de Google: <http://lema.rae.es/drae/?val=implementar>

william edwards deming. (s.f.). Recuperado el Octubre de 2012, de Google:
<http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>

Conalep. (s.f.). Recuperado el 01 de Octubre de 2012, de Google:
http://www.conalep.edu.mx/wb/Conalep/Cona_CertificacionISO9001

Normas y certificación. (s.f.). Recuperado el 1 de Noviembre de 2012, de Google:
<http://www.normasycertificaciones.com/iso-9001>

Real Academia Española. (s.f.). Definición Jerarquía. Recuperado el 01 de Noviembre de 2012, de Google: <http://lema.rae.es/drae/?val=jerarquia>

19011, I. Directrices para la auditoria de los sistemas de Gestión de calidad y/o ambiental. 2002. ISO, Suiza.

estudio iquitos. (s.f.). Recuperado el 09 de noviembre de 2012, de Google:
<http://estudioiquitos.obolog.com/direccion-cientifica-507684>

Real Academia Española. (s.f.). Recuperado el 30 de Agosto de 2012, de Google:
<http://lema.rae.es/drae/?val=implicito>

Real Academia Española. (s.f.). Recuperado el 3 de Septiembre de 2012, de Google:
<http://lema.rae.es/drae/?val=Diagrama>

Real Academia Española. (s.f.). Google. Recuperado el 30 de Agosto de 2012, de
<http://lema.rae.es/drae/?val=explicito>

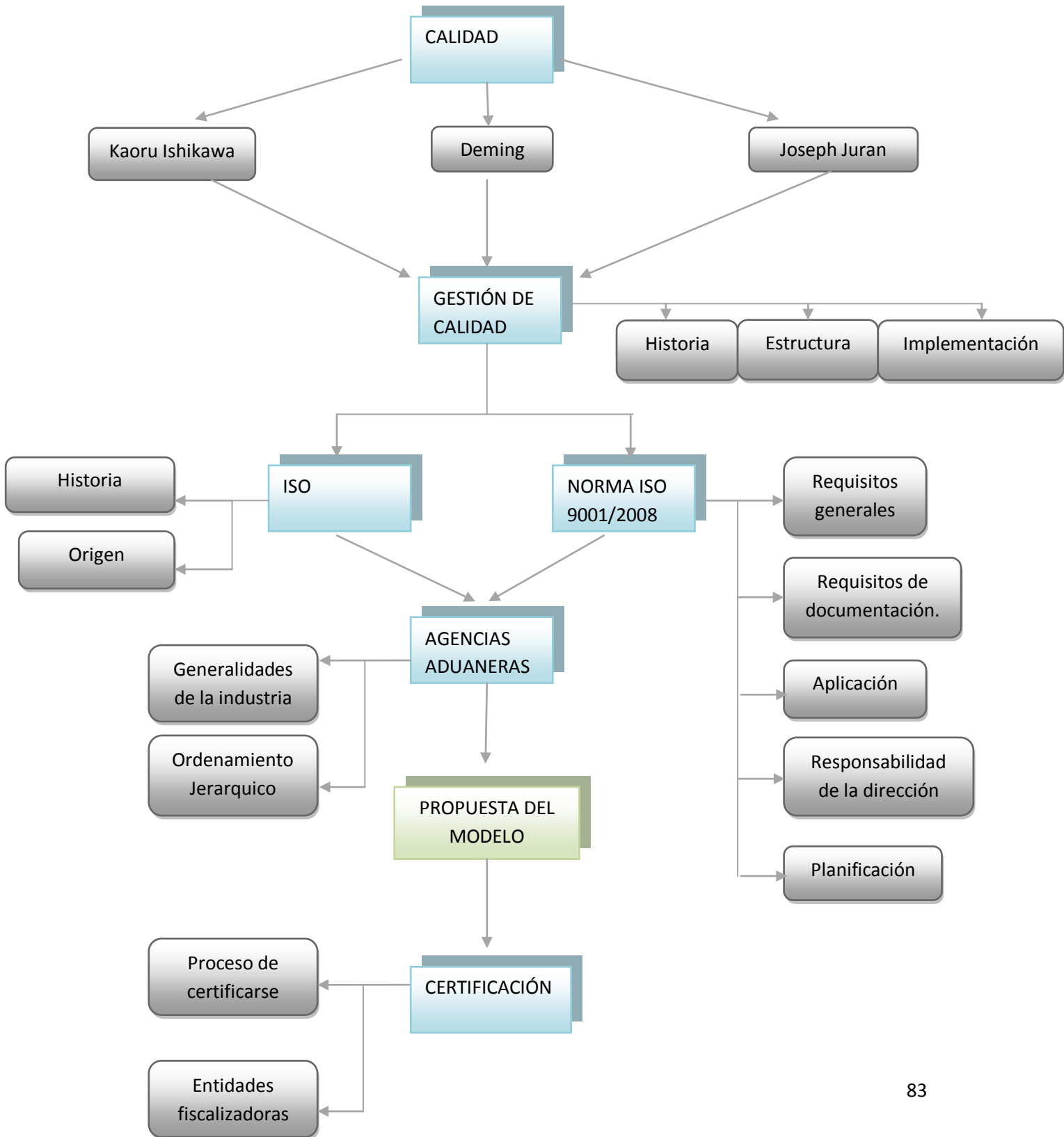
Real Acedemia Española. (s.f.). Recuperado el 20 de Septiembre de 2012, de Google:
<http://lema.rae.es/drae/?val=flujograma>

James, p. (1997). La gestión de calidad . Madrid: Prentice Hall.

ANEXOS

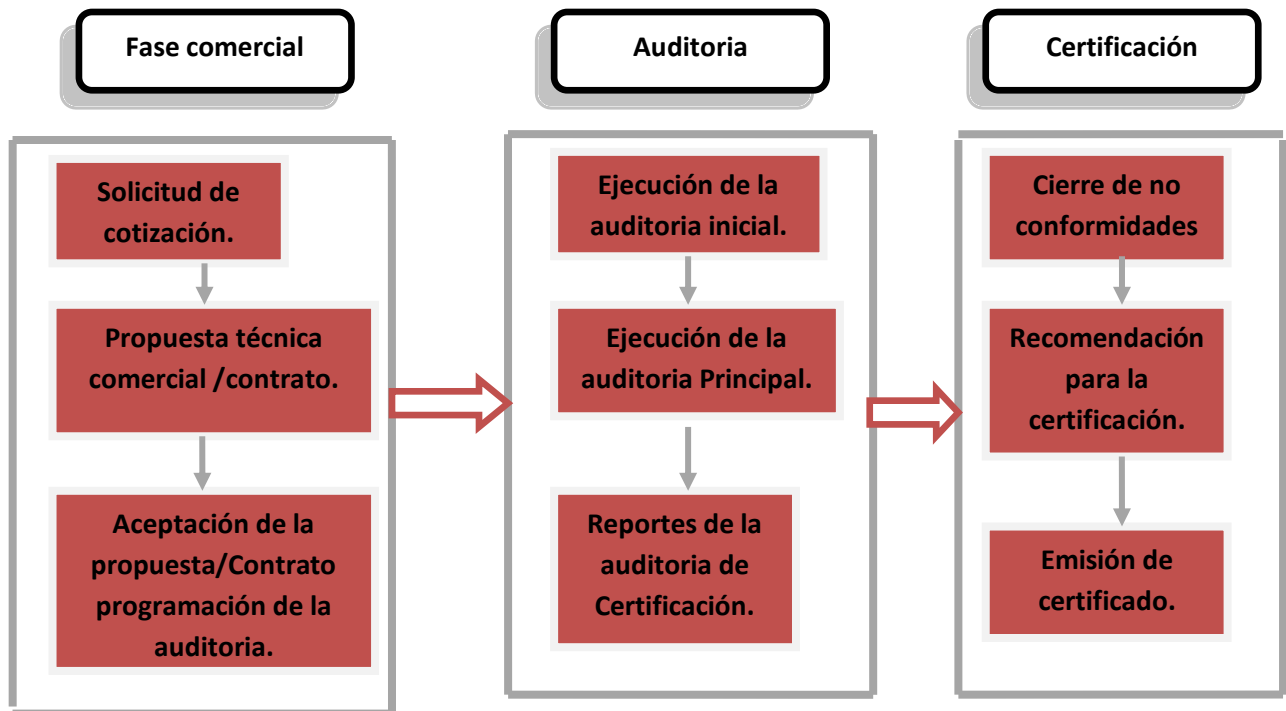
Anexo N°1:

Figura 1: A modo de conceptualización del marco teorico el siguiente esquema.



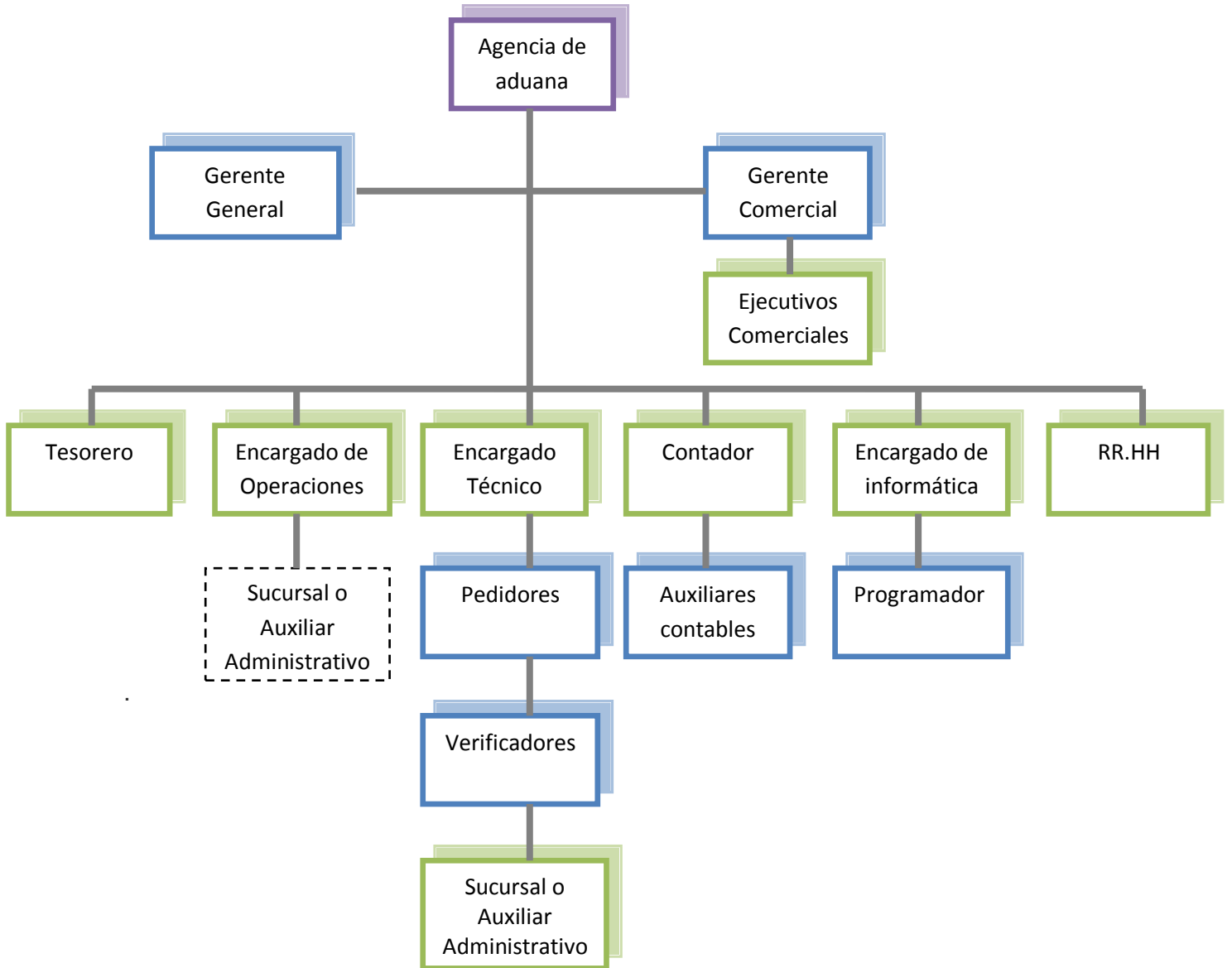
Anexo N°2:

A modo de un mejor entendimiento del proceso de certificación el siguiente esquema:

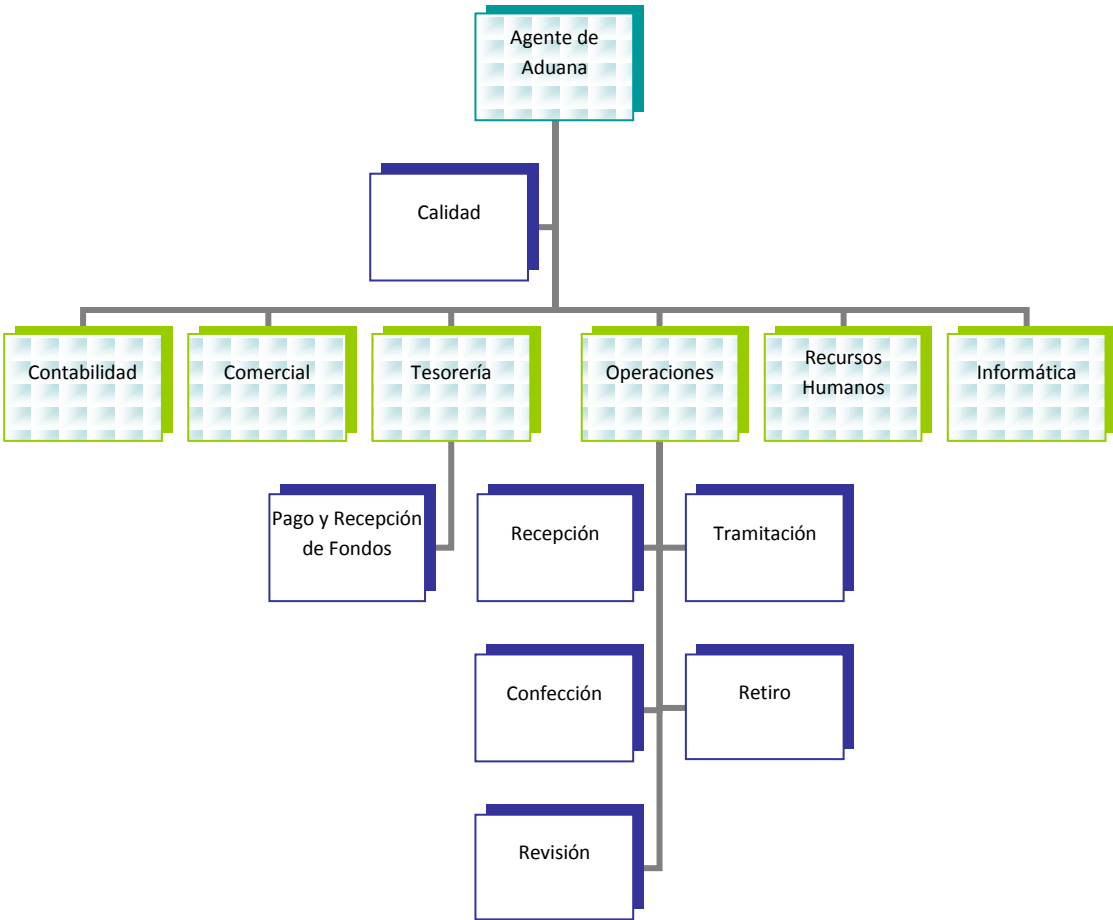


Anexo N°3:

La jerarquía de la agencia aduanera por cargos es la siguiente:



Organigrama Funcional:



Anexo N°4

Puntos que serán aplicados en la “observación participante”.

1. Antecedentes generales.

1.1 Alcance.

1.1.1 Extensión y límites de las agencias de aduana:

- 1) Se señala el alcance de la certificación.

1.2 Misión y visión:

1.2.1 Objetivo u metas que la agencia pretende alcanzar:

- 2) Se señala cual es la finalidad como agencias de aduanas

2. Requisitos

2.1 Requisitos generales:

2.1.1 Requisitos Generales del proceso en gestión de calidad:

- 3) Al establecer el enfoque a procesos, se toma en cuenta que los clientes juegan un papel fundamental para definir los requisitos como elemento de entrada.
- 4) Se Identifican los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. ¿Cuáles son?
- 5) Se determinan la secuencia e interacción de los procesos. ¿Cuáles?

2.1.2 Post- aplicación de los procesos:

- 6) Existe seguimiento, medición y el análisis de estos procesos.
- 7) Se aplican acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos

2.1.3 Requisitos Generales de los criterios a utilizar en gestión de calidad:

- 8) Se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- 9) Se establece y documenta el sistema de gestión de calidad, acorde a los requisitos de la norma. ¿Cuál es la documentación obligatoria en las agencias de aduana?

10) Se puede asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

2.2 Planificación del servicio:

2.2.1 Requerimientos relativos al servicio en gestión de calidad:

11) Se determinan los objetivos de calidad cuando es necesario para asegurar la conformidad del producto con los requisitos que establece la norma.

3. Aplicación:

3.1 Control de documentos:

3.1.1 Control de documentos, como respaldo a los procesos:

12) Los registros proporcionan la evidencia del desarrollo de los procesos.

13) Los documentos del sistema de calidad deben estar disponibles para su uso constante.

3.1.2 La documentación como parte del proceso de gestión de calidad:

14) El manual de calidad describe efectivamente las pautas que sigue la organización en el cumplimiento de los requisitos de la norma.

15) El procedimiento utilizado describe las pautas que debiera seguir la organización en el cumplimiento de los requisitos de la norma.

3.2 Control de registros:

3.2.2 Requisitos de los registros en el plan de gestión:

16) Los registros se pueden realizar en formato electrónico.

3.3 Compromiso de la dirección y enfoque clientes:

3.3.2 Requisitos generales que se deben tener en cuenta:

17) El propósito de determinar los requisitos del cliente y cumplirlos es aumentar el grado de satisfacción del cliente.

18) La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso estableciendo una política de calidad.

3.4 Manual de calidad:

3.4.2 Requerimientos del manual de calidad en el proceso de gestión de calidad:

- 19) La política de calidad se presenta estructurada y organizada de forma coherente y ordena.
- 20) Se presenta el alcance del sistema de gestión de calidad
- 21) Los procedimientos se encuentran documentados.
- 22) Son incluidas y justificadas las exclusiones.

3.5 Política de calidad:

3.5.2 Finalidad de la política de calidad en el proceso de gestión de calidad:

- 23) La política de calidad señala un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

3.6 Objetivos de Calidad:

3.6.2 Finalidad de los objetivos en la gestión de calidad:

- 24) Los objetivos de calidad que propone la entidad contribuyen a la mejora continua del sistema.
- 25) Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad

3.6.3 Planificación de los objetivos en gestión de calidad:

- 26) La organización debe conocer las expectativas de los clientes para cumplir con sus requisitos y satisfacer necesidades.

3.7 Responsabilidad, autoridad y comunicación:

3.7.1 Comunicación dentro de la organización.

- 27) El teléfono móvil es un canal de comunicación, que valido para algunas organizaciones por su estructura y tamaño.
- 28) El medio más utilizado es el no físico.

3.7.2 Con respecto a la responsabilidad en la organización:

- 29) El responsable de la calidad es designado por la alta dirección.
- 30) Es responsabilidad del responsable de calidad asegurarse que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios para el SGC.

3.8 Recursos humanos y formación:

3.8.1 Requerimientos básicos que debe manejar el departamento de RR.HH:

- 31) Se debe mantener registro del curriculum de los trabajadores
- 32) Se realizan capacitaciones en los casos que sea necesario.
- 33) La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto o del servicio prestado.

3.9 Infraestructura:

3.9.1 Registros de mantención y prevención.

- 34) Se mantiene un registro de la documentación de manera ordenada, pero es favorable.
- 35) Se debe realizar inspección, control y conservación de un equipo con la finalidad de prevenir, detectar o corregir defectos.

4. Mejora

4.1 Revisión:

4.1.1 Revisión del proceso de mejora de calidad:

- 36) Al revisar el sistema de gestión de calidad debe incluir oportunidades de mejora
- 37) Se analizan los datos para detectar oportunidades de mejoras.
- 38) La mejora continua es alcanzada a través del uso de la política de calidad y los objetivos de calidad.

4.2 Acciones correctivas y preventivas:

4.2.1 Implementación de procesos correctivos del sistema de gestión de calidad:

- 39) Se corrigen no conformidades.
- 40) Existen acciones preventivas

41) Al gestionar una acción correctiva, se toma en cuenta el plazo de ejecución de la acción y el plazo de verificar su eficacia.

4.2.2 No conformidades de auditoría:

42) A la hora de definir las no conformidades estas son concretas, claras y evidenciadas.

43) Existen errores repetitivos, los que darían lugar a una no conformidad mayor.

44) Existe un incumplimiento puntual el que da lugar a no conformidades mayores.

Anexo N°5:

Entrevista N°1:

- ❖ Nombre entrevistado: Alfredo Díaz.
- ❖ Cargo: Auditor Externo del sistema de gestión de calidad.

1. ¿Por qué una organización debiera adherirse a una ISO 9001/2008?

Existen razones que son fundamentales, primero cuando obedece a una necesidad de mercado, porque resulta que tiene todos sus clientes están certificados en sistema de gestión de calidad y para que los clientes puedan mantener y asegurar su calidad les conviene trabajar con aquellos proveedores que están certificados, por tanto existe digamos una presión del medio, lo otro corresponde a toda compañía que necesita demostrar ante sus clientes que tiene un sistema estandarizado, debidamente armado, por el cual puede operar y trabajar en pro de la satisfacción del cliente y lo otro también para mejorar los estándares de calidad que en definitiva lo van a llevar al “aposte” de un mejor rendimiento a escala, menores costos por no calidad, es decir el foco se basa principalmente en que una organización requiere ISO 9001/2008, toda vez que debe garantizar la satisfacción de sus clientes y esto lo hace a través de una norma internacional y cuando sobre todo tiene proveedores por ejemplo, el proveedor tiene clientes que están en el ámbito internacional.

Daniela: a como las agencias de aduana?

Claro la agencia de aduana trabaja con clientes que efectivamente tienen que operar bajo muchos estándares de calidad. La ISO 9001 en el caso de las exportaciones llega a ser como la primera etapa sobre la cual se montan otros sistemas. Ya, por ejemplo la VRC, que se ocupa mucho en Europa para el tema de los alimentos que nació, en el reino unido, en los supermercados del reino unido esa normal que ahora se aplica ampliamente, existen las normas que son del ámbito que se yo agrícola, etc. Pero la ISO 9001 como es gestión le da la base, esa es la importancia.

2. ¿Cuáles son las ventajas que presenta dicha norma?

Las ventajas que presenta la norma son muchas en realidad, ehhhh la ventaja esta, pero eso no significa que no esté afecta digamos a falencias o carencias. La

ventaja que presenta la norma es que primero de una alguna forma ordena todo lo que es administración, la gestión, la ordena, la ordena en base a los capítulos, porque si uno analiza la norma, es gestión, básicamente son buenas prácticas de gestión, entonces la ordena por una parte, lo cual es una ventaja importante, entonces la ordena por una parte entonces eso es una ventaja importante, ordena la gestión bajo capítulos e implica requisitos que debe cumplir las organizaciones para poder acreditar esa calidad, para poder agregar valor y a través de todos esos procesos agregar valor, recordemos que es una norma que certifica el proceso, no el producto. Certifica el proceso por el cual se llega a ese producto o a ese servicio, entonces es una ventaja también de implementar esta norma internacional, que tengo un certificado de validez internacional que indica que yo me ocupo de los requerimientos de mi cliente, y me ocupo de aquello que soy capaz de satisfacer y me comprometo a satisfacer eso no implica que no me voy a equivocar, implica que si algún día tengo un error tengo un proceso documentado para investigar las causas que genero ese error, para poder dar una solución al cliente y por otra parte implementar una medida que solucione ese tema y lo arranque de raíz en lo posible dentro de la organización, que lo saquemos de ahí eso es súper importante, el tratamiento de la no conformidad, para que esa situación no vuelva a acontecer y eso implica un mejoramiento continuo

3. ¿Cuánto se demora el proceso de implementación de la ISO 9001/2008?

De forma general va a depender de la cantidad de personas que trabajan en la organización y de cuanto compleja sea la organización. Un proceso por ejemplo en un organismo técnico de capacitación puede llevar 6 meses, para tener un sistema bien armado, hay quienes los arman mucho más rápido. En una organización con gente trabajando a cargo en el tema de gestión de calidad al interior de la organización y debidamente asesorado el proceso puede tardar un año... ya... Entonces podríamos hablar de un plazo de 8 a 12 meses, incluso un año y medio dependiendo del tipo de organización insisto, y cual sea el alcance es esta.

4. ¿Cuáles son los requisitos iniciales para poder implantar un sistema de gestión de calidad?

Necesita estar legalmente constituida eso es importante porque con la razón social se va a otorgar la certificación, entonces que este legalmente constituida, pero no tiene un

requisito en cuanto a que tenga que tener una tecnología específica, no debe tampoco tener una infraestructura tan amplia tampoco, ósea quizás puede sonar un poco burdo, pero podríamos el negocio minimarket de la esquina podríamos tenerlo certificado con la ISO 9001 o como también una gran compañía, no depende del tamaño de la organización si no de que depende que tenga que satisfacer los requerimientos a sus clientes y demostrar que es capaz de hacerlo.

5. ¿Cuál es el objetivo o finalidad del sistema de gestión de calidad en una organización?

La finalidad es satisfacer los requerimientos del cliente, captar muy bien los requisitos del cliente, para ser capaz de satisfacerlos y apuntar a lo que es la mejora continua, estandarización del proceso y la mejora continua.

6. ¿Dentro de la organización cual es el alcance del sistema de gestión de calidad?

El alcance del sistema de gestión de calidad es a que radio yo aplico el sistema, ¿ya? Es a que áreas se aplica el sistema. Un sistema de gestión de calidad puede abarcar a toda la organización o a partes de la organización, pero estamos hablando como del giro, que parte del giro, que área y puede ser por sucursal incluso. Porque por ejemplo usted puede tener un giro muy amplio y usted va certificación los procesos de cierta área, pero también puede ser territorial, puede que usted certifique esta sucursal o la casa matriz y después las otras sucursales. Si usted va a certificar las sucursales, tiene que ir una por una auditando, y ahí el certificado dice donde aplica y la instalación que aplica y que procesos, y dentro de eso hay cosas que no se pueden obviar

7. En base a su experiencia, los beneficios sobrepasa los costos de implantar un sistema en gestión de calidad?

Sin lugar a dudas el costo es ínfimo con respecto a implementarlo ósea es una ventaja tremenda para una organización tener un sistema de gestión de calidad, ósea le agrega valor de muchos sentidos, no solamente del punto de vista de los costos del aposte se reducen, de las caídas en las no conformidades y en los reclamos de clientes, los cuales son buenos indicadores para medir el sistema de gestión de calidad, porque hay mucho costo hundido, mucho costo que no se ve, costos de la localidad, y es una proyección de la organización, es un mejoramiento permanente que la ayuda a posicionarse y también

esto le da un sello internacional por tanto tiene y genera una imagen de la organización determinada, ósea con un posicionamiento internacional determinado , no nos olvidemos que es un norma internacional y como tal me da una validez internacional.

8. ¿De cuantas personas consta un equipo de auditoría encargado de la ISO en una empresa?

Esto va a depender de la organización del tamaño de la organización. Un equipo de auditores internos, es tener un auditor líder y unos 3 o 4 auditores dependiendo de la cantidad, si es una agencia de aduana dependiendo la cantidad de personas que trabajen en la empresa, unos 2 a 3 personas podría ser un buen número, para una agencia de aduana. Es bueno que existan varias personas capacitadas y entrenadas en el sistema de gestión de calidad de forma tal que se puedan ir combinando el trabajo, porque nadie puede auditar su propio trabajo, por tanto tiene que ser diversas áreas, muchas veces se considera la gente del área administrativa finanzas, principalmente esas áreas que participan estos procesos porque no están involucrados los procesos de operación de la organización.

9. ¿En las distintas organizaciones cuáles serian los procesos básicos para armar un sistema en gestión de calidad?

La norma exige 21 registros de partida, que están debidamente descritos en la norma 9001/2008, que son registros que usted tiene que cumplir, son tipos de registros, ejemplo usted me puede decir revisión gerencial, usted puede tener un registro de revisión gerencial o mas de un registro de la revisión gerencial lo importante es que a lo que usted se comprometa lo cumpla , ya? Son 21 tipos de registros, estos registros deben ser mantenidos. Esta norma indica que la versión 2008 , existen documentos que son obligatorios, que son a saber y son 6 , control de documentos, control de registro, acciones correctivas, acciones preventivas, auditoría interna y control de producto no conforme.

10. ¿En cuanto a la documentación cuales son los procesos básico documentados de este sistema?

A esos procesos es importante que la organización de evidencia, que documente todo aquellos procesos que son importantes, para la operatoria y para asegurarme que se va a cumplir eficaz y eficientemente con el logro de los objetivos de este sistema de gestión de calidad, para eso es importante por ejemplo aquello que está relacionado

con la orientación de servicio o que están relacionados con la fabricación, en el caso de la agencia de aduana sería la prestación de servicio, aquellos procesos que están directamente relacionados con el trato del cliente, con la prestación de servicio en sí con esos procesos es importante que estén bien implementados, otros procesos que deben estar debidamente implementados son los procedimientos de compra, evaluación y selección de proveedores, los procedimientos relacionados con el área de recursos humanos y selección, reclutamiento, selección y contratación, inducción de personal, evaluación de desempeño, capacitación y entrenamiento, la evaluación de satisfacción al cliente, lo cual es importante tener un proceso, bien sistemático de las revisiones gerenciales, es importante también tener un proceso que me permita hacer un monitoreo de los procesos y obviamente el manual de calidad que hay que sostener y mantener.

11. ¿En qué consiste el manual de calidad?

El manual de calidad es el documento maestro del sistema de gestión de calidad, es un documento que emana de la alta dirección de una organización y cuya finalidad es por una parte presentar a la organización, es decir de que tipo de organización se trata y donde está ubicada y a que es lo que se dedican, su forma orgánica, ósea como se conforma el organigrama, por otra parte señalar que servicios entrega esa organización, por una parte es eso. Por otra parte es que presenta punto por punto debe ir indicando el manual de calidad, el cual debe ir haciendo referencia a como dar cumplimiento a la norma a partir del capítulo 4 en adelante que son los requisitos para ser certificable. Debemos recordar que para que una organización este certificada, debe cumplir con todos los requisitos de la norma, solamente los que son del capítulo 7 podrían ser incluidos solo y toda vez que aplique la exclusión, no se realiza cuando yo no quiero si no que cuando realmente no aplica a la organización, por ejemplo la entidades de carácter comercial que no aborda el desarrollo que es el 7.3 de la norma en ese caso se debe explicar en el manual de calidad. Todo debe quedar detallado en el el manual de calidad, ya que es el documento maestro, donde queda establecida la política de calidad y los objetivos de calidad y como se miden estos.

12. ¿Cuál es el control de documentación que debiera llevar una organización que implanta un sistema en gestión de calidad?

La norma lo establece claramente en el 4.2.3 que es el control de documentos, donde establece todos los pasos que debe hacer una organización para efectuar el control de documentos, existe una parte que es la elaboración del documento, que va con la documentación propia de la organización y aparte están los documentos externos, entonces como yo los voy a administrar como yo lo voy a controlar si son documentos físicos o electrónicos, aplicar la identificación adecuada para que este la dirección vigente en los puntos que son importantes y aquellos que son obsoletos, la recomendación desde mi experiencia y lo que recomienda la literatura, es uno los debe eliminar, en el caso que usted desee conservar la documentación obsoleta, yo recomiendo mantener el último documento obsoleto si es físico y aplicar una identificación adecuada tanto los que están controlados como aquello que es obsoleto para que no se vuelva a utilizar, para evitar el uso no intencionado, si a una norma usted le aplica por ejemplo un timbre por ejemplo color rojo que dice documento obsoleto y tiene que estar debidamente identificado donde esta quien son los tenedores de esos documentos quien tiene ese documento y en el lugar que los tiene almacenado en el caso de los documentos físicos y en el lugar la ruta de acceso para llegar a esos documentos en el caso de documentos electrónicos.

13. ¿Cómo funciona el control de registro? ¿Cuál es el mecanismo?

Dependiendo la forma que lo lleve es como lo tiene que hacer, lo importante es la accesibilidad de esos documentos, quienes tienen esos documentos y tiene acceso a ellos. Si es por ejemplo una plataforma electrónica, si esta por intranet que los equipos estén debidamente habilitados para que la persona vea los documentos que tienen que ver.

14. ¿Cuáles son las funciones del representante de la dirección?

El representante de la dirección es una persona que se acerca de la dirección que puede ser la misma dirección que sería lo ideal que se un gerente por ejemplo el de área por ejemplo, en ese caso porque tiene que tener cierto empoderamiento, el es el administrador del sistema de gestión de calidad, es decir el que tiene que tomar decisiones , e informa a la gerencia debidamente de lo que acontece el sistema de gestión de calidad, debe tener la autoridad tanto dentro de la organización para que el

sistema sea efectivo y para que pueda administras que se yo recursos relacionados con el sistema de gestión de calidad, para que pueda también programar actividades, para que pueda contratar y supervisar servicios que son muchas veces externos al sistema de gestión de calidad, como las asesorías las capacitaciones, etc y velar porque se cumpla con el plan de calidad , y velar porque se cumpla con la programación de la auditoria, velar para que se ejecuten las revisiones gerenciales.

15. ¿Cuáles son los pasos para definir una política de calidad en una organización?

Los pasos para definir una política de calidad en una organización, es primero tener claro cuál es el alcance de la organización, el alcance del sistema de gestión de calidad dentro de la organización. Segundo uno tiene que tener a la vista lo que son las definiciones estratégicas de la organización, los lineamientos estratégicos, los conceptos básicos de la planificación estratégica operacional en este caso estoy hablando de la misión y visión, una vez que uno tiene la misión y la visión de la organización uno se puede aventurar en elaborar esta frase quizás como para el bronce, pero lo que concentra por una parte es la satisfacción del cliente, la mira, el ojo puesto en la satisfacción del cliente y lo otro es en el mejoramiento continuo de los procesos ya?. Y la política de calidad yo veo como entregar una formula de cómo yo alcanzo esa calidad, que se yo el personal debidamente capacitado, tecnología última generación, revisiones, puedo hablar de atención especializada, etc. Eso es la base para armar una política de calidad debe tener un sello propio de la organización hay muchas veces que las organizaciones cometen el error de definir una política de calidad que es tan genérica que usted la puede aplicar en el caso de una universidad a un supermercado o a un hospital, a una distribuidora de abarrotes, ya? Y no debiese ser, usted debiese tener claro en la política de calidad que se trata de su organización.

16. ¿Cómo regularmente se crean y plantean los objetivos de calidad?

Los objetivos de calidad nacen, esto en la bajada que uno realiza operacional que realiza la política de calidad. La política de calidad una vez que uno la tiene bien elaborada y bien establecida, esta política de calidad debe ser medida, para que sea medida esto se hace a través de los objetivos de calidad, es decir tomamos la política de calidad y la separamos en objetivos, por ejemplo yo le hable recién del caso de la atención personalizada, entonces tengo que elaborar un objetivo que debe establecer un estándar, establecer un indicador, un meta y debo establecer también el plazo que se deba ejecutar,

responsable y un plan de acción que señale cantidad de actividades, digamos el numero de actividad, periodo o frecuencia de medición en que se va a realizar y observación que allá podido ver en el avance para lograr el determinado objetivo.

17. ¿En qué consiste la responsabilidad, autoridad y la comunicación interna de la organización? Como podría generalizar ese aspecto de la norma.

La responsabilidad, autoridad y la comunicación está relacionado con el capítulo 5 de la norma, eso se relaciona mucho con el tema de establecer por ejemplo el organigrama debidamente establecido, diseñado para la organización y entendido por todos, se deben especificar las funciones de los cargos y cuál es la función de cada uno de cada persona., donde se debe identificar el cargo por el cual se relacionan, de quien depende, cuáles son sus compañeros de trabajo y que están a cargo , cual es el perfil de la persona, cual es la formación, la experiencia , cuales son las aptitudes del cargo, cuales son las principales actividades, responsabilidad y autoridades que usted quiera definir, es decir es como el rallado de cancha dentro de la organización, dentro de eso viene lo que es la comunicación interna, que puede ser por teléfono, por anexos, intranet, algún mural donde especificar la información, los correos electrónicos, etc.

18. ¿En qué consiste o que conoce por un informe de revisión, por parte de la gerencia?

Eso es el 5.6 de la norma, la revisión gerencial. El 5.6.1 señala que hay que establecer un registro frente a esto el cual es un elemento que debe estar debidamente registrado y controlado. Aquí tenemos dos puntos que son importantes es el 5.6.2 y el 5.6.3 de la norma donde establece por una parte los elementos de entrada de una revisión gerencial y por otra parte la salida de la revisión gerencial a que elementos debo llegar. Los elementos de entrada son por ejemplo que usted los puede encontrar al repasar la norma en el punto 5.6.2, en el que tenemos las revisiones gerenciales previas, el seguimiento de las auditorias y métodos de las no conformidades, de las no conformidades potenciales, tratamiento de acciones correctivas y preventivas, indicadores de desempeño, elementos de mejora, satisfacción del cliente, estado de auditoría interna, etc. Y tiene que dar la salida relacionada con por ejemplo la cantidad de recursos necesarios, para que recursos se requieren para implementar el sistema de gestión de calidad, debe existir un procedimiento al mejoramiento del producto, servicio entregado al cliente y también debe existir digamos un pronunciamiento relacionado con cualquier otro elemento que sea

importante para la organización y para mantener el sistema de gestión de calidad. La norma sale muy bien tipificado en el punto 5.6.3. lo que requiere el sistema son 3 elementos puntuales.

19. ¿Es necesario capacitar al personal de una empresa que lleva una ISO?

Sin lugar a duda. Hay una cosa importa primero una capacitación porque existe, trabajar con calidad no significa que se va a crear un sistema aparte de lo que existe en la organización, es un sistema que empieza a convivir con la organización, empieza a convivir con los sistemas que debe ser compatible con la organización, desde de eso que es compatible con la organización usted que tiene que capacitar al personal para que conozca la norma para que sepa de que se trata, para que conozca la política de calidad , toda la organización debe conocer la política de calidad y todos debemos ver como contribuimos esa política de calidad, desde mi punto de vista, desde mi trabajo como contribuyo, debo conocer la política de calidad no es necesario que la recite si no que se vincule y entienda esta misma y saber de qué norma estoy involucrado con eso e ir relacionando el trabajo , mi trabajo con ese tema , y lo otro que una capacitación dada debe haber un entendimiento claro y concreto de la organización de que porque estamos haciendo esto, porque muchas veces nos topamos con algo que no es fácil trabajar en las organizaciones que es la resistencia al cambio se da por aquellos que por una parte encuentran que esto es un beneficio y por otra aquellos que tienen temor a hacerlo, por lo tanto existe un conflicto

20. ¿ En qué consiste el proceso de la planificación del producto o servicio que presta la empresa?(7.1) Cuales son sus principales bases

Es la planificación de que usted tiene de producción o de prestación de servicio es como ejecuta la tarea como se programa como organiza, como organiza las órdenes de compra, como organiza el proceso desde el punto de vista estratégico, como organiza sus recursos como se arma usted para prestar el servicio en cuanto a los tiempo que plazos debe cumplir etc. Por ejemplo una aduana en que horarios va a trabajar, que horarios tendrá extra, como va a atender determinado pedidos como va a actuar ante una contingencia y como realiza sus recursos humanos y materiales.

21. ¿De qué forma influye el cliente en el sistema de gestión de calidad de una organización?

Influye de una forma importante porque si usted mira el mapa donde se centra el sistema de gestión de calidad, al inicio del sistema de gestión de calidad, tiene que el cliente aportar con los requisitos y al final del proceso está el cliente porque tenemos que lograr entregarle un servicio o producto que lo satisfaga, ósea influye altamente y debe ser considerado, además consideremos que la norma se enfoca en el cliente.

22. ¿Cuál es la metodología más correcta de planificar el diseño y desarrollo del servicio o producto?

No existe una metodología más correcta para implementar el sistema de gestión de calidad. El 7.3 de la norma señala y establece pasos que uno debe seguir para hacer el diseño y desarrollo, que va desde la identificación de los requerimientos a la revisión final y pasa por distintas etapas variables de entrada y de salida que va a tener el diseño, ósea es un pensamiento ordenado y debidamente estructurado por los pasos por los que quiere seguir, pero es propio de cada organización para diseñar y desarrollar el producto que se entrega, pero si estamos en un sistema de gestión de calidad debe ceñirse al 7.3 de la norma. Lo otro debe considerar que esta dentro del capítulo 7, por lo tanto hay organizaciones en que no aplica este requisito.

23. ¿Cuáles son las condiciones para un correcto control de producción y de la prestación de un servicio?

Primero debería existir un proceso debidamente documentado , debidamente establecido, conocido y que sea real con la organización, ósea que este ajustado a los requerimientos de la organización, eso es fundamental para tener un correcto control y lo otro es definir el conjunto de pasos, para llevar a cabo y que estén debidamente registradas, que sea un proceso estandarizado, En general que sea un proceso estandarizado en los controles, que estén debidamente señaladas las responsabilidades de cada una de las partes del proceso (quien lo hace, como lo hace, y como lo registra), los registros deben ser mantenidos.

24. ¿Cuáles son los procedimientos utilizados más comunes en cuanto al seguimiento y medición sobre producto o servicio?

Hay un proceso en la norma que habla de monitoreo y medición del producto, y eso es un proceso que usted elabora conforme a cómo va haciendo las etapas de liberación del producto eso es propio de cada organización y ahí topa un poco con la satisfacción del cliente.

25. ¿Que nos permite una buena medición en cuando a la ISO 9001/2008?

Usted la puede medir a través de varias cosas, como los indicadores de desempeño, a través de la debida medición y control de los objetivos de calidad, a través de la auditoría interna y externa; y a través de la revisión gerenciales.

26. ¿Qué nos permite un buen análisis en cuando a la ISO 9001/2008?

Nos permite ver el estado del sistema de gestión de calidad, si está debidamente implementado y si está sirviendo la documentación que tenemos para la satisfacción de nuestros clientes

27. ¿Cuáles son los posibles resultados que generan una auditoria de la ISO 9001/2008?

Los resultados que genera una auditoria, es primero darnos el estado en que se encuentra una organización , respecto de cuantos no cumplimientos de requisitos están lo importante es que logremos identificar, partes del sistema o procesos del sistema que están más alejados del cumplimiento y que podamos ser capaces de identificar las causas, que me de una orientación hacia poder identificar las causas que generan esa no conformidad y lo importante de haber generado una auditoria es ver la brecha dentro el sistema de gestión de calidad y en que calidad estamos nosotros con respecto al mismo, lo importante es siempre identificar las no conformidades, y buscar siempre la prevención, quizás en un futuro deberíamos tener no conformidades potenciales, eh digamos medidas preventivas más que correctivas, identificación de mejoras.

28. ¿en qué consiste una mejora en cuanto a la ISO 9001/2008? (8)

La mejora es aumentar la capacidad que tengo como organización para dar cumplimiento a la satisfacción del cliente, en la medida en que yo aumento esta capacidad que tengo para lograr la satisfacción del cliente aumento mi capacidad como organización, y en la

medida que esta mejora es permanente se implementa como una medida dentro de la organización, se adquiere como una práctica frente a una mejora. En la medida que este proceso lo hagamos recurrente podemos estar hablando de una mejora continua.

29. ¿de qué se trata una no conformidad?

Es el no cumplimiento de un requisito.

30. ¿De qué se trata una observación?

Es algo que no logra ser una no conformidad pero es un elemento que hay que tener una alerta. Es una situación puntual dentro de la organización que pudiera si no se soluciona, pudiese llegar a ser una no conformidad.

31. ¿Qué resulta de una acción correctiva?

Una buena acción correctiva lo que hace es eliminar o disminuir las causas que generan una no conformidad.

32. ¿Que resulta de una acción preventiva?

Es el mismo sentido que la anterior pero es proveniente de una no conformidad potencial, es decir cuando visualizo que puedo llegar a tener una no conformidad

33. ¿Cual (es) es la principal (es) complicaciones que podría presentar la implementación de esta norma a nivel general?

Primero es que la gerencia debe estar convencida, que los que tomen las decisiones estén debidamente convencidos. Entonces primero el compromiso gerencial, el compromiso del personal, y la resistencia al cambio. Esos son los 3 factores principales

34. ¿Cuáles son las principales fallas o errores que se presenta en un sistema de gestión de calidad?

Muchas veces las organizaciones tratan de diseñar un sistema que sea perfecto y que tratan de en el momento de elaborar la documentación (entiéndase que la documentación es la información y su medio de soporte), error importante es que a veces tratan de optimizar procesos vía documentación, y lo que hay que hacer es documentar aquello que existe y documentarlo debidamente, dejando los registros conforme a lo que dice la norma, y no tratar de implementar una norma sobre un supuesto que hare un determinado

proceso de esa forma si en realidad lo hago de otro, por lo tanto caigo en un no cumplimiento inmediatamente.

35. ¿Los criterios de auditoría en que se basan?

Es el conjunto de normas, políticas, procedimientos, documentación en lo que baso mi auditoría, ósea es la norma ISO 9001, está el manual de calidad, política de calidad documentada, la documentación del sistema de gestión de calidad, la normativa vigente en el país en que me encuentre.

Entrevista N°2:

- ❖ Nombre entrevistado: Carlos González
- ❖ Cargo: Auditor interno del sistema de gestión de calidad.

1. ¿Por qué una organización debiera adherirse a una ISO 9001/2008?

El hecho de tener de tener operativo el sistema de gestión de calidad permite estar a la vanguardia y anticipar las necesidades y requerimientos de los clientes.

2. ¿Cuáles son las ventajas que presenta dicha norma?

Claramente la eficiencia, claridad, también la mejora de procesos, en cuanto a la transmisión de Información y todo lo que signifique una mejor atención al cliente, será significativamente beneficioso.

3. ¿Cuánto se demora el proceso de implementación de la ISO 9001/2008?

Este proceso dependerá básicamente de la estructura organización y del giro de la misma, por lo que es variable, casi siempre es de alrededor de 6 meses un año.

4. ¿Cuáles son los requisitos iniciales para poder implantar un sistema de gestión de calidad?

En primera instancia se deberá tener claro cuáles serán los procesos del sistema de gestión de calidad y como esta estructura la organización, posteriormente se deberá establecer, documentar, implementar y mantener el sistema debidamente actualizado del seguimiento de los procesos, lo que estará a cargo cada jefe de área.

5. ¿Cuál es el objetivo o finalidad del sistema de gestión de calidad en una organización?

Lo primero es aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, también mejorar los procesos continuamente y como lo más importante el aseguramiento de la conformidad de los requisitos del cliente.

6. ¿Dentro de la organización cual es el alcance del sistema de gestión de calidad?

El alcance es toda la organización, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida resolución de los mismos, sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta. Esta forma de trabajar repercute positivamente en las capacidades de la organización, y su capacidad para adaptarse el exigente y cambiante mercado.

7. En base a su experiencia, los beneficios sobrepasa los costos de implantar un sistema en gestión de calidad?

Por supuesto que sí, el costo de implementación solo se hace una vez, posteriormente solo se mantienen y regularizan los procesos con el fin de optimizar los que ya fueron implementados en su inicio.

8. ¿De cuantas personas consta un equipo de auditoría encargado de la ISO en una empresa?

Normalmente deberían ser 2 colaboradores y el auditor a cargo, pero esto dependerá de la cantidad de colaboradores que posee la organización.

9. ¿En las distintas organizaciones cuáles serian los procesos básicos para armar un sistema en gestión de calidad?

La norma los establece y dependiendo del tipo de organización si presta servicios o se dedica a la producción, mira...uno de los fundamentos de la norma es la "orientación a procesos", que consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular, las interacciones entre los mismos.

10. ¿En cuanto a la documentación cuales son los procesos básico documentados de este sistema?

Un sistema de gestión acorde a la norma ISO 9001:2008, se apoya en un sistema documental. La norma exige una serie de documentos que debe incluir el sistema de gestión, como son: política de calidad y objetivos de calidad, manual de calidad. procedimientos documentados, registros, la versión 2008 establece en este caso que sólo deben controlarse aquellos que estrictamente influyen en la calidad del producto y/o servicio

11. ¿En qué consiste el manual de calidad?

El manual de calidad es la base del sistema de gestión de calidad y describe las pautas que sigue la organización en el cumplimiento de los requisitos de la norma.

12. ¿Cuál es el control de documentación que debiera llevar una organización que implanta un sistema en gestión de calidad?

Los Procedimientos Documentados describen la gestión de los procesos, definiendo las actividades que tienen lugar en los mismos, las personas involucradas y sus responsabilidades, los controles a realizar para asegurar que los resultados son acordes a los requisitos, los registros que se deben mantener etc. Determinados puntos de la norma ISO 9001:2008 exigen la existencia de un procedimiento documentado que describa las acciones establecidas por la organización para el cumplimiento de los requisitos del citado punto, tales como son el Control de los documentos, Control de los registros, Auditoría interna, Control del producto no conforme, Acción correctiva, Acción preventiva.

13. ¿Cómo funciona el control de registro? ¿Cuál es el mecanismo?

La organización debe establecer una sistemática de revisión y aprobación de los documentos antes de su emisión dentro de la organización. Para ello, debe establecerse quiénes son las personas autorizadas para realizar dicha revisión y aprobación, las cuales deben tener la suficiente autoridad y formación para llevar a cabo esas acciones. Por otro lado, debe establecerse también cual será la evidencia de que tales revisión y aprobación han sido efectuadas por las personas autorizadas. La forma más

habitual, aunque no la única, de evidenciar la revisión y de la aprobación de los documentos suele ser la firma de las personas autorizadas sobre un ejemplar de los mismos. Asimismo, la organización debe establecer una sistemática para revisar los documentos cuando sea necesaria su actualización. Los documentos deben ser sometidos a una nueva revisión y aprobación tras su actualización antes de ser nuevamente emitidos por la organización.

14. ¿Cuáles son las funciones del representante de la dirección?

El representante de la dirección tiene que recopilar los datos generados durante el desarrollo de las actividades y transmitirlos a la dirección o comité de calidad establecido a tal efecto. Para ello se pueden, elaborar informes periódicos de calidad. Establecer un cuadro de mando (sistema de indicadores) con los gráficos de los indicadores de calidad.

15. ¿Cuáles son los pasos para definir una política de calidad en una organización?

Uno de los documentos requeridos por la ISO 9001:2008 es una declaración documentada de la política de calidad de la organización. La política de la calidad es una declaración de intenciones por parte de la organización, y debe reflejar las bases sobre las cuales ésta se conducirá hacia la mejora continua de su desempeño. La responsabilidad de establecer la política de calidad recae directamente sobre la alta dirección de la organización, como una evidencia más de su compromiso con la implantación del sistema de gestión de la calidad y su mejora continua. La alta dirección debe asegurarse de que dicha política es acorde a los requisitos exigidos por la norma.

16. ¿Cómo regularmente se crean y plantean los objetivos de calidad?

Una política de calidad acorde a los requisitos de la ISO 9001:2008, debe respetar los ciertos requisitos como ser adecuada al propósito de la organización: La política de calidad tiene que ser coherente con la visión y la estrategia de la alta dirección para el futuro de la organización, así como otras políticas y estrategias globales de la misma (económicas, de expansión, de medio ambiente, etc.). Por otro lado deberá incluir un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad: la política de calidad debe incluir explícitamente una referencia al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización, tanto requisitos legales o reglamentarios que sean de aplicación en cada sector, sino también los

requisitos exigidos por el cliente. También debe reflejar un compromiso explícito en cuanto a la mejora continua de la organización. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad: la política de calidad debe reflejar las metas en materia de calidad que la alta dirección se ha establecido, de forma que en base a estas metas se puedan establecer objetivos para la calidad coherentes.

17. ¿En qué consiste la responsabilidad, autoridad y la comunicación interna de la organización? Como podría generalizar ese aspecto de la norma.

Las responsabilidades de cada puesto de trabajo de la empresa en relación con la calidad, para que cada persona dentro de la organización conozca cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro del sistema de gestión de calidad. Para ello se pueden utilizar algunos documentos como el organigrama, descripciones de puestos de trabajo, descripción de funciones, diagrama de flujo de los diferentes procesos, manuales o procedimientos específicos de organización de cada departamento.

18. ¿En qué consiste o que conoce por un informe de revisión, por parte de la gerencia?

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización para asegurarse de su adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora, necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad. Manteniendo registro de las revisiones por la dirección. La información de entrada para la revisión debe incluir, resultados de auditorías o Retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, recomendaciones para la mejora, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, entre otros.

19. ¿Es necesario capacitar al personal de una empresa que lleva una ISO?

Por supuesto el auditor Interno deberá contar con un curso emitido por un organismo de capacitación autorizado a nivel Internacional ya que la formación, habilidades y experiencia de los auditores internos son fundamental para que la auditoría sea eficaz y consiga sus fines y no se convierta en un mero trámite para la organización, los auditores internos deben conocer las metas del sistema y deben ayudar activamente a la mejora del sistema. Deben tener la competencia necesaria y su selección y la realización de las auditorías deben asegurar la imparcialidad del proceso de auditoría. Y por supuesto

también el personal de la organización debe tener una base concreta respecto al manejo de la ISO.

20. ¿En qué consiste el proceso de la planificación del producto o servicio que presta la empresa?(7.1) Cuales son sus principales bases

La realización del producto y/o la prestación del servicio es el resultado no solo de los procesos principales de fabricación o prestación del servicio, cuyo resultado final es el propio producto o el servicio prestado, sino también de los procesos de apoyo que son necesarios para la organización y contribuyen de forma indirecta al resultado final. Estos procesos son, por ejemplo, la gestión de la información y los recursos humanos, el mantenimiento de la infraestructura y los equipos, la gestión de las compra, para poder controlar los procesos adecuadamente es necesario que la organización defina los resultados exigidos a los procesos, y en función de ellos, identifique los elementos de entrada, sean internos o externos a la organización, necesarios para su consecución eficaz y eficiente.

21. ¿De qué forma influye el cliente en el sistema de gestión de calidad de una organización?

La satisfacción del cliente es el resultado directo de la calidad de la gestión de la organización en el conjunto de los procesos que desarrolla.

22. ¿Cuál es la metodología más correcta de planificar el diseño y desarrollo del servicio o producto?

La organización debe identificar las entradas del proceso que afectan al diseño y desarrollo del producto para satisfacer las necesidades del cliente, como punto de partida del proceso. La norma ISO 9001:2008 establece los requisitos que deben incluir las entradas al proceso de diseño y desarrollo son requisitos funcionales y de rendimiento, requisitos legales y reglamentarios, requisitos derivados de diseños similares realizados anteriormente, otros requisitos del producto que se puedan considerar esenciales para el diseño y desarrollo estos elementos de entrada del diseño y desarrollo, deben estar debidamente documentados.

23. ¿Cuáles son las condiciones para un correcto control de producción y de la prestación de un servicio?

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, el control debe incluir, cuando sea aplicable, la disponibilidad de información que describa las características del producto. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, uso de equipos de seguimiento y medición, la implementación del seguimiento y de la medición.

24. ¿Cuáles son los procedimientos utilizados más comunes en cuanto al seguimiento y medición sobre producto o servicio?

El nivel de calidad adecuado, que permita conseguir la satisfacción de los clientes es la premisa de todas las actividades de la organización. Esta calidad debe obtenerse ya en los procesos de producción y de prestación de servicio; la obtención de calidad en procesos posteriores, crea costes adicionales que la organización debe tratar de eliminar. Así, la organización debe controlar sus operaciones de producción y de prestación del servicio. La organización debe eliminar aquellos elementos innecesarios de sus procesos de producción y prestación del servicio. Por otro lado, se debe promover la estandarización con el fin de que las actividades de producción se mantengan invariables ante cualquiera circunstancia.

25. ¿Que nos permite una buena medición en cuando a la ISO 9001/2008?

Para cada proceso deben escogerse aquellas características que, con mediciones continuas o a intervalos apropiados, permitan reconducir el proceso ante desviaciones respecto los parámetros de control, antes de que dichas desviaciones produzcan resultados no deseados. Los parámetros de control pueden ser de índole muy diversa, en función de las características de cada proceso.

26. ¿Qué nos permite un buen análisis en cuando a la ISO 9001/2008?

Todos los procesos desarrollados en la organización implicados en la prestación de productos al cliente han de tener un seguimiento continuo que permita tener confianza en que sus resultados son los esperados, aspecto que se confirmará en el seguimiento y medición del producto.

27. ¿Cuáles son los posibles resultados que generan una auditoria de la ISO 9001/2008?

Haber las auditorías internas deben ser planificadas previamente teniendo en cuenta, los resultados de auditorías anteriores y la importancia de cada actividad, que puede determinar su mayor necesidad o no, el estado de cada actividad y área a auditar (por ejemplo: historial de incidencias problemáticas y/o repetitivas), que puede determinar el mejor momento para su realización, a fin de que los resultados no se distorsionen por causas conocidas.

28. ¿en qué consiste una mejora en cuanto a la ISO 9001/2008? (8)

Nos indican la calidad que presenta la organización, la mejora es basada en no conformidades anteriormente encontradas o cuando existen no conformidades potenciales, la finalidad es poder corregir aquello y lograr mantener un calidad a niveles deseados.

29. ¿de qué se trata una no conformidad?

Se denomina no conformidad a cualquier incumplimiento de un requisito como legal o requisito de la norma o del cliente. El objeto de la gestión de las no conformidades es conseguir que los servicios no conformes sean apartados del proceso, valorados y controlados para prevenir su uso o entrega inadvertida al cliente.

30. ¿De qué se trata una observación?

Desvíos puntuales o parciales en el cumplimiento de requisitos normativos. La Organización auditada debe llevar a cabo las correcciones y/o acciones correctivas, que considere necesarias, las cuales deberá documentar en formularios del Sistema de Gestión y enviar una copia al equipo auditor para su evaluación y aceptación.

31. ¿Qué resulta de una acción correctiva?

Se denomina acción correctiva a todas aquellas acciones emprendidas con objeto de eliminar las causas de una no conformidad para evitar que vuelva a ocurrir.

32. ¿Que resulta de una acción preventiva?

Se denomina acción correctiva a todas aquellas acciones emprendidas con objeto de eliminar las causas de una no conformidad para evitar que vuelva a ocurrir.

33. ¿Cual (es) es la principal (es) complicaciones que podría presentar la implementación de esta norma a nivel general?

En primera instancia, la complicación mas dada seria el tener el personal idóneo y capaz para la formación del equipo de trabajo que va a componer el equipo de control, de calidad

34. ¿Cuáles son las principales fallas o errores que se presenta en un sistema de gestión de calidad?

El SGC es un sistema flexible el cual permite adaptarse a cualquier organización, por esta razón no presentaría fallas, a no ser que en los procesos de gestión se provoque un error en su confección

35. ¿Los criterios de auditoría en que se basan?

Una auditoría del sistema de gestión de calidad consiste en comprobar que las actividades desarrolladas por la organización en dicho sistema de gestión de la calidad son acordes con los requisitos de la norma de referencia y que se están ejecutando en la forma, momento y por los responsables definidos en el sistema. Algunas de las preguntas que se debe hacer la organización en la auditoría interna podrían ser como por ejemplo: ¿Fuimos demasiado ambiciosos a la hora de redactar un procedimiento? ¿Existe falta de motivación por parte del personal? ¿Se ha hecho un seguimiento de los objetivos de la organización? ¿Se han iniciado acciones de mejora? ¿Se ha notado un mayor control sobre la organización?