

## **Resumen**

En la actualidad toda organización que se mantenga proclive a los cambios, estará en constantes procesos de mejoramiento en un mercado cada vez más exigente y cambiante, en el cual la empresa busca diferenciarse del resto y tomar ventaja en el mercado. Cerca de un tercio de las agencias aduaneras que existen en la comuna de Valparaíso, no presentan esta certificación, esto se transforma en una debilidad al momento de competir en el mercado. En relación con este problema, el propósito 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, contribuyendo de esta manera a que las empresas puedan asegurar que cuentan con un sistema de calidad sólido y de nivel internacional.

**Palabras Claves:** Gestión, Calidad, Agencia Aduana, ISO, Internacional.

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

**APPLICATION OF A QUALITY MANAGEMENT MODEL IN A CUSTOMS AGENCY OF VALPARAÍSO, ACCORDING TO THE STANDARD ISO 9001/2008.**

**Daniela Alejandra González Olivares <sup>1</sup>**

## **Abstract**

Nowadays, an organization which is willing to adapt to changes, will be faced to constant processes of improvement due to a more demanding and changeable market and in which the company seeks to differentiate from the rest and take advantage of it. Nearly a third of the customs agencies of Valparaíso do not have this certification, therefore, it is a disadvantage at the moment of competing in the market. Considering this problem, the purpose of this investigation is to propose a quality management model for these customs agencies of Valparaíso based on the standard ISO 9001/ 2008. In this way, make a contribution so that the companies can be sure that they have not only, a solid quality system, but also one of international level.

**Key words:** Management, Quality, Customs Agency, ISO, International.

---

<sup>1</sup>Alumna Tesista de la Carrera de Auditoría de la Universidad de Valparaíso, teniendo como profesor guía al profesor Jorge Barra Gajardo.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se desarrollará bajo el paradigma de investigación Cualitativo, con una visión de investigación Comprehensivo, y será de aplicación para cualquier agencia de aduanas a nivel internacional, que desee implementar en su actividad y procedimientos un sistema en gestión de calidad, en base a la norma internacional ISO 9001/2008. La recopilación de información para la propuesta del modelo de gestión de calidad se apoya en la norma ISO 9001/2008 y en la aplicación de una entrevista que consta de 35 preguntas, la 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. Para una mayor consistencia en la investigación, se realiza una “observación participante”, en un proceso de certificación de gestión de calidad de una agencia aduanera.

## 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 un cuarto de las agencias aduaneras de la región de Valparaíso, aún 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 tornará de gran ayuda para estas organizaciones que se encuentran en desventaja competitiva. Dicho modelo funcionará y servirá de guía para futuras empresas aduaneras que requieran de implementarse en esta norma ISO.

Un 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 irá 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 abarcar toda la organización o solo partes de la misma. Cabe señalar que la norma se enfoca en el cliente, por lo que éste 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 quienes sean 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 y fundamental, pues es el soporte del sistema. El fin último no es solo confeccionar los documentos, sino de garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz, para la administración de los procesos.

El modelo a proponer tiene como objetivo principal que las agencias aduaneras desarrollen sistemáticamente servicios de mejor calidad y cumplan con las necesidades y deseos de los clientes. Esto solo será posible si se proporcionan procesos y procedimientos ágiles y comprensibles para todos los involucrados, pasando por las etapas de diseño, distribución, entrega y satisfacción del cliente, para que eso ocurra, se deben 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.

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.

### DOCUMENTO N° 1: “Manual de calidad”.

El Manual de Calidad es el documento que define las estrategias y la filosofía de la empresa. En éste 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 que cuente con sucursales, debe señalarlas con sus correspondientes direcciones, así como también, la dirección de la casa matriz. Estipulando a cuál se le aplicará 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 lograr 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.

4.1 Se debe señalar un organigrama Funcional

4.2 Se debe señalar organigrama por Cargos

4.3 Responsabilidades

La responsabilidad y autoridad en cuanto a:

- Gerente general
- Representante de Gerencia
- Comité de calidad.
- Encargado de Área

### 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 qué aspectos de la norma la agencia de aduana no aplicará.

Ejemplo:

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

- Diseño y Desarrollo (Capítulo 7, Ap. 7.3)
- Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición (Capítulo 7, Ap. 7.6)

### 7. 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 identificar a un producto no conforme. Darle solución. Y así cumplir con los requisitos de la normativa vigente.

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 cuáles 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.**

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 Auditoría.**

La planificación de la auditoría interna es efectuada por el equipo de auditores dirigidos por el auditor Jefe, estudiando la documentación que se aplica 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 Auditoría.**

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 entrevistas del equipo auditor 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. 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 debe proceder a comprobar el efecto de la acción tomada para cada no conformidad y evaluar 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 página 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.

#### *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.

#### *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 página 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.

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

## **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.

### **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.

*Referencias:*

- Norma Internacional ISO 9001:2008 – Capítulo 4

- Nombre de Norma (Según Resolución N° 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.
- Factura Comercial.

#### **4. Documentos de base para la salida de mercancía.**

Documentos de base (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 Comercial (No corresponde exigir factura comercial tratándose de mercancías de hasta US\$ 1000 que no tengan carácter comercial, en sustitución corresponderá una declaración jurada simple del consignante de las mercancías).

#### **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 (Devolución 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” asegure 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 de 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 capacitación 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 en 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 N° 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

4° Confección Declaración Ingreso

5° Impresión Borrador Declaración de Ingreso.

6° Revisión

7° Confección de Solicitud de Fondos

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 Auditorías
- Reclamos de los Clientes (Internos y Externos)
- Análisis de Procesos
- Mejorar la eficacia y eficiencia de un proceso u operario.

### **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 desarrollará el objetivo.

*3.-Responsabilidades:* Establecer cuáles 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.**

Corresponde al proceso de Recepción, Revisión y Distribución de documentos, por parte de una agencia de aduanas

#### ***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 dé 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.

#### ***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.

### ***Clasificación***

El Administrativo encarpeta el juego de documentos recibidos. Posteriormente, se indica el número del despacho; una línea más abajo el nombre del cliente, luego se indica la referencia del cliente según la carta instrucción y después el tipo de operación. 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 Calidad implantado.

### **1. Modo operativo.**

#### ***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.

#### ***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.

#### **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.**

##### **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.

14º Impresión (2do.Envío).

15º Aprobación Dus (2do. Envío).

16º Facturación.

#### **2. Archivo.**

El Encargado de Operaciones entrega la carpeta con todos los documentos bases del despacho, y 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.

## RESULTADOS

Los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, son los siguientes:

**Cuadro 1: Categorías de Resultados de Entrevistas.**

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 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 cuales serán los procesos de SGC y cómo 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, auditoría 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 auditorías 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 ésta 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, ésta 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, 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 todos 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.

Fuente: Elaboración Propia

## 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 dado por la normativa. 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 mejora el posicionamiento de la organización, otorgándole un sello internacional, otorgado por el certificado de la norma internacional ISO 9001/2008.

Bajo el análisis expuesto en los párrafos anteriores, junto con 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 otro lado, las principales fallas en la implementación del SGC son que la organizaciones tratan de diseñar un sistema que sea perfecto y tratan de optimizar procesos vía documentación, generando una no conformidad. Por 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 cuántos no cumplimientos de requisitos tiene la entidad. Por lo que es fundamental lograr identificar partes o procesos del sistema que están más alejados del cumplimiento e identificar las causas que generan esas no conformidades.

## **BIBLIOGRAFIA**

Norma Internacional ISO 9001:2008.

- 1 Resolución N° 2400/01.07.85 Dirección Nacional Aduana.
- 2 Ley N° 19.518 de Capacitación y Empleo de Sence.