

Manual de **Calidad**

ALPEMAR S.R.L.



INDICE DE CONTENIDOS

I.	ALPEMAR SRL	05
I.1	INTRODUCCIÓN	
I.2	CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD	
I.3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
I.4	PRESENTACIÓN DE ALPEMAR SRL	
I.5	POLÍTICA DE CALIDAD	
II.	ORGANIZACIÓN	07
II.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	
II.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
II.3	COMUNICACIÓN INTERNA	
III.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	11
III.1	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL	
III.2	INFRAESTRUCTURA	
III.3	AMBIENTE DE TRABAJO	
IV.	PROVISIÓN DEL SERVICIO	13
IV.1	CONTROL DE PROCESOS	
IV.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE SERVICIOS	
IV.3	PROPIEDAD DE LOS CLIENTES	
IV.4	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	
IV.5	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
IV.6	VALIDACIÓN DE PROCESOS	
V.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	15
V.1	SATISFACCIÓN DE LOS SECTORES INTERESADOS	
V.2	AUDITORIAS INTERNAS	
V.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS	
V.4	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	
V.5	MEJORA CONTINUA	
V.6	ACCIONES CORRECTIVAS	
V.7	ACCIONES PREVENTIVAS	
VI.	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS APPLICABLES	17
ANEXOS		19
ANEXO I:	MAPA GENERAL DE PROCESOS	
ANEXO II:	FLUJOGRAMA ACTIVIDADES OPERATIVAS	
ANEXO III:	FLUJOGRAMA ACTIVIDADES DOCUMENTACIÓN	



CON

ALPEMA

MAN

I. Alpemar SRL

I.1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene por objetivo definir el Sistema de Gestión de la Calidad de **Alpemar SRL** de acuerdo con los requerimientos de la norma internacional **ISO 9001:2000**.

I.2. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

La administración del Manual de Calidad es responsabilidad del Representante de la Dirección quien mantiene registros de su distribución de tal manera de asegurar su actualización a los sectores interesados en su contenido.

I.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las actividades comprendidas en el Sistema de Gestión de Calidad bajo Norma ISO 9001 (2000) de Alpemar SRL son:

SERVICIOS DE AGENCIA MARÍTIMA Y ESTADÍSTICAS.

Por la naturaleza de las mencionadas actividades quedan excluidos los requerimientos de **Diseño y Desarrollo** (Alpemar desarrolla sus actividades en base a estándares propios de su rubro) y **Validación de Procesos** (Alpemar cuenta con los mecanismos internos para monitorear el resultado de sus servicios a partir de lo definido en los instructivos correspondientes).

I.4. PRESENTACIÓN DE ALPEMAR SRL

ALPEMAR SRL fue creada, en la ciudad de **San Nicolás**, el 1º de junio de 1987 con el claro objetivo de brindar un servicio de excelencia que le permitiera el reconocimiento del mercado.

II. Organización

Para sostener este primer objetivo privilegiamos la selección y capacitación del personal que debía llevarlo a cabo, y esto fue lo que marcó el ritmo de nuestra expansión hacia otros puertos. Así fue que en el año 1991 pudimos abrir nuestra primera sucursal en la ciudad de **Campana**, para atender la rada, de Escobar y los puertos de Campana y Zárate. En año 1994 abrimos nuestras oficinas en las ciudades de **Rosario** y **San Lorenzo** y finalmente en el año 1997 abrimos nuestra oficina en la ciudad de **Buenos Aires**.

La problemática de cada puerto es diferente y única. Nuestros clientes saben que Alpemar está en donde suceden las cosas. El ser la Agencia Marítima con más oficinas propias, a lo largo del río Paraná, nos permite tener una presencia real en cada puerto y/o terminal, y establecer una relación personal con las autoridades, terminales, etc.

Somos sin lugar a duda la agencia mejor informada sobre el movimiento de buques y cargas en el **río Paraná**, aprovechando la ventaja de nuestro red de comunicaciones entre las diferentes oficinas hemos creado un departamento de estadísticas, que producen reportes diarios, semanales, mensuales, anuales y "a la carta" que son muy apreciados por nuestros clientes y por el mercado, como se refleja por la cantidad de suscriptores a los mismos.

Actualmente Alpemar es, en la Argentina, una de las Agencias Marítimas líderes del tráfico de buques tramps.

1.5 POLÍTICA DE CALIDAD DE ALPEMAR SRL

"Nuestro objetivo es superar continuamente las expectativas de nuestros clientes"

Estamos convencidos que:

- Definir y cumplir con altos estándares de servicio operativo y administrativo.
- Establecer una relación preferencial con proveedores clave que compartan nuestro enfoque de atención al Cliente.
- Promover la pro actividad de nuestro personal y establecer relaciones de largo plazo con ellos.

Son factores claves para asegurar el éxito de nuestra estrategia de Negocios.

La mencionada política genera Objetivos de Calidad que son consensuados con el personal responsable y monitoreados por la Dirección de Alpemar SRL.

1.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y funciones del Personal han sido definidas y comunicadas por la Dirección de Alpemar.

El siguiente Organigrama muestra de manera gráfica las mencionadas funciones:

VER GRÁFICO EN PAGINA 09

1.1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

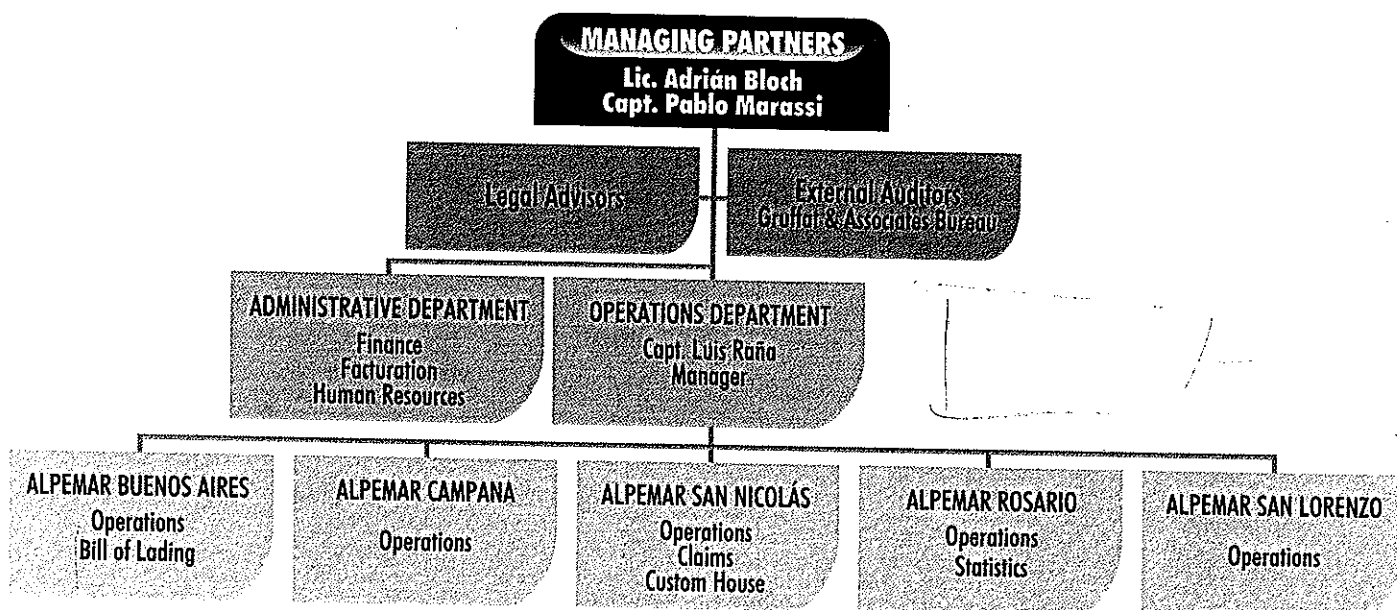
La Dirección de Alpemar ha tomado bajo su directa responsabilidad las funciones del Representante de la Dirección a efectos de la implementación mantenimiento y mejora del Sistema de Calidad.

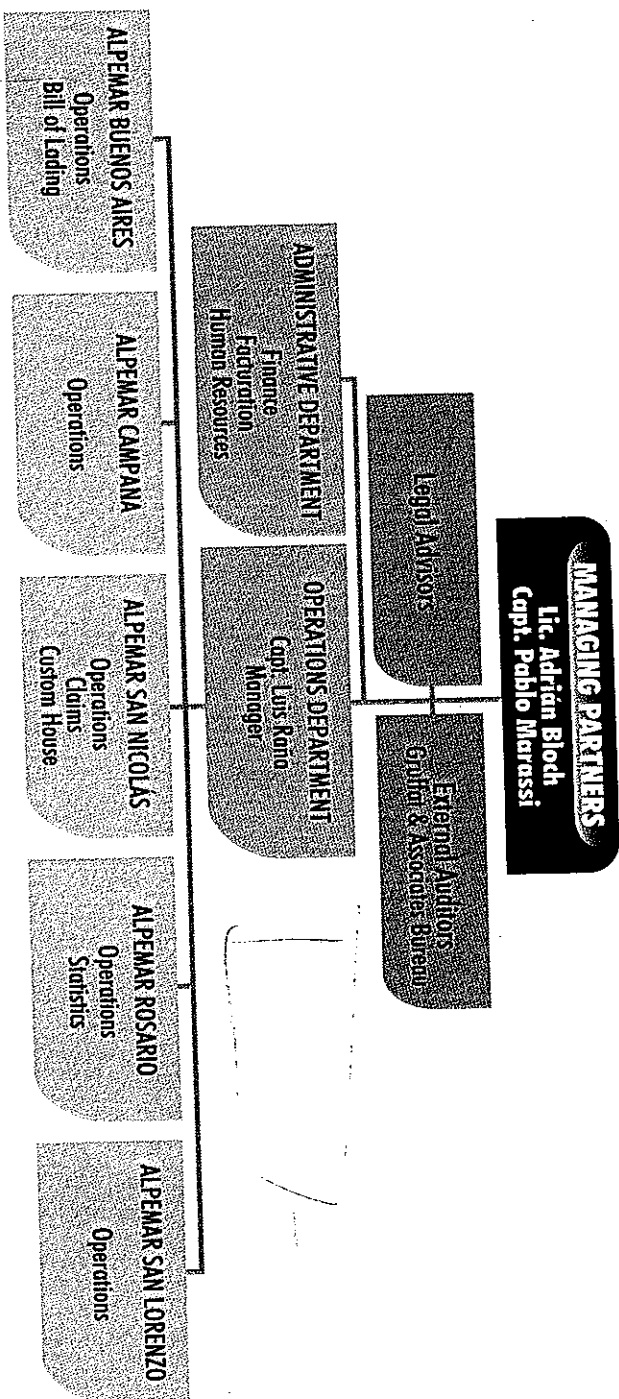
1.2. COMUNICACIÓN INTERNA

Alpemar SRL posee apropiados canales de comunicación interna a partir de:

- E-mail
- Sistema Informático Interno
- Reuniones de Trabajo

Estos canales de comunicación aseguran que toda la información y conocimiento necesario para desarrollar los Servicios se encuentre disponible para ser compartida apropiadamente.





III. Gestión de los recursos

III.1 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

Alpemar SRL satisface los requerimientos de este ítem de la Norma a partir de la definición de una matriz de competencias de su personal operativo a partir de la cual puede monitorear el entrenamiento del mismo para adquirir las habilidades necesarias para el cumplimiento de sus tareas.

III.2 INFRAESTRUCTURA

Alpemar cuenta con infraestructura a nivel edificio, comunicaciones, movilidad para lograr una prestación de servicios efectiva con la mayor cobertura geográfica posible.

III.3 AMBIENTE DE TRABAJO

Las condiciones de trabajo en la cual el Personal de Alpemar presta los Servicios cumplen con las leyes y regulaciones vigentes asegurando de esta manera la reducción de riesgos inherentes a la actividad.

IV. Provisión del servicio

IV.1 CONTROL DE PROCESOS

Alpemar SRL ha definido sus procesos operativos en materia de Actividades Responsabilidades, Flujo de Información y Servicios, Controles y Registros de tal manera de lograr un apropiado control de los mismos.

En los ANEXOS I, II y III se muestran el Mapa de Procesos General de Alpemar el Flujoograma de Actividades Operativas y el Flujoograma de Actividades de Documentación.

IV.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Alpemar SRL posee sistemas de información y archivos que permite identificar los distintos servicios a lo largo de todas las etapas de su provisión (elaboración de proformas, nominación, planificación, organización, realización y control) de tal manera de proveer evidencia objetiva de cumplimiento.

La trazabilidad no es un requisito especificado por ninguno de los clientes ni por la legislación vigente, sin embargo es tenida en cuenta a partir de identificación de registros apropiados que son utilizados en el análisis de causas de problemas y/u oportunidades de mejora.

IV.3 PROPIEDAD DE LOS CLIENTES

Alpemar SRL realiza las siguientes tareas en relación con el cumplimiento de este requisito:

- Identificación de todos aquellos bienes tangibles y/o intangibles que son propiedad de los Clientes y son suministrados para ser utilizados durante provisión del servicio (ver Nota).

V. Medición, análisis y me

- Definición de las condiciones para su conservación y/o uso adecuado.
- Utilización de los registros de No Conformidades para registrar deterioros o pérdidas y como medio de comunicación a los Clientes acerca de las mencionadas anomalías.

Nota:

Ejemplo de estos bienes son:

- Repuestos
- Información Operativa y Comercial

IV.4 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Si bien no hay productos físicos provistos por Alpemar SRL se consideran alcanzados por este ítem:

- Toda la información sensible a la prestación del servicio contenida en los archivos (central y activos).
- Toda la información sensible a la prestación del servicio contenida en soporte magnético (sistemas).

Por lo tanto, se han identificado y establecido las condiciones necesarias para asegurar la preservación de la mencionada información.

IV.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Alpemar SRL no posee equipos/dispositivos físicos que deban ser controlados mediante calibraciones.

Sólo se confirman, mediante las correspondientes validaciones por uso o pruebas, la capacidad de aquellos programas informáticos que se utilicen para procesar información sensible a la provisión del servicio.

V.1 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Alpemar SRL realiza de manera periódica una evaluación de su desempeño partir de entrevistas con representantes sus Clientes.

La información obtenida es analizada y sirve como datos de entrada para Revisión por la Dirección.

V.2 AUDITORIA INTERNA

Alpemar SRL realiza a intervalos planificados Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad utilizando a tales efectos personal especializado calificado.

La mencionada planificación es responsabilidad del Representante de Dirección quien la define teniendo en cuenta la importancia y desempeño actual de las tareas/áreas a ser auditadas.

Los resultados son informados a los responsables de las áreas auditadas para que se adopten las medidas que se consideren apropiadas para mejorar funcionamiento del sistema.

Asimismo, los reportes de auditoría son utilizados como herramienta gerencial de monitoreo del sistema en las revisiones por la dirección.

V.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

Alpemar SRL demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados a partir de diversos indicadores de seguimiento y performance de procesos tales como:

- Objetivos de Calidad
- Check List de Operaciones
- Planillas de Gastos
- Sistema de Información Interno

V.4 CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Alpemar SRL ha definido un procedimiento documentado el cual identifica posibles desvíos en los distintos procesos y las responsabilidades por su tratamiento.

Asimismo, para cumplir este requerimiento se han establecido las responsabilidades para la atención y tratamiento de Quejas y Reclamos de los Clientes.

V.5 MEJORA CONTINUA

Alpemar SRL define proyectos de mejora a partir de la información que surge de:

- seguimiento de objetivos de calidad y procesos,
- informes de auditorías internas,
- registros de no conformidades,
- registros de quejas de sectores interesados,
- informes de acciones correctivas y preventivas
- encuestas a clientes.

En los mencionados proyectos se establecen metas, responsables, cursos de acción y plazos de cumplimiento.

V.6 ACCIONES CORRECTIVAS

Alpemar SRL ha definido un procedimiento documentado para la adopción de acciones que permitan evitar la repetición de problemas reales frecuentes o importantes a partir del análisis de las causas raíces.

V.7 ACCIONES PREVENTIVAS

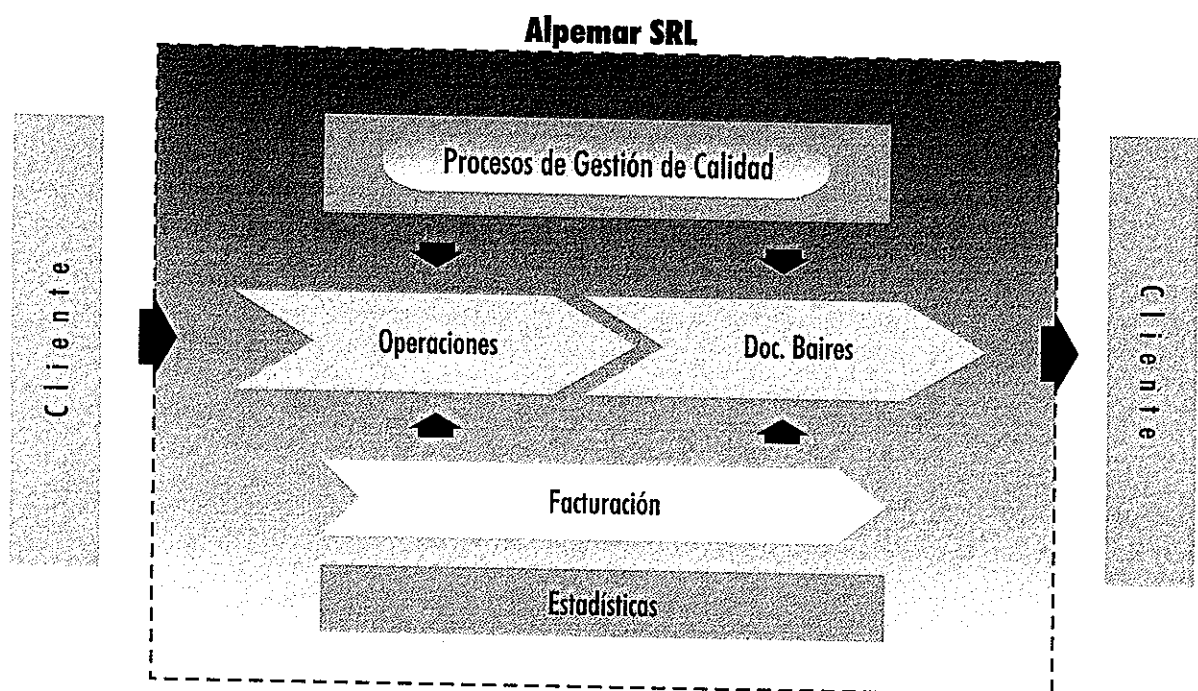
Alpemar SRL ha definido un procedimiento documentado para la adopción de acciones que permitan evitar la aparición de problemas potenciales a partir del análisis de tendencias, el conocimiento y la experiencia acerca del servicio y/o la comparación con otras organizaciones similares.

VI. Procedimientos documentados aplicables

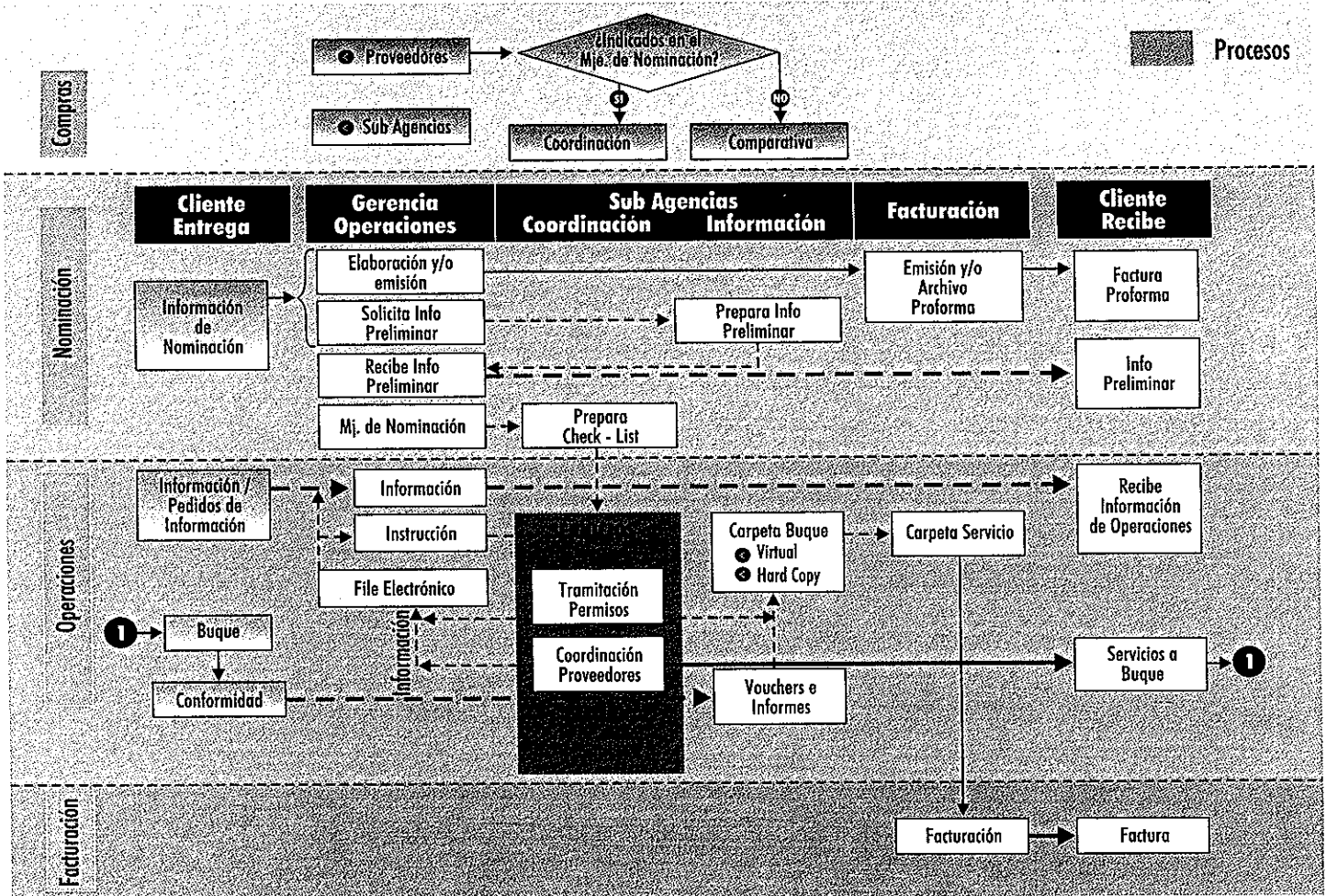
El siguiente listado indica los procedimientos operativos y de gestión aplicables a los Servicios de Alpemar SRL.

Referencia	Título
I01	Check List Operaciones
I02	Mensaje de Nominación
I03	Informe Diario de Turnos
I04	Planilla de Gastos
I05	Provisión de Fondos Proforma
I06	Evaluación de Proveedores
P01	Control de No Conformidades y Quejas
P02	Control de Documentos
P03	Control de Registros
P04	Acciones Correctivas y Preventivas
P05	Auditorías Internas
P06	Revisión por la Dirección

ANEXO I. Mapa General de Procesos



ANEXO II. Flujograma Actividades Operativas



ANEXO III. Flujograma Actividades de Documentación

