

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00	
	NEEC		Página	1 de 3
	Procedimiento de Investigación y Análisis de Incidentes		Fecha	27/05/2015

Versión	Descripción de Cambios al Documento	Fecha

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	Este Documento es propiedad de Organización Aduanal de Querétaro S.A. de C.V. prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de la Dirección General.
--	--

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00	
	NEEC	Página	2	de 3
	Procedimiento de Investigación y Análisis de Incidentes	Fecha	27/05/2015	

## Objetivo

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

## Alcance

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

## Referencias

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

## Responsables y Responsabilidades

### Gerente de Operaciones

- ✓ Determina al responsable de realizar la investigación del incidente

### Ejecutivo de Tráfico

- ✓ Realiza la investigación
- ✓ Entrega Reporte a Recursos Humanos

### Recursos Humanos

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

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00	
	NEEC	Página	3	de 3
	Procedimiento de Investigación y Análisis de Incidentes	Fecha	27/05/2015	

## Procedimiento

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

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00	
	NEEC	Página	4	de
	Procedimiento de Investigación y Análisis de Incidentes	Fecha	27/05/2015	

- Cuando se tenga que llamar a alguna autoridad o institución se recurre al directorio de emergencias, esto debe hacerlo la persona que en ese momento se encuentre en situación de riesgo.