

## Informe Revisión por la Dirección Sistema de Calidad Alpemar

Fecha: NOVIEMBRE 2017

### Conclusiones:

El Sistema de Calidad de Alpemar es una herramienta muy efectiva para mantener los altos estándares de Calidad que nuestra Empresa se fijara en su relación con sus clientes.

El personal conoce la Política y Objetivos de Calidad como así también los Procedimientos aplicables.


Informe:

### 1) Acciones pendientes de la Revisión anterior:

Sobre la última auditoría de revisión de Intertek de Noviembre del año 2016 el auditor sugirió algunas directrices que fueron atendidas como por ej, la inclusión en el sistema suger de "Documentos Obsoletos", incorporación de la Norma de Gestión del Dto de Recursos Humanos, Observar el cumplimiento de flujo de información interna entre Agencia y Facturación San Nicolás, Casa Central y profundizar las auditorías internas (bajo que norma se está auditando).

### 2) Objetivos de Calidad:

Los Objetivos de Calidad y su relación con la Política de Calidad y las distintas áreas de Alpemar se muestran en el siguiente cuadro:

Párrafo de la Política	Objetivos relacionados	Area de Aplicación
Definir y cumplir con altos estándares de servicio administrativo y operativo	Cero (0) Quejas Plazo de Facturación  Standardización de Actividades	Todas las Areas Facturación Todas las Areas
Trabajar en equipo con proveedores clave que compartan nuestro enfoque de atención al Cliente	Cero (0) desvío Continuidad en las Compras	Proveedores Dirección – Gcia. Operaciones
Promover la pro actividad de nuestro personal y establecer relaciones de largo plazo con ellos	Nivel salarial respecto de la industria Capacitación Seguro de Retiro Viajes al Exterior de Capacitación	Dirección   Dirección

Todos los Objetivos se están cumpliendo apropiadamente y se ha instruido a los responsables de área acerca de la difusión y comprensión de los mismos en sus respectivos sectores.

### 3) No Conformidades:

Se han registrado NO CONFORMIDADES en la auditoría interna de Junio 2017 en San Lorenzo, el cual ya fue subsanada, y fueron estas dos a continuación

05) Solicitar evidencia del envío de Autorización de Firma de Conocimiento (Bill of Lading) para cada uno de los Buques seleccionados en el ítem 1. No se encontro

06) Verificar el envío de la solicitud de la Autorización de zarpada a fin de garantizar la provisión de fondos pro forma acorde buques previamente seleccionados) No se encontro

#### 4) Acciones Preventivas:

No se han identificado problemas "potenciales" que generen la necesidad de acciones preventivas.

#### 5) Auditorías Internas:

Se ha definido el Programa de Auditorías internas según cuadro más abajo para el presente año 2017.

Las auditorías internas se han llevado a cabo en los meses de Junio y Noviembre del 2017 en todas las sub-agencias y la Casa Central de San Nicolás y se revisó el comportamiento del auditor líder.

PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS ALPEMAR - AÑO : 2017				
ÁREA	ITEMS DE LA NORMA A AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	FECHA	
			1er semestre	2do.semestre
Facturación	Cumplimiento de las instrucciones de trabajo	Sergio Jose Olmos	junio'17	Noviembre'17
Suc.Rosario	Cumplimiento de Instrucciones y Procedimientos acorde a la Norma	Nicolas Robelín	junio'17	Noviembre'17

Suc San Lorenzo	Cumplimiento de Instrucciones y procedimientos acorde a la Norma	Nicolas Robelín	junio'17	Noviembre'17
Suc Campana	Cumplimiento de Instrucciones y procedimientos acorde a la Norma	Natalia Schiaffino	junio'17	Noviembre'17
Suc Buenos Aires	Cumplimiento de Instrucciones y procedimientos acorde a la Norma	Natalia Schiaffino	junio'17	Noviembre'17
Oper.San Nicolás	Cumplimiento de Instrucciones y procedimientos acorde a la Norma	Sergio Jose Olmos	junio'17	Noviembre'17
Gerencia (**) operaciones	Cumplimiento de instrucciones y procedimientos acorde a la norma	Damiàn Dominello	Nov 2016	N/A
Auditor Representante de la Dirección. (*)	Cumplimiento de instrucciones y procedimientos acorde a la norma	Pablo Marassi		Noviembre'17

[illegible]

Su cumplimiento hasta la fecha ha servido para mantener la implementación del Sistema de Calidad.

#### **6) Quejas de Clientes:**

No se han producido Quejas de parte de Clientes.

#### **7) Satisfacción de Clientes:**

Se ha completado una encuesta entre un grupo de clientes elegidos al efecto.

La encuesta no sólo pretende obtener información acerca de la percepción del Servicio de Alpermar sino también servir de Diagnóstico de Oportunidades de Mejora en óptica cliente.

No se han detectado cuestiones que impliquen acciones sobre los procesos de provisión de servicios.

#### **8) Planes de Mejora:**

Cambio de algunos servidores de los sistemas de computación brindando así a la Empresa una mayor fluidez en sus programas operativos.

Continuamos con el sistema de base de datos "SUGAR CMR" que nos ha permitido mejorar en todos los aspectos el manejo de la información y acceso a la misma, back up de seguridad, etc.

Mantenemos up-grade las licencias de Windows 7 para todas a las computadores de la empresa.

Se está en pleno proceso de renovación de la flota automotor, y ya se han incorporado 3 movilidades, dos para Buenos Aires y la otra unidad opera en Rosario.

Continuamos desarrollando y actualizando nuestro sitio web.

Se ha instalado un sistema de Registros de entradas y salidas del personal con sensor digital.

Hemos obtenido un cliente nuevo a nivel mundial, con buques de cargas líquidas, siendo sus representantes exclusivos en Argentina

#### **9) Creación de nuevos documentos:**

**AAA)**

Se incorporó y se mantiene bajo control la carpeta de calidad un nuevo documento: **Reclamos, Sumarios e Intimaciones bajo el código IP07 / 2011**

**BBB)**

Se continúa controlando el nuevo documento en el sistema denominado **INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS CAPITANES.** (Documento nº 1 versión 12 en la carpeta del Sugar). *Asimismo se lleva Su registro y archivo físico respectivo)*

**CCC) Se ha modificado el "Control de registros el 21.3.2016 (PO3/4/2016) como sigue**

Título: Control de Registros

Objeto:

Asegurar que los registros que proveen evidencia objetiva de cumplimiento de las actividades permanezcan legibles, fácilmente identificables y accesibles.

Responsables:

Todo el Personal de Alpemar

Desarrollo:

**1) Generales**

Los registros que proveen evidencia objetiva de las actividades se archivan en los siguientes medios:

- Carpeta de Buque - SubAgencias Internas
- Carpeta de Buque - Documentación Buenos Aires
- Carpeta de Buque - Facturación
- File Electrónico (Gerencia de Operaciones)

El ordenamiento de los registros es cronológico.

El Plazo de Archivo es de cinco (5) años.

Siguiendo la política de protección al Medio Ambiente & Sustentabilidad, se reducirán la cantidad de copias a imprimir de la documentación de buque, dejando una cantidad limitada de copias en la carpeta de cada buque. Teniendo en cuenta las necesidades operativas, se sugiere un máximo 3 copias por documento a ser archivadas en las Carpetas de Buque.

La documentación debe estar debidamente digitalizada y en soporte virtual, también conocido como "nube", de acuerdo al procedimiento de archivado de documentos.

En caso de requerirse nuevas copias, podrán ser impresas desde la nube de Alpemar.

**DDD)** Se ha revisado y modificado la Planilla de Gastos (I04) 25/8/2017 se agrega que "la misma debe ser completada a medida que se solicitan los servicios", y "Toda planilla que sea observada y por tal motivo deba corregirse, debe archivar en la carpeta del buque indicando que es la versión "revisada"

**EEE)** Se ha revisado y modificado la Planilla Check List de Operaciones (I01) 25/8/2017 punto 2 - "Toda planilla que sea observada y por tal motivo deba corregirse, debe archivar en la carpeta del buque indicando que es la versión "revisada"

**FFF) SE HAN MODIFICADO LOS PLAZOS DE FACTURACION Y DESVIOS V3/2016 EL 22.3.2016 SEGÚN SIGUE**

Desarrollo:

Para el plazo de facturación y su envío deberá contemplarse lo siguiente según cada cliente:

- CARGILL : 15 días corridos de la fecha de zarpado el buque-igual su envío por mail.
- LDC: 48 hrs hábiles de zarpado. Calado de salida menor 34 pies o dentro de las 24 hrs hábiles de la llegada a Recalada con calado mayor a 34 pies – su envío por e.mail
- OWNERS AGENTS : 30 ds. corridos de la fecha de zarpado el buque (\*)- igual su envío por currier/mail

\* CLIENTES DIRECTOS : 15 días corridos de la fecha de zarpado el buque-igual su envío por Courier/mail  
-estimando costos organismos estatales/courier

**GGG)** Check List Operaciones modificación del 15.3.2016 – Control de cambios  
(adjuntar copias de las habilitaciones)

**Objeto:**

Estandarizar el Seguimiento de los Servicios provistos por Alpemar y su correspondiente registro

**Responsables:**

**Personal de Subagencias**

**Desarrollo:**

1. Cada buque deberá tener una planilla de Checklist cuya copia deberá enviarse en formato PDF, junto con la documentación y la Planilla de gastos, a la Gerencia de Administración via Mail. – En la misma es indispensable que se incorpore junto con el mail de la planilla de gastos y checklist, las copias de las habilitaciones solicitadas por cada buque

**HHH)** Se incorpora al sistema NORMAS DE GESTION PARA EL DEPARTAMENTO DE R.R.H.H. como sigue:

**Título:** GESTION R.R.H.H.

**NORMAS ISO – GESTION DE RRHH**

**Selección de personal, control de capacitación y medición de mejoras.**

Objeto: Establecer la metodología utilizada por Alpemar para identificar las necesidades de capacitación, entrenamiento y toma de conciencia. Para asegurar la correcta asignación de los recursos humanos de calidad en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa considera a los recursos humanos de calidad, cuando son competentes en base a 4 aspectos a saber: a). Educación, b). Formación, c). Habilidades y d). Experiencia.

**Inicio del Proceso**

## 1. Competencia necesaria del personal y estandarización de perfiles.

La dirección de RRHH con asistencia de los Gerentes de los diferentes departamentos confecciona las "Fichas de Puestos" que serán utilizadas al momento de la selección del personal. Estas fichas enumeran las cualidades y formación necesarias para cada uno de los puestos de trabajo y una descripción de los mismos. Las mismas serán archivadas en cada uno de los legajos de los empleados.

## 2. Identificación de necesidad de capacitación

Las necesidades de capacitación pueden detectarse de las siguientes formas:

- Acciones de mejora surgidas del tratamiento de no conformidades y acciones correctivas / preventivas.
- Solicitud de la Dirección de la Empresa, según los requerimientos de la Política u Objetivos de la Calidad y las necesidades surgidas del mantenimiento o mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Demandas al personal o de sus superiores: Los responsables de los sectores pueden proponer la realización de una capacitación para el personal a su cargo o para ellos mismos.
- Evaluación de cumplimiento de las "fichas de puestos" al momento de la contratación del personal.

En cualquiera de estos casos, la persona que detecta la necesidad la eleva a la Dirección de RRHH para su evaluación e implementación.

### Descripción del Proceso

1. La dirección de RRHH recibe los requerimientos de formación provenientes del punto anterior y en función a esto y los que el mismo genera, confecciona el "Plan de capacitación" necesario y los empleados que deberán incluirse en el mismo.

El "plan de capacitación" deberá detallar, las actividades de capacitación a realizarse, los asistentes, la institución o encargado de dictar la formación y el encargado de la coordinación.

Una vez evaluado con el encargado del departamento involucrado e identificada la institución que se hará cargo de impartir la capacitación, se eleva a la Dirección para su aprobación.

2. Evaluación de eficacia de la capacitación

El responsable del sector verifica la efectividad de la capacitación recibida por su subordinado, observando su desempeño en el puesto luego de la misma. Esta verificación es registrada en el "Plan de Capacitación" que se archivará en el legajo de personal que mantiene actualizado la dirección de RRHH.

### Fin del Proceso

#### Medición de mejoras:

1. Porcentaje de Empleados Capacitados anualmente: Estandar > 90%

$(\text{Cantidad de empleados que asistieron a cursos} / \text{Cantidad de empleados a capacitar}) * 100$

2. Porcentaje de aprobación: Estándar > 90%

$(\text{Nº de empleados aprobados} / \text{Nº empleados que asistieron al curso}) * 100$

#### Otros Indicadores:

1. Índice de Ausentismos y accidentes

(Días de ausentismo/días laborables)\* total de empleados

III) Asimismo mantiene la inclusión en el programa de Auditorías al Representante de la Dirección, efectos ver su desarrollo y cumplimiento que sean concordantes a su función. Esto será evaluado por la Dirección de la Empresa en la 2º auditoría programada del mes de Noviembre 2017. (Una vez al año)

Fin del Informe de Revisión por la Dirección

Preparó: DAMIAN DOMINELLO

REVISÓ: PABLO MARASSI

NOVIEMBRE 2017