
 AMS <small>AGENCIA DE ADUANAS</small>	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	0 DE 12



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y DE MEDIO AMBIENTE ISO 14001:2015

	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	1 DE 12

1 INTRODUCCIÓN

Este Manual describe las políticas, objetivos, organización, procedimientos y tópicos especiales destinados a asegurar la calidad de los productos y servicios conforme al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y gestionar los aspectos e impactos ambientales mediante el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) existente en la organización. El presente Manual está estructurado según las especificaciones y requisitos contemplados en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Este Manual se ha desarrollado:


- Como elemento base del Sistema de Gestión Integrado, sirviendo como guía o referencia para las diferentes actividades relacionadas a dicho Sistema.
- Para permitir la verificación del Sistema de Gestión Integrado mediante auditorías de organismos internos o externos, lo anterior, debido a posibles obligaciones contractuales o legales respecto de Clientes u Organismos Oficiales, como medio de demostrar tangiblemente a terceras partes, la existencia de un Sistema de Gestión Integrado.
- Como medio de Instrucción y Entrenamiento del personal.
- Para salvaguardar y actualizar adecuadamente el Sistema de Gestión Integrado.

Llamaremos Alta Dirección al Agente de Aduana, al Apoderado y al Representante de la Dirección, que son los cargos más altos en nuestra organización. Los cuales tienen la responsabilidad de tomar decisiones y ejecutarlas, tener capacidad de liderazgo, conocimiento, información y competencias para asumir el liderazgo de la organización.

La Alta Dirección ha incorporado en su gestión de negocios, la implementación de un Sistema de Gestión Integrado estructurado de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 y la Norma ISO 14001:2015.

La Alta Dirección visualiza en el Sistema una base sólida para el ordenamiento, planificación, control y mejora continua, que otorga dinamismo, flexibilidad y evidencia del compromiso con los requerimientos de sus clientes y a la gestión ambiental de la organización.

Este Manual tiene como propósito, dar una idea global del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y se constituye en la primera referencia documentada para todas las actividades relacionadas con la Gestión de la organización, y que consideran la interrelación de los procesos involucrados en la prestación del servicio comprendido en el alcance del SGI.

	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	2 DE 12

2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 QUIENES SOMOS

En nuestra agencia contamos con un equipo humano eficiente, con sólidos conocimientos en tramitaciones aduaneras, que te acompañan en toda la cadena logística de tus transacciones, brindándote confianza y tranquilidad con un servicio integral. Nuestro objetivo principal es ser un partner logístico de nuestros clientes, por eso trabajamos día a día en la mejora continua de nuestros procesos internos y tecnológicos y así satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes.

Contamos con sucursales en Aeropuerto Arturo Merino Benítez, Valparaíso, San Antonio, Los Andes, Antofagasta, Arica, Iquique, Talcahuano. Entregamos un servicio con rapidez, eficiencia, atención personalizada, sistema tecnológico vía web, soporte 24/7, puedes contactarnos a nuestro mail o llamarnos a nuestros números de contacto.

2.2 MISIÓN

Nuestra Agencia ofrece servicios que ayudan a facilitar y agilizar las actividades del comercio exterior entre Chile y los países con los que realiza intercambio comercial, ajustándose a la aplicación de las distintas restricciones y acuerdos comerciales, TLC, beneficios y otras normativas que pudiesen existir en una importación y exportación, cumpliendo con la eficacia correspondiente en los procesos logísticos del mercado. Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de nuestros clientes, buscando mejoras continuas a los procesos que los afectan.

2.3 Visión

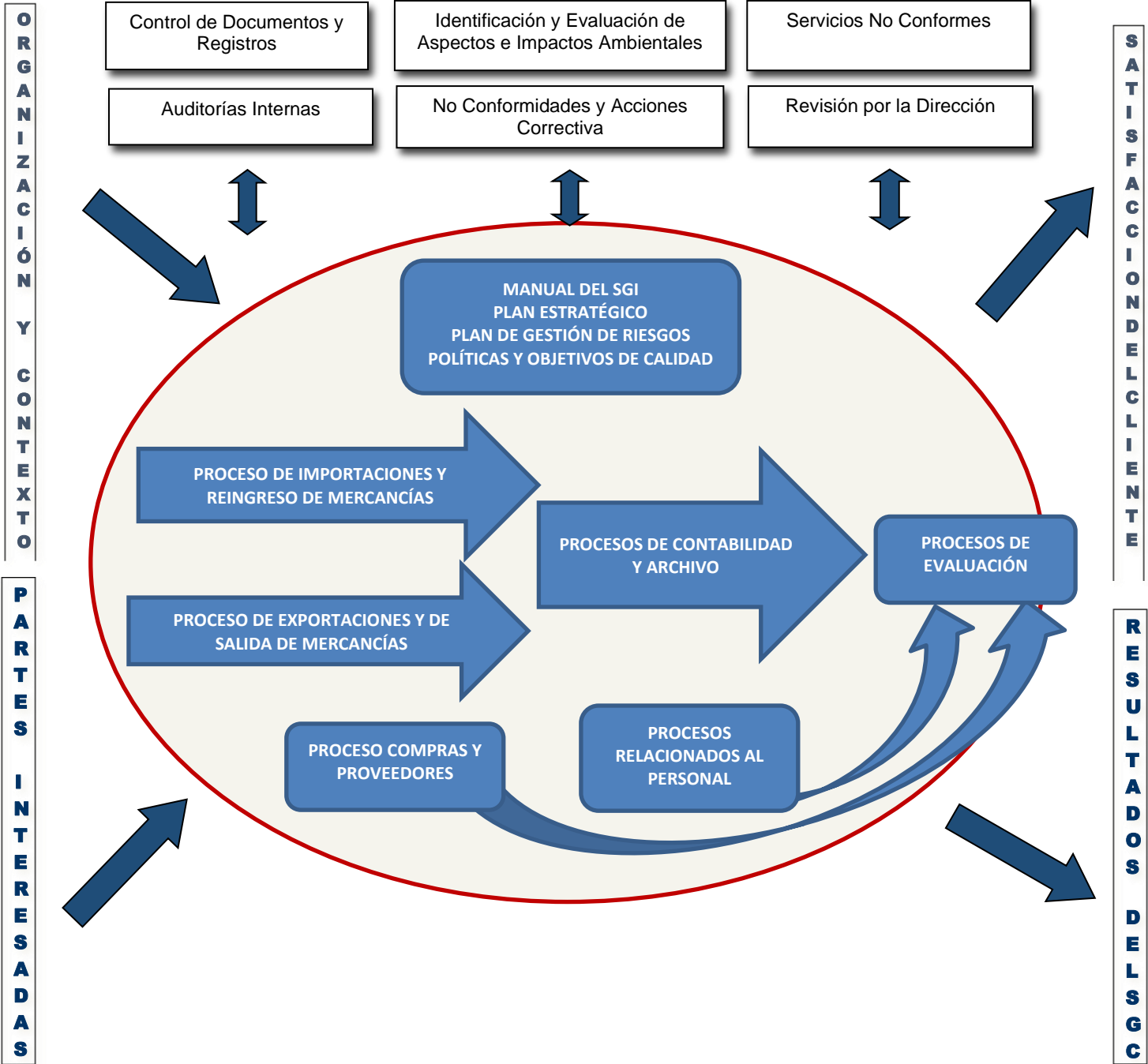
Nos hemos propuesto consolidarnos en el mercado, implementando tecnología de vanguardia en la gestión, controlando en todo momento las operaciones, juntando nuestra calidad de ministro de fe y de auxiliares de la función pública aduanera con la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, a través de la responsabilidad, profesionalismo y generar lazos a largo plazo de confianza.




DOCUMENTO MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	CODIGO	M-CA-001
	REVISIÓN No.	1
	FECHA ELAB.	30.12.2022
	PÁGINA	3 DE 12

3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

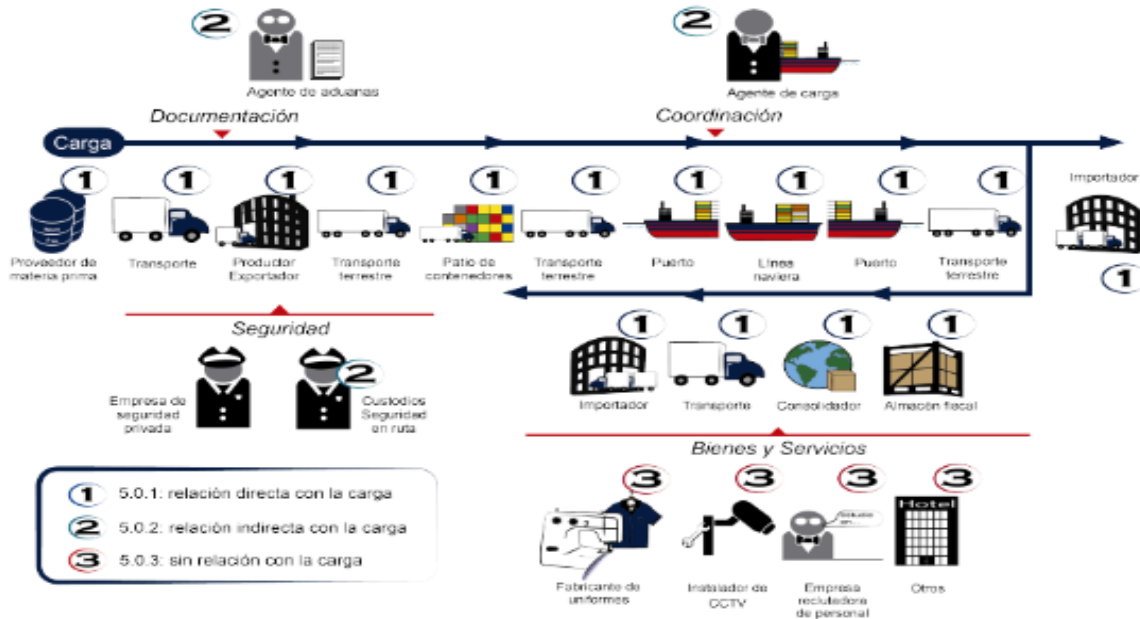
3.1 MAPA DE PROCESOS



	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	4 DE 12

El Flujograma de Procesos muestra en su parte central los procesos de la actividad principal y su interacción con el resto de los procesos estratégicos, de calidad, de medioambiente y de apoyo a la actividad principal.

3.2 CADENA DE SUMINISTROS



3.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


El Sistema de Gestión Integrado (SGI) aplica para todos los procesos involucrados en la prestación del servicio de la compañía Agencia de Aduanas AMS, el cual consiste en el siguiente alcance:

“PRESTACION DE SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE ADUANAS TANTO PARA LAS IMPORTACIONES COMO PARA LAS EXPORTACIONES DE BIENES Y/O SERVICIOS DE LOS CLIENTES”.

3.4 Inaplicabilidad de Requisitos

En la implementación, certificación y mantención del Sistema de Gestión integrado no aplican los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015.

- **Numeral 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios:** La organización no diseña ni desarrolla servicios para sus clientes en la

	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	5 DE 12

ejecución de las actividades de Agenciamiento de Aduanas. Todas las actividades están reglamentadas por normas legales, tales como el código aduanero, además de las normas internacionales que regulan el comercio exterior.

En la implementación y mantención del Sistema de Gestión integrado no existen inaplicabilidad de requisitos de la norma ISO 14001:2015.

3.5 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

El Agente de Aduanas define y aprueba la Políticas de Gestión Integrada de Calidad y Medio Ambiente, ya sea cambios, modificaciones, nuevas políticas o anulaciones de políticas anteriores, mediante lo conversado con todos los trabajadores mediante una capacitación sobre su importancia, su entendimiento y su aplicación a cada área, así como para las partes interesadas pertinentes.

Política del Sistema de Gestión Integrado



A través de esta política del Sistema de Gestión Integrado, la AGENCIA DE ADUANAS AMS establece los siguientes compromisos:

- 1.- Mantener un sistema de gestión de calidad documentado, fácil de usar y eficaz, basado en los requerimientos de la NORMA ISO 9001:2015 y de la NORMA ISO 14001:2015.
- 2.- Satisfacer los requerimientos y las necesidades de nuestros clientes con un alto nivel de servicio, preocupándonos de cumplir con todas las disposiciones legales y en el menor tiempo de tramitación posible.
- 3.- Cumplir con los requerimientos legales, el resguardo fiscal y los requisitos normativos existentes, cumpliendo en plenitud nuestro rol de Agentes de Aduana.
- 4.- Desarrollar un equipo de trabajo colaborativo al interior de la organización, actualizando sus competencias y promoviendo la capacitación tanto interna como externa.
- 5.- Otorgar al personal la infraestructura, el ambiente de trabajo y el equipamiento requerido para poder cumplir con el cargo asignado y las funciones encomendadas.
- 6.- Realizar la mejora continua de los procesos y revisando periódicamente los requisitos aplicables, incorporando los nuevos requisitos de nuestros clientes o cambios que aplican a nuestro rubro, como también potenciando el uso de tecnología en el desarrollo de nuestro trabajo.



Alejandro Muñoz S.
Agente de Aduanas

AG. AD. ALEJANDRO MUÑOZ SILVA Y CIA LTDA.
RUT. 76.330.259-8

Santiago, 30 de Diciembre de 2022
Revisión: 1

CONFIDENCIAL: Prohibido reproducir sin autorización del Representante de la Dirección

	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	6 DE 12

3.6 Sistema Documental

La documentación del sistema integrado de gestión se establece en cuatro niveles, como se indica a continuación:

Primer Nivel

Manual del Sistema Integrado de Gestión. Es el documento rector de la documentación del SGI, en el cual se describen los diferentes elementos que conforman el Sistema.

Segundo Nivel

Descripción de Procesos: Son los documentos que describen los recursos, propósitos, objetivos y todas las actividades interrelacionadas que se transforman entradas en salidas. Caracterización de los procesos.


Tercer Nivel

Procedimientos: Son los documentos generales que describen las actividades que se llevan a cabo en forma específica, para asegurar que los procesos se realizan de manera consistentes y que se cumple con los requisitos establecidos.

Cuarto Nivel

En este nivel se clasifican los documentos de referencia donde se describen los lineamientos y criterios específicos para realizar una actividad, tales como: Instructivos, normas técnicas, formatos, y cualquier otro documento que requiera cada proceso.



	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	7 DE 12

3.7 Representante de la Dirección

El Agente de Aduanas designa por medio del presente Manual del Sistema de Gestión Integrado a don Augusto Reyes Alfaro, Jefe de Operaciones y Apoderado de nuestra organización como representante de la dirección. Es la persona encargada de dar cumplimiento al numeral 5.3 de la ISO 9001:2015.

	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	8 DE 12

Anexos del SGI

Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS LEGALES															
		IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN				CONTROL		EVALUACIÓN					
Proceso	Actividad / Servicio	Descripción Aspecto Ambiental	Condición de Operación	Impacto Ambiental	Normativa Legal	Probabilidad	Seriedad	Magnitud de Riesgo (P x S)	Clasificación de Significancia	Medida de control Propuesta	Probabilidad	Seriedad	Magnitud de Riesgo (P x S)	Clasificación de Significancia	Responsable
		CONSUMO DE AGUA Y ALCANTARILLADO para funcionamiento de sanitarios y lavamanos.	N	Agotamiento de recurso natural (agua) y contaminación de suelo.		9	1	9	No Significativo	Concientizar sobre compromiso del Cuidado del Agua.	9	1	9	No Significativo	Subgerente de RRHH y Administración
		USO DE CELULARES, COMPUTADORES, NOTIBOOKS E IMPRESORAS en actividades diarias.	N	Consumo de energías	Ley 19.300 / DS 594 Minsal / Constitución Política de Chile	9	1	9	No Significativo	Acapio y Reciclaje Ofimático.	9	1	9	No Significativo	
		CONSUMO DE PAPEL para la impresión de documentos	N	Agotamiento de recursos naturales		9	1	9	No Significativo	Reciclaje de papel en Fundación San José.	9	1	9	No Significativo	
		CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA para mantener el ambiente de trabajo en las oficinas (aire acondicionado e iluminación)	N	Consumo de energías		9	1	9	No Significativo	Uso de tecnología de Eficiencia Energética que reduzca niveles de consumo de energía.	9	1	9	No Significativo	
		Filtraciones y/o rotura de llaves o conexión	N	Agotamiento de recurso		9	1	9	No Significativo	Bloquear/Cortar llaves de paso general cada vez que haya	9	1	9	No Significativo	

CONFIDENCIAL: Prohibido reproducir sin autorización del Representante de la Dirección

	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	9 DE 12


Relación entre requisitos de las normas y documentos del SGI

	REQUISITOS			
Integración – Sistemas de Gestión	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	Documentos del SIG
4. Contexto de la organización				
Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	4.1	4.1	Matriz FODA. Programa anual de Actividades
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes afectadas	4.2	4.2	4.2	Matriz interesadas partes
Determinación del alcance del Sistema de Gestión		4.3	4.1	Manual SGI
Sistema de Gestión y sus procesos		4.4	4.1	Mapa de procesos
5. Liderazgo				
Liderazgo y compromiso		5.1	-	Memorándum
Política	5.2	5.2	5.2	Misión Visión Política integrada
Roles, responsabilidad		5.3	5.3	Manual de funciones




MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
		REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	10 DE 12

es y autoridades en la organización				
6. Planificación				
Acciones para abordar riesgos y oportunidades		6.1. 1	-	Matriz de riesgos
Aspectos ambientales y riesgos laborales (identificación y evaluación)		6.1. 2	6.1.2	Matriz IPERC Elaboración IPERC Matriz de impacto ambiental Procedimiento Identificación Aspectos Ambientales e Impactos Ambientales
Requisitos legales y otros requisitos		6.1. 3	6.1.3	Procedimiento Elaboración Matriz de requisitos legales
Planificación de acciones		6.1. 4	-	Plan de acción
Objetivos y planificación para lograrlos	6.2	6.2	6.2	Matriz de objetivos
	6.3			Acta de cambio
7. Apoyo				
Recursos		7.1		Caracterización de procesos.
	7.1.1			
	7.1.2			Ficha de datos personales
	7.1.3			Caracterización de procesos.
	7.1.4			Caracterización de procesos.

	DOCUMENTO	CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	REVISIÓN No.	1
		FECHA ELAB.	30.12.2022
		PÁGINA	11 DE 12

	7.1.5			Chequeo de ambientes de oficina
	7.1.6			Backup 2021
Ambiente para la operación de los procesos		-		Procedimientos operativos (corporativos y particulares)
Competencia		7.2		Curriculum
Toma de conciencia		7.3		toma de conciencia
Comunicación y participación	7.4	7.4	7.4	Plan de comunicación externa Plan de comunicación interna Procedimiento de comunicaciones interno y externo
Información documentada		7.5		Elaboración y codificación de documentos. Control de información documentada Lista documentos internos Lista maestra de documentos externos
Creación y actualización		7.5. 2		
Control de la información documentada		7.5. 3		
8. Operación				

	DOCUMENTO		CODIGO	M-CA-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		REVISIÓN No.	1
			FECHA ELAB.	30.12.2022
			PÁGINA	12 DE 12

Planificación y control operacional		8.1	-	Plan de seguridad
Preparación y respuesta ante emergencias		8.2	8.2	Plan de respuesta ante emergencia
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		8.1	-	Procedimientos
9. Evaluación del desempeño				
Seguimiento, medición, análisis y evaluación		9.1		Programa anual de Actividades
Análisis y evaluación		9.1.2		Informe de objetivos Buzón de sugerencias
		9.1.3		
Auditoría interna		9.2		Plan de auditoría. Informe de auditoría. Programa anual de auditoría.
Revisión por la dirección		9.3		Revisión por la dirección
10. Mejora				
Mejora continua		10.1	-	Formulario de No Conformidades.
No conformidad y acción correctiva		10.2		Formulario de No Conformidades. Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos
Accidentes e incidentes		-		Informe de Incidentes.
Mejora	10.3			Formulario de No Conformidades.