

## Minuta de Reunión

F- 06

Revisión: 00

Fecha: 30/08/2018

Lugar: Oficinas Alpemar Oficinas Buenos Aires

Personas Presentes: Pablo Marassi, Damian Dominello, Héctor Garat

Personas Ausentes: -

### Temas Tratados:

1. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
3. la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - a. la satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas, resultados de seguimiento y medición;
  - b. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - c. las no conformidades y acciones correctivas;
  - d. los resultados de las auditorías;
  - e. el desempeño de los proveedores externos;
4. la adecuación de los recursos;
5. la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
6. las oportunidades de mejora.

### Resultados:

#### **1. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;**

Al ser la primera revisión por la dirección al sistema realizada en forma completa bajo la versión 2015 de la norma ISO 9001 y también al verificar que la anterior revisión por la dirección solo habla en parte del sistema de calidad se toma a esta revisión como la primera de este nuevo sistema.

#### **2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;**

Alpemar decidió avanzar en una actualización total de su sistema de gestión de calidad y en este sentido se revisaron la totalidad de los documentos pertenecientes al sistema de gestión dando como resultado un mejorado sistema de gestión el cual está alineado a los nuevos requerimientos normativos.

Por otro lado, al 30 de agosto del corriente año, producto de situaciones del mercado portuario Alpemar ha reducido su plantel un 20 % conllevando esto al cambio del equipo de trabajo el cual debe ser reentrenado.

#### **3. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:**

##### **a. la satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas, resultados de seguimiento y medición;**

Alpemar mide la satisfacción de sus clientes mediante el indicador de reclamos (quejas) los cuales fueron nulos y a través de las encuestas de satisfacción que emite a los capitanes de los buques que atiende. Las mediciones de los últimos tres años dio el siguiente resultado:

	2016	2017	2018	Promedio mensual
Enero	9,46	9,36	8,64	9,15
Febrero	9,05	9,60	9,35	9,33
Marzo	9,67	9,82	9,38	9,62
Abril	9,11	9,63	9,00	9,25
Mayo	9,36	9,75	8,64	9,25
Junio	9,67	8,86	9,17	9,23
Julio	9,50	9,36	9,84	9,57
Agosto	8,50	8,80		8,65
Septiembre	9,60	9,13		9,37
Octubre	9,00	9,53		9,26
Noviembre	9,33	9,82		9,58
Diciembre	9,33	9,57		9,45

Promedio Anual	9,30	9,44	9,15	<b>9,31</b>

Inicialmente se fijó como objetivo tener una puntuación promedio de 8/10, por lo que se observa en los resultados comparativos este objetivo se cumplió holgadamente, por esta razón se entiende que la actual encuesta de satisfacción se replanteara con los fines de medir otros aspectos que le interesan a la dirección de la empresa.

**b. Indicadores de Gestión**

Alpemar hoy por hoy posee solo dos indicadores el de satisfacción de cliente y el de buques atendidos, se entiende que las bases del actual sistema de gestión se podrán definir durante el 2019 en conjunto con todas las gerencias un tablero robusto de indicadores operativos aspectos de RRHH, procesos internos como también de satisfacción de cliente que nos ayude en la toma de decisiones.

**c. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;**

Para poder cumplimentar los compromisos asumidos en la política de calidad se han definido planes de mejora (objetivos) los cuales son tendientes a satisfacer esos compromisos.

**d. Las no conformidades y acciones correctivas;**

Los mecanismos de detección de no conformidades son los establecidos en el procedimiento P-02; los documentos que se utilizan para registrar los desvíos son el listado de desvíos y la ficha de no conformidades y acciones de mejora siendo la primera la que más se utiliza ya que sirve de input para la redacción de la ficha de no conformidad.

A la fecha la posee:

- 1 de la Auditoria Interna

**e. Los resultados de las auditorías;**

Las auditorías fueron realizadas por Natalia Schiaffino, Sergio J Olmos, Fernando Kolberg, Nicolás Robelin Desrets y Héctor Garat durante los meses de junio y agosto de este año. El hallazgo de esta actividad fue:

**1. RRHH**

No se lleva registro del plan de capacitaciones según lo describe el procedimiento de RRHH

**f. El desempeño de los proveedores externos;**

Se revisó el procedimiento de evaluación de proveedores y se definió que los los

proveedores serán evaluados según precio y plazo de entrega en forma anual, como el procedimiento no lleva implementado mas de 1 mes se decidió darle a todos los proveedores el mismo carácter de evaluación (EXCELENTE).

**g. La adecuación de los recursos;**

En líneas generales, se han facilitado los recursos adecuados para adecuar el SGI a la versión 2015 de la Norma ISO 9001.

**h. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;**

Se han identificado a través de una matriz FODA los riesgos y oportunidades relacionada a la actividad que desarrolla la empresa, el resultado fue el siguiente plan de acción:

Entendemos que las acciones para abordar los riesgos y oportunidades son decisiones que deberá llevar adelante esta Dirección con el fin de establecer metodología y practica de las mismas.

**i. las oportunidades de mejora.**

Como aspecto a mejorar, sería importante avanzar en la informatización del Sistema de Gestión de Calidad de modo mejorar el acceso al sistema a través de una intranet y no a través de Google Drive.