1. **ALCANCE:**
* La documentación utilizada por Agencia Aduanal Abuin Almeida y Asociados, S.C., para el Sistema de Gestión Integral.
1. **DEFINICIONES**
* **ABA:** Agencia Aduanal Abuin Almeida y Asociados, S.C.
* **VER:** Veracruz
* **NL:** Nuevo Laredo
* **AICM:** Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
* **MZ:** Manzanillo
* **Sistema de Gestión Integral(SGI):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad y la seguridad en la cadena de suministro
* **Manual de la Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
* **Manual:** Guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo
* **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
* **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
* **Instructivo:** Explicación metódica y detallada de una tarea o actividad que aplica en un área específica de la organización. Este documento permite ejecutar paso a paso la operación de una máquina, un servicio, un software, etc.
1. **DISPOSICIONES**
2. Los documentos del Sistema de Gestión Integral los integramos en Manuales y respetamos la imagen corporativa establecida en el lineamiento **“Imagen Corporativa” (**[**LI-ABA-CDR-02**](02%20LI-ABA-CDR-02%20IMAGEN%20INSTITUCIONAL.docx)**).**
3. Todos los documentos los revisamos y aprobamos antes de su emisión e implementación.
4. Todos los documentos del Sistema Gestión Integral son publicados en archivos PDF en la carpeta de “Sistema de Gestión Integral” del servidor ABA y se encuentran disponibles en carpetas identificadas con el nombre de cada manual. Asimismo, se cuenta con una carpeta por manual impresa, las cuales están disponibles para consulta de los usuarios y son resguardadas por el responsable de cada área.
5. Todos los Manuales que generamos en ABA. se integran considerando la siguiente estructura documental:

**Estructura Documental SGI**

**Primer Nivel**

**Segundo Nivel**

**Tercer Nivel**

**Cuarto Nivel**

**Primer Nivel**

**Manual de Gestión Integral**

En ABA el Manual de Gestión Integral es el primer nivel de nuestra pirámide documental y es responsabilidad del Gerente Técnico dar cumplimiento a las normas de aplicación y es el único que se divide en capítulos.

El código del Manual se compone de la siguiente forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Primera Parte** | **Segunda Parte** | **Tercera Parte** | **Cuarta Parte** |
| Capitulo | Empresa | Nombre del Manual | Consecutivo |
| **CA** | **ABA** | **MGI** | **01** |

**Segundo Nivel**

**Lineamientos**

Los lineamientos se encuentran en el segundo nivel de nuestra pirámide documental y nos presentan las reglas o políticas que expresan los límites dentro de los cuales debe conducirse quien aplique el manual de acuerdo a la siguiente estructura:

1. **Alcance:** Define las funciones generales que abarca el lineamiento
2. **Definiciones:** Define las funciones generales que abarca el lineamiento.
3. **Disposiciones:** Se hace mención a las políticas o guías que expresan los límites dentro de los cuales se conduce quién aplique el manual

**Procedimientos**

Los procedimientos se encuentran en el segundo nivel de nuestra pirámide documental y los desarrollamos de acuerdo a la siguiente estructura:

1. **Propósito:** Indica brevemente la razón de ser del documento y empieza con un verbo demostrativo.
2. **Alcance:** Define las funciones generales que abarca el procedimiento.
3. **Lineamientos:** Son políticas o guías que expresan los límites dentro de los cuales se conduce quién aplique los procedimientos.
4. **Desarrollo:** Indica de manera clara y detallada las funciones a realizar, estableciendo las interfaces, es decir cuando cambia la responsabilidad de un puesto a otro.
* El grado de detalle considera que se documentará hasta que la ausencia de una instrucción pueda afectar adversamente el resultado.
* Hacemos referencia a otros documentos como Procedimientos, Instructivos, Formatos, etc.
* Se redacta de manera impersonal.
1. **Referencias:** Se hace mención a leyes, códigos, normas y/o regulaciones técnicas que cumplimos. (EXTERNOS)
2. **Definiciones:** Significado de las palabras, conceptos y terminologías utilizadas, que sean específicas de la actividad y que requieren ser explicadas para mejor comprensión del procedimiento.

**Tercer Nivel**

**Instructivos**

Los instructivos se encuentran en el tercer nivel de nuestra documentación y sirven para detallar paso a paso las funciones a desarrollar, generalmente se utilizan para funciones repetitivas, como es el uso de un software y los desarrollamos de acuerdo a la siguiente estructura:

1. **Propósito:** Indica la razón de ser del documento y empieza con un verbo demostrativo.
2. **Herramientas y utensilios de trabajo**: Indicar cuando aplique
3. **Equipo de seguridad del trabajador:** Indicar cuando aplique
4. **Equipo de seguridad de la mercancía:** Indicar cuando aplique
5. **Consideraciones generales**: Indicar cuando aplique

**Cuarto Nivel**

**Formatos**

Los formatos se encuentran en el cuarto nivel de nuestra documentación y no tienen un patrón a seguir, sin embargo son diseñados de tal forma que faciliten el registro de los resultados de las funciones realizadas. Si se considera necesario desarrollar instrucciones de llenado se adjuntan al mismo formato.

1. El formato de presentación de los manuales contiene:
2. **Encabezado:**

**Ejemplo encabezado**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO**  |
| **NOMBRE DEL DOCUMENTO** |
| **CÓDIGO** | **FECHA DE REVISIÓN** | **No. DE REVISIÓN** | **PÁGINA** |
|  |  |  | **\_de \_** |

Se compone de los siguientes elementos:

1. El logotipo de ABA, Identificación del documento: Lineamiento, Procedimiento, Instructivo o Formato
2. Nombre del documento
3. Código de identificación del documento: El código se integra de la siguiente forma

|  |  |
| --- | --- |
| **La primera parte se compone con dos letras** | **Abreviatura del tipo de documento** |
| LI | Lineamiento |
| PR | Procedimiento |
| IN | Instructivo |
| FO | Formato |
| CA | Capítulo (Solo aplica al manual de gestión integral) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **La segunda parte se compone desde dos o cuatro letras** | **Empresa** | **Observaciones** |
| ABA | Agencia Aduanal Abuin Almeida y Asociados, S.C | Aplica para todas las empresas y sitios |
| AICM | Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México  | Aplica para la oficina de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México  |
| VER | Veracruz | Aplica para la oficina de Veracruz  |
| NL | Nuevo Laredo  | Aplica para la oficina de Nuevo Laredo |
| MZ | Manzanillo | Aplica para la oficina de Manzanillo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **La tercera parte se compone desde dos a cuatro letras** | **Indica el área o manual relacionado**  | **Responsable del Manual** |
| CDR | Control de Documentos y Registros  | Gerente Técnico |
| AIN | Auditorías Internas | Gerente Técnico |
| CC | Comité de Calidad | Gerente Técnico  |
| DG | Dirección General | Gerente Técnico  |
| ADM | Administración | Coordinador Administrativo |
| RHH | Recursos Humanos | Gerente Técnico Legal |
| OPE | Operación | Director Operativo  |
| SIS | Sistemas | Encargado de Sistemas |
| MGI | Gestión Integral | Gerente Técnico |

|  |
| --- |
| **La cuarta parte se compone con dos números, que es el consecutivo, iniciando con 00** |
| 00 | Numeración ascendente |

1. Fecha de Revisión
2. Número de revisión, empezando en 00
3. Paginación (páginas que integran el documento)
4. **Bitácora de Cambios:**

Al final de cada documento incluimos la bitácora de cambios, misma que se usa a partir de la primera modificación. Incluimos una línea por cada revisión que se haga, es decir el Control de Cambios muestra el histórico de todos los cambios realizados. Ejemplo:

**BITÁCORA DE CAMBIOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REVISIÓN** | **FECHA** | **COMENTARIOS** |
|  |  |  |

1. **Aprobación**

Aprobamos los documentos antes de su emisión de acuerdo a la siguiente tabla:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MANUAL** | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **AUTORIZÓ** | **AUTORIZÓ** |
| Manual de Gestión Integral | Gerente Técnico | Gerente Técnico | Agente Aduanal | Director General |
| Control de Documentos y Registros | Gerente Técnico | Gerente Técnico | Director General | Director General |
| Auditorías Internas | Gerente Técnico | Gerente Técnico | Agente Aduanal | Director General |
| Comité de Calidad | Gerente Técnico | Gerente Técnico | Agente Aduanal | Director General |
| Dirección General | Gerente Técnico | Gerente Técnico | Agente Aduanal | Director General |
| Administración  | Coordinador Administrativo | Gerente Técnico | Agente Aduanal | Director General |
| Recursos Humanos  | Coordinador Administrativo | Gerente Técnico | Agente Aduanal | Director General |
| Operación | Gerente Sucursal | Gerente Técnico | Agente Aduanal | Director General |
| Sistemas | Sistemas Informáticos | Gerente Técnico | Agente Aduanal | Director General |

1. Contenido ([**FO-ABA-CDR-01**](00%20FO-ABA-CDR-01%20CONTENIDO.docx)), el cual estará a cargo del Gerente Técnico y del titular de cada una de las áreas responsables de elaborar el manual y se coloca al frente de cada manual.
2. Matriz de registros de calidad ([**FO-ABA-CDR-03**](09%20FO-ABA-CDR-03%20MATRIZ%20DE%20REGISTROS%20DE%20CALIDAD.docx)), la cual será realizada por el Gerente Técnico y se coloca al final de cada manual a excepción del Manual de Sistema de Gestión Integral.
3. Matriz de correspondencia ([**FO-ABA-CDR-04**](10%20FO-ABA-CDR-04%20MATRIZ%20DE%20CORRESPONDENCIA.docx)), la cual será realizada por el Gerente Técnico y se coloca al final de cada manual a excepción del Manual de Sistema de Gestión Integral.

**BITÁCORA DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REVISIÓN** | **FECHA** | **COMENTARIOS** |
|  |  |  |