



Informe de Auditoria – Fecha : 06.6.2018 – 06/16

1. SECTOR AUDITADO: Gerencia de Operaciones

2. PERSONAL CONTACTADO:

Capitán Luis Raña

3. CONCLUSIONES:

La Gerencia de Operaciones cumple con los objetivos e Instructivos de Trabajo correspondientes al Sistema de Calidad de Alpemar.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA:

No se han observado necesidades de mejora sustanciales.

5. NO CONFORMES GENERADOS:

NO se han identificado No Conformidades desde la última auditoría.

6. AUDITOR:

Fernando Kolberg



Sector: Gerencia de Operaciones – fecha: 06.06.2018

Lista de Verificación

| Items | Comentarios | No Conformidad | Oportunidad de Mejora |
|--|--|-------------------|--------------------------|
| 1) Verificar que los Mensajes de Nominación emitidos en las Agencias SLZO/Rosario cumplen con los requerimientos del I02 | <p>Mv CS JOLA – San Lorenzo Fecha de nominación: 04/05/2018 – mensaje SO-959 16:25 hs Atracó en muelle Quebracho el 28/05/2018 05:34 hs.</p> <p>Mv BEJAMAS NAREE- Rosario Fecha de nominación: 28/05/2018 – mensaje SO-6581 16:44 hs Atracó en muelle Gral Lagos el 01/06/2018 03:00 hs.</p> <p><u>OK. Cumple con el instructivo</u></p> | | |
| 2) Para dos (2) de los Buques seleccionados en las Agencias SLZO/Rosario seleccionar dos (2) Informes Diarios de Turno emitidos en horario de 7:00 hs. a 18:00 hs. y verificar contenidos contra I03 | <p>Mv NAVIOS SKY – San Lorenzo Inicio ops de carga 03/05/2018 07:00 hs. 1º informe: turno 08:15/12 hs 03/05 emitido 08:26 hs. 2º informe: turno 12/18 hs 03/05 emitido 18:17 hs. 3º informe: turno 07/12 hs 04/05 emitido 12:33 hs.</p> <p>Mv CHIOS VICTORY - Rosario Inicio ops de carga 21/05 21:50 hs. 1º informe: turno 21:50/24:00 hs. 21/05 emitido 23:46 hs 2º informe: turno 00/06 hs 22/05 emitido 07:16 hs. 3º informe: turno 06/12 hs 22/05 emitido 12:35 hs.</p> <p><u>Ok. Cumple con el instructivo</u></p> | | |



| | | | |
|--|--|--|--|
| 3) Para otros dos (2) Buques restantes verificar el cumplimiento del envío de la Información de Turno | <u>OK. Cumple con el instructivo</u> | | |
| 4) Seleccionar un (1) Buque atendido por una Sub Agencia Externa y verificar: a) Envío de Informes de Turno a primera hora con Novedades del Período (18:00 a 8:00) | M/v NORTH STAR – San Pedro – Sub Agencia: Saliva Inicio ops de carga 28/05/2018. 1º informe: turno 07:20/12 hs emitido 28/05 12:20 hs 2º informe: turno 12/18 hs 28/05 18:37 hs. 3º informe: turno 06/12 hs 29/05 12:26 hs. <u>OK. Cumple con instructivo</u> | | |
| 5) Solicitar el último Vessel Looking for Pilot emitido antes de esta auditoria (MOVIMIENTO DE BUQUES) | OK. Emitido el 05/06/2018 – 16:15 hs. <u>Nota:</u> el Movimiento de Buques se envía cuando se registran cambios significativos en la posición de los buques. <u>OK. Cumple con el instructivo</u> | | |
| 6) Tiene conocimiento de la Política de Calidad de Alpemar? | Sí. | | |
| 7) Hay Objetivos definidos para el área? Cuales son ellos? | <ul style="list-style-type: none"> • Atender con excelencia los requerimientos del armador del buque. • Cumplir con igualdad las exigencias del cargador. • Buscar el beneficio del cliente brindando la mejor coordinación del servicio, rapidez y eficiencia. | | |
| 8) Para los Objetivos identificados en el ítem anterior, solicitar las estadísticas de los últimos tres (3) meses. | N/A – No hay registros que puedan llevarse sobre los mismos. Se mide con la satisfacción de clientes y no han habido quejas del mismo. | | |



| | | | |
|---|---|--|--|
| 9) Solicitar los Registros de No Conformidades detectados a la fecha | A la fecha, no se han registrado No Conformidades en este sector. | | |
| 10) Verificar que el Formato del Registro coincida con la última versión definida en el Procedimiento P01 (formulario f001) | N/A – | | |
| 11) Verificar que el f001 se registre en la CARPETA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS en una CARPETA DEL AREA en ORDEN CRONOLOGICO de acuerdo con lo indicado en el Procedimiento P03 (Registros). | OK. Se verifica la existencia de un registro de carpetas de buques en el Sistema Sugar. <u>OK. Cumple con el procedimiento</u> | | |
| 12) Verificar registros de Evaluación de Proveedores, según Instructivo I06 | Si bien el registro existe, no se han detectado no conformidades o quejas para con los mismos. | | |
| 13) Encuestas a los Capitanes, promedio de los 6 últimos meses. | Se verifican a nivel global y sub-agencias, comprobando óptimo resultado del nivel de satisfacción de los comandos de los buques. | | |