



PROCEDIMIENTO

Código: PRO-SIG-005

Revisión: 06

Fecha: 31/01/2020

Aprobado: GG

Página 1 de 7

Control del Servicio No Conforme

Control del Servicio No Conforme

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Asistente de Calidad	Rubí Ramos	31/01/2020
REVISADO POR:	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	31/01/2020
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	31/01/2020

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-005 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 2 de 7
	Control del Servicio No Conforme	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la definición, identificación y el tratamiento de los productos no conformes detectados en la prestación del servicio de **logística integral**, a fin de analizar tendencias e impactos y tomar las acciones correctivas en caso corresponda.

2. ALCANCE

Es aplicable a todas las actividades, procesos, funciones y áreas comprendidas dentro del Sistema Integrado de Gestión incluyendo las quejas, detectados en el inicio, durante el proceso, o al finalizar la entrega del servicio.

3. RESPONSABILIDAD

Los Jefes y Coordinadores que brindan el servicio de **logística integral** a los clientes, son los responsables de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.

El Gerente General es responsable de revisar este documento, como mínimo una vez al año para asegurar su aplicabilidad.

4. REFERENCIAS

- **Norma Internacional ISO 9000:2015: 3.4.1, 3.6.4, 3.6.5, 3.6.9**
- **Norma Internacional ISO 9001:2015: 8.7.1, 10.2,**
- **NTP-ISO 37001:2017 - ISO 37001:2016: 9.3.1.c.1, 10.1,**
- **Resolución de Intendencia Nacional N° 35-2016-SUNAT/5F0000: B.3.5.c**

5. ABREVIATURAS

N.A.

6. DEFINICIONES

6.1. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

6.2. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

6.3. Requisitos de Calidad: Requisitos establecidos por la norma de Calidad ISO 9001.

6.4. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

6.5. Requisitos de Control y Seguridad: Requisitos establecidos por el SGCS BASC, por el programa del Operador Económico Autorizado OEA, la norma de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo PLAFT, la norma Anti Soborno ISO 37001 y la Ley de Protección de Datos Personales LPDP.

6.6. Gestión de Servicio al Cliente y Liquidaciones: Proceso que tiene como fin la de coordinar con nuestros clientes, las operaciones que nos encargan y preparar las Declaraciones Aduaneras de Mercancías.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-005 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 3 de 7
	Control del Servicio No Conforme	

6.7. Gestión de Operaciones: Proceso que involucra principalmente las actividades de campo necesarias para el levante de las mercancías.

6.8. Servicio no Conforme: El indicado en este procedimiento como Producto no Conforme y/o el servicio que se ve afectado por un acto como el soborno, lavado de activos u otro ilícito.

7. CONDICIONES GENERALES

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8.1. De la definición de Producto No Conforme

8.1.1. Se ha definido el Producto No conforme en los siguientes procesos:

a) Gestión de Servicio al Cliente

Producto es el servicio de coordinar el proceso de agenciamiento aduanero, para la entrega de mercadería en el lugar indicado por el cliente, en el mismo estado que fue recibida (sin daños).

Producto no Conforme es cuando se incumple los términos establecidos con el cliente y/o la mercadería no es entregada o es entregada en un estado distinto al que fue recibido (dañado).

Producto no Conforme es cuando procede un reclamo del cliente por el servicio brindado.

b) Gestión de Servicio de Liquidaciones

Producto es el servicio de preparar las Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM), para proceder con el retiro de las mercancías del cliente.

Producto no Conforme es cuando se preparan las DAM y como consecuencia de ésta, la mercadería no puede ser retirada, por un error en la DAM o por carecer de algún requisito exigible por la autoridad aduanera.

c) Gestión de Operaciones

Producto es el servicio de tramitar y realizar las gestiones necesarias para conseguir el levante y autorización de retirar la mercadería de los clientes, en el mismo estado que fue recibida (sin daños).

Producto no Conforme es cuando se realizan las gestiones para conseguir el levante y como consecuencia de éstas, la mercadería no puede ser retirada o es entregada en un estado distinto al que fue recibido (dañado).

d) Proceso de Operador Logístico

Producto, es el servicio de coordinar el proceso de agenciamiento de carga internacional, proceso de aduanas y proceso de transporte de carga terrestre, para la entrega de mercadería en el lugar indicado por el cliente, en el mismo estado que fue recibida (sin daños).

Producto no conforme para proyectos, es cuando se incumple los tiempos establecidos en el Proyecto y/o la mercadería es entregada en un estado distinto al que fue recibido (dañada).

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-005 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020
	Control del Servicio No Conforme	Aprobado: GG Página 4 de 7

Producto no conforme para el servicio logística integral, es cuando procede un reclamo por la entregada mercadería, en un estado distinto al que fue recibido (dañada).

e) **Proceso de Agenciamiento de Carga Internacional**

Producto, es el servicio para coordinar el traslado de una carga de un país a otro, tanto vía aérea como marítima, representando a un exportador o importador en el manejo de sus documentos de transporte, en el mismo estado que fue recibido (sin daños).

Producto no conforme, es cuando procede un reclamo del cliente por errores de consignación de datos en los documentos y/o por la entregada mercadería, en un estado distinto al que fue recibido (dañada).

f) **Proceso de Transporte de Carga Terrestre**

Producto, es el servicio de transporte de la mercadería, entregada por el cliente en un punto de origen para ser trasladada a un punto de destino y entregada al consignatario final, en el mismo estado que fue recibida (sin daños).

Producto no conforme, es cuando procede un reclamo del cliente por la entregada de mercadería, en un estado distinto al que fue recibido (dañada).

8.2. De la identificación y tratamiento

8.2.1. En los Planes de Seguimiento del Proceso (PSP) se encuentra definidos los criterios a cumplir en cada una de las actividades de los procesos siguientes:

- a) Gestión de Servicio al Cliente
- b) **Gestión de Liquidaciones**
- c) Gestión de Operaciones.
- d) **Gestión de Agenciamiento de Carga Internacional**
- e) **Gestión de Transporte de Carga Terrestre**

8.2.2. Cuando no se cumpla con los requisitos de control y seguridad, los requisitos de calidad o con los criterios definidos para las actividades se tratará como un servicio no conforme. Se ha establecido en el PSP correspondiente las acciones sobre el incumplimiento y el responsable.

8.2.3. Los Jefes y Coordinadores de las áreas que brindan servicios al cliente son los responsables de identificar e informar **a través de un correo electrónico la descripción** de la naturaleza del producto no conforme al Gerente de área y/o al Gerente General.

8.2.4. **En este correo se debe de indicar las acciones que se han considerado para corregir el incumplimiento o las concesiones efectuadas por el cliente.**

8.2.5. El responsable de la actividad debe registrar el incumplimiento como glosa en el historial de la orden de servicio y atenderlo como un Caso Crítico o Especial, registrando la no conformidad detectada y las acciones seguidas

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-005 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 5 de 7
	Control del Servicio No Conforme	

en un Acta de reunión. Esto incluye los casos que se incumple las medidas de seguridad o si la mercadería se pierde o deteriora, debiendo ser comunicado al cliente en coordinación con la Jefatura del área correspondiente, **para las Gestiones de Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones.**

8.3. Del análisis de datos

- 8.3.1.** El Gerente del área evalúa los productos no conformes, con la finalidad de verifica el impacto y si existe una tendencia sistemática de productos que incumplen los criterios establecidos. En caso se confirme la tendencia / impacto, se debe iniciar la gestión de acciones correctivas de acuerdo al procedimiento de Control de las Gestiones de Mejora (GDM) PRO-SIG-006.

8.4. Detección después de la entrega

- 8.4.1.** En caso que el cliente detecte que se ha incumplido los requisitos del servicio logístico acordado, se le atenderá como un Caso Crítico o Especial y se le tratará de acuerdo al procedimiento Atención de Casos Críticos o Especiales PRO-SG-056 y de ameritar una Gestión de Mejora se apertura una "GDM", con la finalidad de tomar las acciones inmediatas del caso, bajo responsabilidad del **Jefe de Seguridad y Calidad.**

9. CONTROL DE CAMBIOS

- 9.1.** Se ha modificado el ítem 1. **OBJETIVOS:** Establecer los lineamientos para la definición, identificación y el tratamiento de los productos no conformes detectados en la prestación del servicio de **logística integral**, a fin de analizar tendencias e impactos y tomar las acciones correctivas en caso corresponda.

- 9.2.** Se ha modificado el ítem 3. **RESPONSABILIDAD:** Los Jefes y Coordinadores que brindan el servicio de **logística integral** a los clientes, son los responsables de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.

- 9.3.** Se ha agregado el ítem 4. **REFERENCIAS:**

- **Norma Internacional ISO 9000:2015: 3.4.1, 3.6.4, 3.6.5, 3.6.9**
- **Norma Internacional ISO 9001:2015: 8.7.1, 10.2,**
- **NTP-ISO 37001:2017 - ISO 37001:2016: 9.3.1.c.1, 10.1,**
- **Resolución de Intendencia Nacional N° 35-2016-SUNAT/5F0000: B.3.5.c**

- 9.4.** Se ha agregado el ítem 5. **ABREVIATURAS:**

- 9.5.** Se ha agregado en el ítem 8.1.1. **Se ha definido el Producto No conforme en los siguientes procesos:**

- **d) Proceso de Operador Logístico**

Producto, es el servicio de coordinar el proceso de agenciamiento de carga internacional, proceso de aduanas y proceso de transporte de carga terrestre, para la entrega de mercadería en el lugar indicado por el cliente, en el mismo estado que fue recibida (sin daños).

Producto no conforme para proyectos, es cuando se incumple los tiempos establecidos en el Proyecto y/o la mercadería es entregada en un estado distinto al que fue recibido (dañada).

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-005 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020
	Control del Servicio No Conforme	Aprobado: GG Página 6 de 7

Producto no conforme para el servicio logística integral, es cuando procede un reclamo por la entrega mercadería, en un estado distinto al que fue recibido (dañada).

- **e) Proceso de Agenciamiento de Carga Internacional**

Producto, es el servicio para coordinar el traslado de una carga de un país a otro, tanto vía aérea como marítima, representando a un exportador o importador en el manejo de sus documentos de transporte, en el mismo estado que fue recibido (sin daños).

Producto no conforme, es cuando procede un reclamo del cliente por errores de consignación de datos en los documentos y/o por la entrega mercadería, en un estado distinto al que fue recibido (dañada).

- **f) Proceso de Transporte de Carga Terrestre**

Producto, es el servicio de transporte de la mercadería, entregada por el cliente en un punto de origen para ser trasladada a un punto de destino y entregada al consignatario final, en el mismo estado que fue recibida (sin daños).

Producto no conforme, es cuando procede un reclamo del cliente por la entrega de mercadería, en un estado distinto al que fue recibido (dañada).

9.6. Se ha modificado el ítem 8.4.1: En caso que el cliente detecte que se ha incumplido los requisitos del servicio logístico acordado, se le atenderá como un Caso Crítico o Especial y se le tratará de acuerdo al procedimiento Atención de Casos Críticos o Especiales PRO-SG-056 y de ameritar una Gestión de Mejora se apertura una "GDM", con la finalidad de tomar las acciones inmediatas del caso, bajo responsabilidad del **Jefe de Seguridad y Calidad**.

9.7. Se ha agregado y/o modificado los siguientes puntos en el ítem 8.5.1.

- b) **Gestión de Liquidaciones**
- d) **Gestión de Agenciamiento de Carga Internacional**
- e) **Gestión de Transporte de Carga Terrestre**

9.8. Se ha agregado en el ítem 8.4.2. ***En este correo se debe de indicar las acciones que se han considerado para corregir el incumplimiento o las concesiones efectuadas por el cliente.***

9.9. Se ha modificado el ítem 8.2.5. El responsable de la actividad debe registrar el incumplimiento como glosa en el historial de la orden de servicio y atenderlo como un Caso Crítico o Especial, registrando la no conformidad detectada y las acciones seguidas en un Acta de reunión. Esto incluye los casos que se incumple las medidas de seguridad o si la mercadería se pierde o deteriora, debiendo ser comunicado al cliente en coordinación con la Jefatura del área correspondiente, ***para las Gestiones de Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones.***

9.10. Se ha agregado el ítem 10. **ANEXOS**

- **10.1. Correos de Producto No Conforme.**
- **10.2. Control del Estado de Gestiones de Mejora.**

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-005 Revisión: 06
	Control del Servicio No Conforme	Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 7 de 7

10. ANEXOS

10.1. Correos de Producto No Conforme.

10.2. Control del Estado de Gestiones de Mejora.