1. **PROPÓSITO:**

Mantener una comunicación sobre la información y/o factores que intervengan para lograr la conformidad con los requisitos de calidad y seguridad.

1. **ALCANCE:**

Aplica a todo el personal involucrado en los procesos del Sistema de Gestión Integral ABA en su oficina ubicada en VER, NL, MZ y AICM.

1. **LINEAMIENTOS:**

Se provee al personal encargado de llevar a cabo el despacho de la mercancía, principalmente con aquellos que tienen contacto directo con la mercancía y con los medios de transporte, con uno o varios de los siguientes medios de comunicación: teléfonos móviles, teléfonos fijos y correos electrónicos.

Se lleva el control de asignación de telefonía móvil de acuerdo al formato **Responsiva de Herramientas y Equipo de Trabajo (FO-ABA-RH-07).** El uso de telefonía móvil deberá ser sólo con fines laborales.

El Gerente de Sucursal mantiene registros en los que controla la asignación de equipos y asegura el buen funcionamiento y mantenimiento de los aparatos de comunicación mediante la verificación periódica de acuerdo al procedimiento de **Mantenimiento Preventivo y Correctivo (PR-ABA-ADM-14).**

1. **DESARROLLO:**

| **No** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Ejecutivo de Cuenta/ Gerente de Sucursal**  | Utiliza los medios de comunicación (correo electrónico, vía telefónica, verbal o escrita) para dar a conocer la información correspondiente o conocer el status del despacho de las mercancías.  |
| 2 | **Personal Interno** | Comunica a Gerente de Sucursal/Ejecutivo de Cuenta la información pertinente. En caso de contar con alguna solicitud o queja se dirige con el gerente de sucursal.   |
| 3 | **Gerente de Sucursal**  | Da solución a la solicitud y/o queja, de ser necesario solicita autorización de Agente Aduanal/Director Operativo  |
| **Fin del procedimiento.** |

1. **REFERENCIAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Código** | **Documento** |
| OEA | Operador Económico Autorizado Socio Comercial Certificado “Perfil Agente Aduanal”  |

1. **DEFINICIONES:**

**Comunicación Interna:** Proceso mediante el cual se comunica al personal acerca de la información del SGI y de los aspectos de calidad o seguridad.

**BITÁCORA DE CAMBIOS**

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