

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA**



“ ELABORACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA EL SERVICIO DE INSPECCIONES A CONTENEDORES “SURVEYOR”, ADOPTANDO HERRAMIENTAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2000, PARA UNA EMPRESA MARÍTIMA ”

KARIN GABRIELA ROLDÁN MANSILLA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESAS DE SERVICIOS

Guatemala, noviembre de 2010

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA**



**“ELABORACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA EL SERVICIO DE
INSPECCIONES A CONTENEDORES “SURVEYOR”, ADOPTANDO HERRAMIENTAS
DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2000, PARA UNA EMPRESA MARÍTIMA”**

**Trabajo de Graduación presentado por
KARIN GABRIELA ROLDÁN MANSILLA**

**Para optar al grado de
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESAS DE SERVICIOS**

Guatemala, noviembre de 2010

JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA

ÓSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, Ph.D.	DECANO
LIC. PABLO ERNESTO OLIVA SOTO, M.A	SECRETARIO
LICDA. LILLIAN RAQUEL IRVING ANTILLÓN	VOCAL I
LICDA. LILIANA VIDES DE URIZAR	VOCAL II
LIC. LUIS ANTONIO GÁLVEZ SANCHINELLI	VOCAL III
BR. MARIA ESTUARDO GUERRA VALLE	VOCAL IV
BR. BERTA ALEJANDRA MORALES MÉRIDA	VOCAL V

CONSEJO ACADÉMICO
ESCUELA DE ESTUDIO DE POSTGRADO

ÓSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, Ph.D.
LICDA. ANNE MARIE LIERE DE GODOY, MSc.
DR. JORGE LUIS DE LEÓN ARANA
DR. JORGE ERWIN LÓPEZ GUTIÉRREZ
LIC. FÉLIX RICARDO VÉLIZ FUENTES, MSc.

Inga. Karin Gabriela Roldán Mansilla
AUTOR

Inga. Alba Maritza Guerrero de López
ASESORA

Licda. Ely Ocaña MSc.
REVISORA

Licda. Anne Marie Liere de Godoy, MSc.
DIRECTORA

Oscar Manuel Cobar Pinto, Ph.D.
DECANO

ACTO QUE DEDICO

A Dios: Por ser luz y guía en todo momento de mi vida y darme la oportunidad y la satisfacción de obtener un logro más.

A mis Padres: Por su esfuerzo, apoyo y confianza para ser realidad este objetivo y muy especialmente a mi Padre Gabriel Roldán Lima por haberme dejado el legado, el compromiso y ejemplo a seguir. Gracias Papá.

A mis hermanos: Por la ayuda incondicional que me brindan en toda etapa de mi vida.

A mis Amigos: Por su apoyo incondicional y por compartir y hacer más fácil éste largo recorrido de la vida junto a mi.

A mi Asesora: Por su apoyo y motivación en el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por darme nuevamente la oportunidad de formarme en sus aulas y culminar éste logro personal.

ÍNDICE

	Pag.
1. Resumen ejecutivo.....	01
2. Introducción.....	02
3. Planteamiento del problema.....	03
3.1 Definición y Descripción del problema.....	03
3.2 Delimitación del problema.....	03
4. Justificación.....	04
5. Marco Teórico.....	05
5.1 Normas ISO, indicadores, mapa de procesos procedimientos.....	05
5.2 Análisis FODA	05
6. Objetivos.....	08
6.1 General.....	08
6.2 Específicos.....	08
7. Desarrollo del trabajo.....	09
7.1 Elaboración del sistema de gestión.....	09
7.2 Implementación de las herramientas del sistema de gestión.....	09
7.2.1 Plan estratégico.....	10
7.3 Mapa de procesos.....	11
7.4 Indicadores de medición.....	12
8. Métodos y Técnicas.....	14
8.1 Procedimientos e instrucciones de trabajo.....	14
8.1.1 Procedimiento de revisiones por la dirección PRD-01.....	15
8.1.2 Procedimiento de reclutamiento y selección PR&S-01.....	17
8.1.3 Procedimiento de entrenamiento y capacitación PE&C-01.....	26
8.1.4 Procedimiento de inspección surveyor PSU-01.....	31
8.1.5 Instrucción de recepción de solicitud ISU-01.....	32
8.1.6 Instrucción de inspección surveyor ISU-02.....	33
8.1.7 Instrucción de elaboración de informes ISU-03.....	36
8.1.8 Instrucción de control de datos de inspección surveyor ISU-04.....	38
8.1.9 Procedimiento de compras PCO-01.....	39
8.1.10 Procedimiento de reclamos PRE-01.....	41

8.1.11 Procedimiento de auditoría PAU-01.....	44
8.1.12 Procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora	
PACC-01	51
9. Resultados.....	55
10. Discusión de resultados.....	56
11. Conclusiones.....	57
12. Recomendaciones.....	58
13. Bibliografía.....	59
14. Anexos.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
1 Análisis FODA	06
2 Matriz FODA de la Empresa, enfocada al servicio de inspección a Contenedores -Surveyor-.....	07
3 Mapa de procesos.....	12
4 Matriz establecimiento de indicadores.....	13
5 Indicadores de control del sistema de gestión de calidad.....	13
6 Diagrama de flujo del proceso de recursos humanos.....	25
7 Diagrama de flujo del proceso planificación de la realización del servicio.....	37
8 Diagrama de flujo del proceso de compras.....	40
9 Diagrama de flujo del proceso de medición de la satisfacción del cliente.....	43
10 Diagrama de flujo de auditorías internas.....	50
11 Diagrama de flujo de acciones correctivas, preventivas y de mejora.....	54
12 Anexo 1: Datos de inspección o lista de cotejo (ISU-02).....	60
13 Anexo 2: Reporte de inspección a contenedores surveyor (ISU-03).....	64
15. Anexo 3: Carta de entrega (ISU-03).....	67
16. Anexo 4: Solicitud de acciones preventivas, correctivas y de mejora (PACC-01).....	68
17. Anexo 5: Informe de auditoria (PAU-02).....	69

1. RESUMEN EJECUTIVO

Una empresa tiene ventaja competitiva cuando cuenta con una mejor posición que los rivales para asegurar a los clientes y defenderse contra las fuerzas competitivas. Existen muchas fuentes de ventajas competitivas: Brindar el servicio con la más alta calidad, proporcionar un servicio superior a las expectativas de los clientes, lograr menores costos que los rivales, tener una mejor ubicación geográfica, diseñar un servicio que tenga un mejor rendimiento y funcionamiento que la competencia.

Con la estandarización del proceso operativo de las inspecciones a contenedores **“surveyor” término utilizado para los inspectores a contenedores**, se definen las acciones que se deben emprender para obtener mejores resultados en cada uno de los pasos y operaciones para brindar el servicio. Con esto la empresa mejora sus procesos día a día para afianzar su competitividad, satisfaciendo de la mejor forma a los usuarios de su servicio y haciendo uso más eficiente de los recursos.

Así pues la empresa compete no sólo por su mercado, sino además por los servicios que brinda, materias primas o insumos que le son necesarios para aspirar al podio mejorando día a día.

La mejora continua permite, la reducción de recursos materiales y humanos disminuyendo los tiempos de espera, aumenta los índices de satisfacción de los clientes, al aprovechar al máximo la capacidad intelectual de todos los colaboradores, manteniéndolos al mismo tiempo motivados y comprometidos con la organización, mejora el clima organizacional para el desarrollo de las actividades diarias de la empresa, porque existe un sentimiento de mayor seguridad en los colaboradores como reflejo de las actividades internas orientadas a la prestación del servicio creando una cultura administrativa hacia la organización.

Lo más importante es la creación de los procedimientos, instrucciones y registros para dejar evidencia de las actividades que se realizan, permitiendo medirlo y mejorarlo logrando la trazabilidad en el proceso operativo de las inspecciones a contenedores y generando la mejora continua en el proceso viendo la mejora continua como una forma de vida y no como un procedimiento laboral.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de organizaciones, han adoptado métodos vanguardistas para ser competitivas, conseguir mayor penetración en el mercado, a través de brindar un mejor servicio y satisfacer la exigencia de los clientes, por lo que es necesario un plan estratégico y un control eficiente, la elaboración de la documentación de procedimientos operativos y registros que permitan determinar, mantener y mejorar la calidad en la prestación de los servicios dentro del proceso de mejora continua, reduciendo la incertidumbre y la variabilidad, que es lo que contempla la Filosofía de ISO 9001:2000.

Este documento, presenta la implementación de algunas herramientas de éste sistema en el Servicio de Inspecciones a Contenedores –Surveyor- utilizando las técnicas y metodologías del Sistema de gestión ISO 9001:2000, que permiten diseñar los procesos operativos de una forma más eficiente, dentro de una empresa marítima.

Se abordó dentro del diseño de los procesos, controles para medir el desempeño, tiempo de entrega de informes, traducciones etc., como información indispensable, y el ordenamiento de la asignación de actividades, orientado a la estandarización de los procesos.

Se definió las actividades y respnsabilidades de cada una de ellas, y se consideró dentro del proceso la posibilidad de contar con un registro de satisfacción y quejas del usuario con el fin de mejorar los aspectos que directamente le afectan.

Se diseñó dentro del plan estratégico, el mapa de procesos y los indicadores de gestión.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Definición y Descripción del problema

Actualmente se presta el servicio de inspecciones a contenedores, Surveyor, pero no cuenta con controles, que puedan medir y mejorar el desempeño del servicio, no se tiene el control del tiempo de entrega de informes, traducciones, ni medidas de fotos. No está definido cuál es la información esencial que deben indagar y evidenciar, y no se cuenta con un orden de la asignación de actividades y estandarización de los procesos.

2.2. Delimitación del problema

El alcance para el desarrollo del presente trabajo es, la utilización del plan estratégico, indicadores de medición para el desarrollo de las actividades, específicamente en la realización del Servicio de Inspecciones Surveyor, determinándose los procesos y procedimientos para estandarizar los mismos.

Se elaborarán indicadores de medición para la retroalimentación del cliente, a través de encuestas y registros, para determinar como se está brindando el servicio y la satisfacción del cliente, en que se puede mejorar para ser eficientes en el servicio y minimizar tiempos de entrega, mejorando lo relacionado a la información detallada en los informes técnicos.

3. JUSTIFICACIÓN

Para la elaboración del plan estratégico, procedimientos del servicio y registros, indicadores de medición de las inspecciones a contenedores Surveyor, es necesario primero definir, las actividades que realizará cada miembro dentro del proceso, como se desarrollarán los procesos de operación en la prestación de servicio y la estandarización sobre todo de los mismos, tanto de procedimientos como de elaboración y entrega de informes al cliente.

No se cuenta con la retroalimentación del cliente, ya que no se realiza encuestas, ni se tiene registro para determinar el grado de satisfacción, y como se está brindando el servicio al cliente para establecer y mejorar minimizando tiempos de entrega y mejorando la calidad en cuanto a la información detallada en los informes técnicos.

4. MARCO TEORICO

4.1. NORMAS ISO, INDICADORES, MAPA DE PROCESOS PROCEDIMIENTOS

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, adoptando la cultura de calidad en todos los procesos, sin calidad técnica, no es posible producir en el competitivo mercado presente. Y una mala organización, genera un servicio de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

ISO 9001 propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redundará en un beneficio de la calidad final del servicio, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que se pretende adoptando la norma como guía de desarrollo empresarial.

Mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo y siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos e incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua, se consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar los servicios de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.

Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de la esta norma y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado.

5.2. ANÁLISIS FODA

FODA (en inglés SWOT), es una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información de la empresa, útil para examinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de la empresa y el entorno en el cual éste compite. El análisis FODA es usado por todos los niveles de la empresa y en diferentes unidades de análisis tales como servicios, mercado, servicios-mercado, línea de servicios, empresa, división, unidad estratégica de la empresa, etc). Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis FODA, son de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo que califican para ser incorporadas en el plan de negocios.

El análisis FODA se enfoca en los factores claves para el éxito de la empresa. Se resaltan las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

Figura 1 Análisis FODA



Figura 2 Matriz FODA de la empresa, enfocado al servicio de inspecciones a contenedores Surveyor.

MATRIZ FODA DE LA EMPRESA, ENFOCADO AL SERVICIO DE INSPECCIONES A CONTENEDORES "SURVEYOR"

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo y participación a los navieros * Credibilidad y Reconocimiento a nivel internacional * Personal Capacitado, idetenticado y con sentido de permanencia * Infraestructura instalada * Uso de tecnología moderna y capacidad de ejecución * Auditores externos e internos BASC (Sistema de Gestión en Control y Seguridad) 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de planeación estratégica * Deficiencias de la Gestión Administrativa * Carencia de un centro de información y divulgación * Falta Estandarización en las operaciones y en las actividades que se realizan para la realización del servicio
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> * Reestructurar y efectuar cambios del Servicio y programarlos * Acceso a tecnología innovadora y apropiada acorde a los requerimientos * Proporcionar a los navieros mayor cobertura del servicio en términos de seguridad para su protección * Apoyar a los navieros con capacitación continua en cuánto a seguridad en el manejo de la carga a todo el personal 	<ul style="list-style-type: none"> * Corrupción * Cierre de Operaciones en Puertos * Inseguridad a todo nivel * Cambio de Autoridades * Economía Nacional

5. OBJETIVOS

6.1 General

Desarrollar el proceso operativo de la inspección a contenedores para una empresa marítima, adoptando herramientas del sistema de gestión ISO 9,0011:2000.

6.2 Específicos

1. Elaborar los procedimientos, instrucciones y registros, para estandarizar el proceso operativo de inspección a contenedores, describiendo las actividades asignadas al puesto.
2. Elaborar los diagramas de flujo de las operaciones, que registren la secuencia de los eventos del proceso operativo para su mejor comprensión.
3. Establecer el Plan de Control, Seguimiento y mejora continua para el proceso operativo de las inspecciones a contenedores.
4. Determinar los beneficios de la aplicación de las herramientas del sistema de gestión ISO 9,0011:2000 en el proceso operativo de las inspecciones a contenedores.

6. DESARROLLO DEL TRABAJO

6.1. ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El sistema de gestión de la empresa para ser eficiente tiene que estar diseñado a la medida de los procesos comerciales, y así ayudar a enfrentar los desafíos del cambiante mercado global de hoy, y también a enfrentar las demandas respecto a rentabilidad, seguridad, calidad, tecnología y desarrollo sostenible, convirtiendo las presiones de la competencia en ventajas comparativas, y aumentando el rendimiento operativo en forma sistemática.

Para la elaboración del sistema de gestión, se desarrolla una estructura que incluye la planeación, la comprobación en el seguimiento de objetivos y mejora continua de las políticas, los procedimientos, procesos de la organización y los indicadores por proceso, ayudan a centrar, organizar y sistematizar los procesos para la administración y mejora.

Para que la empresa se desempeñe como unidad completa con una visión compartida, es necesario englobar la información, evaluaciones comparativas, trabajo en equipo y un funcionamiento acorde con los más rigurosos principios de calidad, seguridad y del medioambiente.

La adopción de las herramientas del Sistema de Gestión ISO 9,001:2,000 ayuda a lograr los objetivos de la organización mediante una serie de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, el enfoque medible a través de indicadores por proceso y del pensamiento disciplinado.

La implementación de todas éstas herramientas en forma eficaz ayuda a: administrar los riesgos sociales, medioambientales y financieros, mejorar la efectividad operativa, reducir costos, aumentar la satisfacción de clientes y partes interesadas, proteger la marca y la reputación, lograr mejoras continuas, potenciar la innovación, eliminar las barreras al comercio y aportar claridad al mercado.

El uso de éste sistema de gestión permite renovar constantemente los objetivos, estrategias, operaciones y niveles de servicio pues es parte del ciclo de la mejora continua.

6.2. IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

6.2.1. PLAN ESTRATÉGICO

- **Misión**

ASEMARPORT desarrolla todos sus servicios de Inspección Surveyor en la industria naviera, basados en procedimientos, normas y técnicas internacionales. Estos servicios son suministrados en forma oportuna, respetando las prácticas de seguridad industrial, protección del ambiente y con desarrollo social.

- **Visión**

ASEMARPORT se ve consolidada en los próximos 5 años como la empresa líder en la prestación de servicios de inspección Surveyor, añadiendo valor y ventajas a las soluciones que ofrece a los clientes en Guatemala.

- **Política**

La política de calidad del servicio de Inspección Surveyor es la siguiente:

“Ofrecer servicios especializados de Inspecciones Surveyor a todos los navieros asociados y quienes lo soliciten, que satisfagan las necesidades de nuestros clientes basados en un sistema de gestión de calidad. Para ello, ASEMARPORT cuenta con personal capacitado y con equipos de última tecnología que permiten el mejoramiento continuo de los procesos operativos y administrativos.

- **Valores**

- **COLABORACIÓN:** Interna y Externa.
- **CONFIANZA:** Seguridad y Apoyo al cliente, cumpliendo compromisos y demostrando capacidad para dar soluciones que alcancen los resultados esperados.
- **CREATIVIDAD:** Imaginar, originar, innovar y modificar con ideas que excedan las expectativas de los clientes y las nuestras.

- DESARROLLO CONTINUO: En todas las actividades realizadas.
- SERVICIO: Demostrando a través de la auténtica disposición de resolver las necesidades del cliente y de exceder sus expectativas por medio de un trato cortés.
- HONESTIDAD: Al realizar y brindar nuestros servicios.
- RESPETO: En toda acción que hagamos.

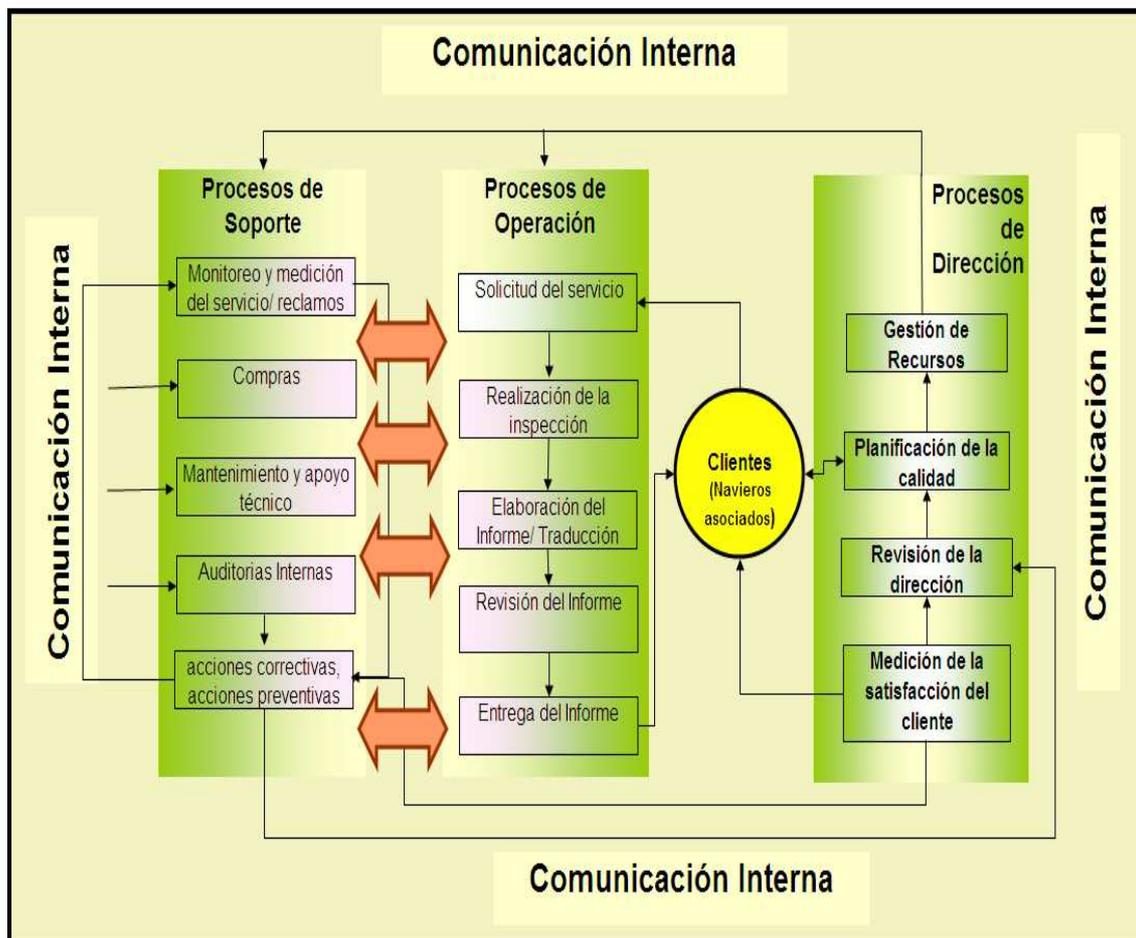
- **Objetivos**

- Lograr satisfacción total de los clientes de la empresa.
- Adquirir un personal con competencias requeridas para las exigencias del mercado.
- Obtener el mejoramiento continuo del desarrollo de las actividades del Servicio de Inspecciones Surveyor.
- Aplicar herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de ISO 9001/2000.

6.3. MAPA DE PROCESOS

Primero es necesario elaborar el Mapa de Procesos del Servicio de inspecciones, que es aquí donde se establecen cuáles son las áreas y procesos de dirección, de operación y soporte.

Figura 3 Mapa de Procesos



6.4. INDICADORES DE MEDICIÓN

Dentro de los indicadores de medición se empleará una matriz de indicadores en dónde se especifique la forma en que se medirá:

- Servicio al cliente a través de la encuesta de la prestación del servicio.
- Entrega de informes técnicos
- Tiempo en que se tarda para la traducción

Figura 4 Matriz establecimiento de indicadores de gestión del trabajo diario

Factores	Qué ?	Quién ?	Cuando?	Donde?	Porque?	META
Calidad	- Número de reclamos. - Satisfacción del cliente.	- Subdirector - Encargado de Inspecciones Surveyor	Mensualmente	Oficinas centrales de ASEMARPORT	Garantiza satisfacción total del cliente.	100%
	- Costos monetarios. - Costos de calidad.	- Contador General - Encargado de Inspecciones Surveyor.	Trimestral	Oficina contabilidad	Garantiza costo uniforme y racionalización de costos	100%
Cumplimiento	Cumplimiento de: - Tiempo de inspección. - Calidad del informe.	- Encargado de Inspecciones Surveyor	Semanal	- Lugar de la inspección. - Lugar de entrega del informe.	Garantiza atención al cliente	100%
Motivación	- Capacitación	Oficina seguridad Recursos humanos Servicio médico Recursos humanos	Mensual Trimestral Trimestral Semanal	- Alta dirección de ASEMARPORT. - Oficinas de Recursos Humanos	Garantiza moral alta de equipo	100%
Seguridad	- Índice de accidentes personales - Condiciones inseguras Manejo del equipo	- Encargado de Inspecciones Surveyor	Semanal Semanal Mensual	Oficinas centrales de ASEMARPORT	Garantiza seguridad del cliente	100%
Operación	- Tiempo en hacer un informe. - % reclamos	- Encargado de Insp. Surveyor. - Encargado de Insp. Surveyor.	Diario Diario	Servicio de Inspecciones Surveyor	Garantiza servicio conforme	100%
	- Índice de productividad en servicio.	- Oficina planeación (Sub-director)	Mensual			
	- Planeado y ejecutado.	- Oficina planeación (Sub-director).	Mensual			

Figura 5 Indicadores de Control del Sistema de Gestión de Calidad

Indicadores de control del Sistema de Gestión de Calidad						Código:	FECHA:
Mes: _____							
Índices específicos del SGC	Resultado o mes	Pon	Objetivos derivado	Pon	Objetivos principales	Pon	Objetivo general del SGC
Cumplimiento en tiempos	100	6	Cumplir teóricamente				Mejorar continuamente nuestros servicios de Inspecciones Surveyor para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, optimizando recursos para un mejor servicio.
Índice de Reclamos	100	4	100% Meta >	3	Cumplimiento de Requisitos del cliente 93% Meta >	4	
Encuesta de Satisfacción	90	10	Cumplir Realmente 90% Meta >	7			
Cumplimiento Objetivos de Calidad	100	5	Eficiencia				
Evidencia fotográfica adecuada	100	3	90% Meta >	4	Productividad 96% Meta >	3	
Traducciones	50	2					
Efectividad de la información en los informes	100	10	Efectividad 100% Meta >	6			
Mantenimiento y cuidado del equipo	100	4	Constancia 82% Meta >	6	Mejora continua 89% Meta >	3	Meta: > 93%
Redacción y Ortografía	70	6					
Mejora del Servicio	100	6	Mejora 100% Meta >	4			
Efectividad en el cumplimiento del SGC	100	4					
		60		30		10	

Encargado de Calidad

7. MÉTODOS Y TÉCNICAS

7.1. PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Para la realización de los procedimientos es necesario elaborar para por escrito todos los que se necesitan para llevar a cabo una inspección de contenedores Surveyor, y todos los necesarios para darle el seguimiento adecuado para que funcionen, a través de la medición de todas las áreas involucradas dentro del servicio.

Dentro de las áreas podemos mencionar:

- Recursos Humanos
- Compras
- Servicio al cliente
- Servicios
- Aseguramiento de calidad
 - Auditorias
 - Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora

Los procedimientos y las instrucciones de trabajo, son en detalle la serie de pasos a seguir para realizar cada una de las actividades necesarias para la prestación del servicio.

Los procedimientos e instrucciones son:

- Procedimiento de Revisiones por la Dirección
- Procedimiento de Compras
- Procedimiento de Reclutamiento y Selección
- Procedimiento de Entrenamiento y Capacitación
- Procedimiento de Reclamos
- Procedimiento de Auditorias
- Procedimiento de Acciones Preventivas Correctivas y de Mejora
- Procedimiento de Inspección Surveyor
- Instrucción de Recepción de Solicitud de Inspección
- Instrucción de Inspección Surveyor
- Instrucción de Elaboración de Informes de Inspección Surveyor
- Instrucción del Control de Documentos de las Inspecciones Surveyor

**8.1.1 PROCEDIMIENTO DE REVISIONES
POR LA DIRECCIÓN PRD-01**

PROPÓSITO: Normalizar las revisiones periódicas del Sistema de Calidad que realiza ASEMARPOT (El director general), para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de calidad.

ALCANCE: Este procedimiento describe las revisiones de la dirección a cualquier proceso, área o departamento de las empresas del grupo ASEMARPOT.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
Encargados de gestión de calidad	<p>Las revisiones de la dirección al Sistema de Calidad de ASEMARPOT, se realizarán cada 3 meses.</p> <p>Una vez se decida la fecha de realización de una revisión, 15 días antes, los Encargados de gestión de calidad, convocarán a una reunión, a todos los encargados de área de ASEMARPOT y a cualquier persona adicional que se juzgue pertinente. En dicha convocatoria se incluirá una agenda, donde se listarán los puntos a tratar, dicha agenda puede ser modificada a solicitud de cualquier participante. Los puntos a tratar, se dividen en dos tipos; los primeros, son los que se tienen que discutir en todas las revisiones y los puntos que se tocarán como mínimo una vez al año.</p> <p>Los puntos que se tienen que revisar en todas las reuniones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estado de las acciones acordadas de revisiones de la dirección previas. b) Indicadores de proceso c) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad. d) Recomendaciones para la mejora. e) Presentación y discusión de proyectos, y estrategias corporativas. f) Varios <p>A continuación, se listan, los puntos que se deben tratar como mínimo una vez al año:</p> <p>Encuesta de Satisfacción al cliente y revisión de la Política de calidad (en la reunión del mes indicado)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultado de auditorias internas y análisis del desempeño de objetivos de calidad y objetivos 	Indicadores de proceso

<p>Encargado de Inspecciones Surveyor, Asistente de surveyor</p> <p>Encargados del sistema de gestión</p> <p>Director/Sub-Director</p> <p>Encargados del sistema de gestión</p>	<p>para el segundo semestre (en la reunión de mes indicado)</p> <p>b) Conformidad del servicio y análisis del desempeño de objetivos de calidad.</p> <p>Es claro, que si las circunstancias lo ameritan, se puede cambiar esta programación, manteniendo las frecuencias mínimas.</p> <p>Una vez definida la agenda de la reunión, los responsables de cada punto a tratar, deberán de preparar la documentación.</p> <p>Es responsabilidad del Encargado de Inspecciones Surveyor / Asistente de Surveyor, tener la información ya procesada de la encuesta de satisfacción al cliente antes de la reunión.</p> <p>Es responsabilidad de los Encargados del sistema de gestión, un resumen general del proceso de auditorias internas, que contenga como mínimo las estadísticas de no conformidades por procesos y por puntos de la norma, además del avance de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Después de la discusión y análisis de la información referente a cada punto, se deberá de consensuar acciones para mejora de la eficacia del sistema (o de cada proceso individual), la mejora del servicio o definir la necesidad de nuevos recursos. Los encargados de calidad son los responsables de darle seguimiento a los planes de acción, generando los registros correspondientes según el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Debe quedar registrado en el acta de la reunión, el análisis realizado en lo relativo a la eficiencia y eficacia del sistema de calidad y de su alineación con los objetivos generales de la empresa; además de las acciones que se tomarán para lograr lo anterior, en el caso de que no se tomaran acciones después del análisis de cualquier punto de agenda, deberá de quedar registrado que el punto se trató y que no se determinó ninguna acción a tomar.</p> <p>Como punto final, el Director deberá registrar una conclusión general de la reunión.</p> <p>Los registros de estas reuniones se llevarán en un libro de actas, donde se incluirán las acciones de mejora, los acuerdos alcanzados o cualquier información pertinente.</p> <p>En este mismo libro se registrará los siguientes indicadores:</p> <p>Frecuencia de las revisiones, duración de las revisiones.</p> <p>Los Encargados de gestión de calidad son los responsables de controlar los registros que de estas revisiones surjan, por un período mínimo de 3 años.</p>	<p>Libro de Actas</p>
---	--	-----------------------

**8.1.2 PROCEDIMIENTO DE
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PR&S-01**

OBJETIVO:

Establecer formalmente los términos y requisitos de reclutamiento y selección a seguir por ASEMARPOR de manera que se seleccione al candidato idóneo para cada puesto.

ALCANCE:

Éste procedimiento aplica para el área de Surveyors de ASEMARPOR.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
Sub-Director	<p style="text-align: center;">I. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</p> <p style="text-align: center;">POLÍTICA:</p> <p>Dar la oportunidad de empleo a la persona que más se ajuste a los requerimientos del puesto por lo que todo futuro empleado se someterá a los procedimientos de selección existente o de nueva creación.</p> <p style="text-align: center;">RESPONSABILIDAD:</p> <p>El Director y Sub-Director y la empresa SYSDEGSA (empresa de reclutamiento de personal) al cual se le contrata personal son los responsables del cumplimiento de estos procedimientos.</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO:</p> <p>Siempre que exista una plaza vacante en ASEMARPOR, el procedimiento para iniciar el proceso de reclutamiento y selección será:</p> <p style="text-align: center;">I. Plazas Existentes</p> <p>El Encargado del área interesada debe llenar y firmar la requisición de personal especificando claramente los requisitos del puesto y perfil deseado.</p> <p>Esta requisición debe entregarse al Director y Sub-Director del área para su autorización. Una vez se apruebe la requisición, canalizará la requisición a través de SYSDEGSA (empresas de reclutamiento de</p>	

Sub-Director	<p>personal), quién realizará el trámite de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Si la nueva plaza es aprobada por el Director y Sub-Director la refiere a SYSDEGSA para que inicie el proceso de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Al estar aprobada la nueva plaza, el área solicitante tiene que elaborar los documentos que den soporte a la nueva plaza entre ellos:</p> <p>Si el área de la empresa al igual que la plaza son nuevos, debe elaborar:</p> <p>El área solicitante debe incluir la plaza para la incorporación en el organigrama.</p>	
Director y Sub-Director	<p><u>REQUERIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO</u></p> <p>Este complemento de la requisición de personal se usará únicamente en los casos en los que aplique hacerlo:</p> <p>Por personal de nuevo ingreso que requiera de mobiliario, equipo y servicios de comunicación como correo electrónico, Internet o extensión telefónica o cuando se solicita reponer una persona que se retira de nuestra empresa por renuncia o despido; y el mobiliario y equipo se cederá a la persona que se contrate para cubrir dicha plaza. Solicitando así, la reasignación de responsabilidad del mobiliario y equipo y el cambio de dirección de correo, etc.</p> <p>Así mismo, el área solicitante de dicha requisición, adjunta requerimiento de mobiliario y equipo (ver anexo), lo traslada al Técnico de Soporte o Informática y el jefe administrativo le corresponde hacer el trámite con respecto a mobiliario y equipo y la solicitud de compra.</p> <p><u>SELECCIÓN DE PERSONAL</u></p> <p>La selección se fundamenta en los datos y en la información que se posea respecto del puesto que va a ser cubierto. SYSDEGSA entregará al área que requiera personal como mínimo tres candidatos que cumplan con la requisición enviada y como máximo 6 candidatos por puesto.</p> <p><u>ENTREVISTA RECURSOS HUMANOS</u></p> <p>Una vez realizado un estudio de necesidades del puesto con respecto a los posibles candidatos, si la persona</p>	<p>Anexo 1 Requerimiento de Mobiliario</p>

<p>Jefe Administrativo</p>	<p>cumple con el perfil del puesto, el encargado del área procede a llevar a cabo la entrevista inicial. Para lo cual, se ha diseñado un formato de entrevista.</p> <p>Además de observar los requisitos de las requisiciones y la descripción de puesto, se deben analizar los siguientes factores:</p> <p>Nivel de Surveyors:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitud colaboradora orientada al trabajo en equipo. - Disponibilidad a trabajar en cualquier turno. - Disponibilidad a trabajar horas extras. - Peso y talla adecuada a la posición a desempeñar. - Que no se trate de candidatos que tengan familia en primer y segundo grado de consanguinidad (hermanos, hijos / primos hermanos, etc.), esposos o convivientes dentro del personal de la empresa a la que esta aplicando. - Que de preferencia residan en Puerto Barrios, Santo Tomás de Castilla o Puerto Quetzal según perímetros circunvecinos a estos lugares. <p>EVALUACIÓN:</p> <p>La empresa SYSDEGSA, realiza al candidato las pruebas psicológicas de aptitud, habilidad y destreza que correspondan según el puesto que solicita en ASEMARPORT, por ejemplo: habilidad numérica, velocidad y exactitud, razonamiento mecánico, relaciones espaciales, perfil del comportamiento y las que se consideren necesarias. Una vez termine la evaluación debe calificar las pruebas y obtener los resultados que le indicarán sumadas al proceso de la entrevista, el resultado final del candidato.</p> <p>Teniendo en cuenta los compromisos contractuales con los usuarios, en cuanto a la selección de personal operativo, se aplica la prueba de POLIGRAFO a través del poligrafista de la empresa autorizado para la realización de este tipo de actividad.</p> <p>ENTREVISTA JEFE DE ÁREA DEL SOLICITANTE</p> <p>Si los resultados de las evaluaciones son satisfactorios, el asistente de reclutamiento y selección de SYSDEGSA debe referir al candidato con quién solicita la plaza para que lleve a cabo una segunda entrevista y defina aspectos relacionados con el puesto de trabajo,</p>	
----------------------------	---	--

	<p>adjuntando el expediente con el proceso de selección.</p> <p>Una vez la persona solicitante elija a un candidato, lo informa al Asistente de reclutamiento y selección de SYSDEGSA, quien gestiona el proceso de confirmación De datos.</p> <p>Todos los candidatos deberán tener antecedentes penales y policíacos vigentes, al momento de tramitar ingreso a ASEMARPOT.</p> <p>REFERENCIAS:</p> <p>Una vez no exista contraindicación por parte del poligrafista, el Asistente de reclutamiento y selección SYSDEGSA, refiere al candidato a la empresa que nos presta los servicios de verificación de referencias (indicándole que lleve consigo, sus cartas de recomendación y cédula original) lugar en donde se le realizan estudios de seguridad sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entorno familiar. • Sitio de vivienda a través de una visita domiciliaria. • Entorno social. • Relación laboral. • Situación económica. • Situación legal y otros. <p>La empresa SYSDEGSA debe informar a Recursos Humanos de forma escrita los resultados de la verificación de datos e indicar si las referencias de la persona reflejan si es o no aceptable, o esta sujeta a consideración para el puesto que solicita. Internamente puede hacerse uso en caso se requiera una directa evaluación o reafirmación de las referencias enviadas por esta empresa.</p> <p>EXPEDIENTE:</p> <p>Para iniciar con la elaboración de expediente el candidato debe llenar la solicitud de empleo y con la totalidad de la papelería solicitada que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida. • Fotocopias de referencias laborales • Originales Recomendaciones personales mínimo 2. • Fotocopia de la cédula de vecindad completa. 	
--	---	--

<p style="text-align: center;">Jefe Administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de antecedentes penales y policíacos • Preferiblemente 2 fotos a color. • Certificado de estudios • -Exámenes médicos. (Examen preocupacional, Audiometría y serología preferiblemente. <p>CARNÉT DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>Se le entregará el carné al nuevo empleado teniendo en cuenta la siguiente información: nombres y apellidos completos, número de cédula, cargo, número de placa y vigencia (fecha del ingreso) y verifica que el documento sea expedido con la firma del empleador, del empleado, el sello de la empresa y la foto reciente de la persona (con uniforme en el caso de los empleados operativos).</p> <p>APERTURA CUENTA BANCARIA</p> <p>El día de ingreso de un nuevo colaborador, SYSDEGSA junto con él, dará trámite a la apertura de cuenta de cada uno de ellos y los orientará para que completen la papelería correspondiente de acuerdo a los requisitos del banco con quien nos encontremos trabajando.</p> <p>INGRESO</p> <p>El primer día de labores el nuevo colaborador es recibido en la empresa y se lleva a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se le da a bienvenida a ASEMARPORT. • Se le proporciona el resto de su indumentaria de trabajo, llave de locker y se toma foto para emisión de Carné. • Se le da la inducción general a cargo del jefe inmediato o el encargado del área. • Se hace de su conocimiento que a partir de ese día, formalmente es un integrante más de la familia de ASEMARPORT. • Se presenta al Director quien reconfirma la bienvenida. • Al personal de ASEMARPORT, se le presentan las áreas de servicio de las instalaciones de ASEMARPORT y a sus jefes directos. <p>Una vez se concluya con lo anterior, se lleva al colaborador con el Jefe quien se encargará de darle la inducción al departamento y al puesto de trabajo, además, lo presenta con sus compañeros de área así como con las demás áreas de la empresa con las que tendrá relación, le da un recorrido por toda la empresa,</p>	
--	---	--

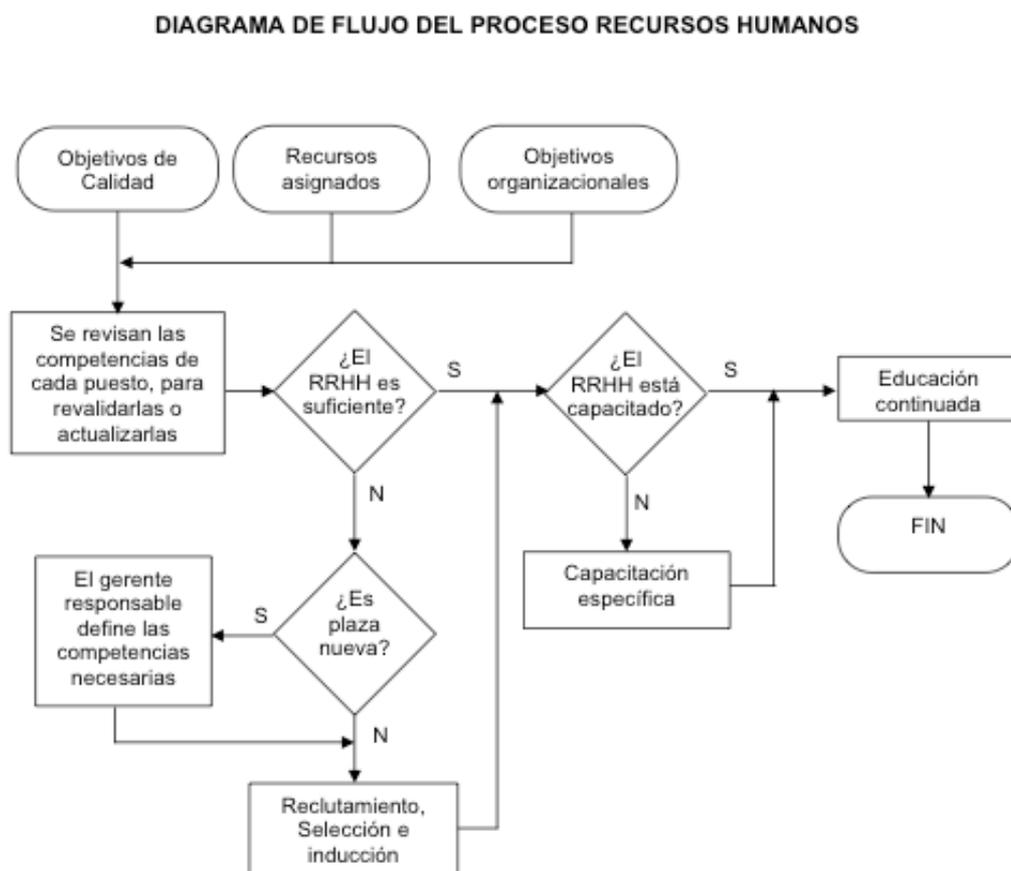
	<p>para que conozca cada una de las áreas con las que esta cuenta (ver procedimiento para la inducción del personal).</p> <p>Todo colaborador nuevo deberá entrar a la empresa con un período de prueba consistente en dos meses, en los que el Jefe del área deberá supervisar y evaluar al colaborador, para confirmar su aprobación de haber cumplido satisfactoriamente su período de prueba esta confirmación no necesariamente implica cambio en salario convenido al momento de la contratación.</p> <p>Todo documento que implique cambio en el salario de un colaborador (cambio de puesto, confirmación de puesto, nivelación salarial y otros) deberán ser entregados a SYSDEGSA, a más tardar el quince de cada mes, para realizar el trámite correspondiente. Estos documentos deben entregarse con todas las firmas correspondientes y las evaluaciones que fueran necesarias.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Establecer el procedimiento a seguir para oficializar el retiro de personal de ASEMARPORT.</p> <p>El retiro de personal puede deberse a distintas razones como renuncia, despido, otros.</p> <p>Renuncia</p> <p>Al tenerse conocimiento de la intención de algún colaborador bajo nuestro cargo de desear retirarse de ASEMARPORT, se debe de proceder de la siguiente manera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Previo a aceptar su carta de renuncia <p>El jefe llevará a cabo entrevista con la persona para establecer claramente el motivo de su retiro y evaluará la conveniencia de que reconsidere su decisión.</p> <p>Si después de la entrevista persiste su deseo de retirarse de la empresa. El Jefe lo informará al Director de ASEMARPORT.</p> <p>El Jefe o encargado del área lo entrevista y si aún persiste en retirarse de la compañía, lo refiere al departamento de Recursos Humanos de SYSDEGSA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Director, Sub-Director: 	
--	---	--

<p>Encargado del área</p> <p>Director/Sub-Director</p>	<p>Realizará entrevista para su evaluación. Considerará las diferentes opciones que puedan existir para retener a aquellas personas que por su trabajo, dedicación o record dentro de la empresa para la cual labora u otros, ameriten ser evaluadas.</p> <p>De no existir opción alguna para reconsiderar la decisión del trabajador, llevará a cabo la entrevista de retiro y pasará al siguiente inciso.</p> <p>Solicitará a su jefe inmediato reciba la carta de renuncia, la que debe contemplar el aviso previo que establece la ley, en base al tiempo que tenga de laborar en la empresa.</p> <table border="1" data-bbox="534 808 1070 1032"> <thead> <tr> <th>Tiempo de laborar</th> <th>Tiempo de anticipación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menos de seis meses</td> <td>1 semana</td> </tr> <tr> <td>Más de seis meses y menos de un año</td> <td>10 días</td> </tr> <tr> <td>Más de un año y menos de cinco años</td> <td>2 semanas</td> </tr> </tbody> </table> <p>El Jefe o Encargado del Área:</p> <p>Si el Jefe considera que la persona puede retirarse antes de cumplir con el tiempo estipulado por la ley, debe razonar la carta informando el último día de labores de la persona y el motivo por el cual tomó la decisión de que se retirara antes de la fecha estipulada. Dichos motivos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalización anticipada de una inspección. • Turno que no será programado. • Paro de labores por decisión de los responsables del área. • Feriado oficial. • Realización de actividades especiales en ASEMARPOT. <p>El Jefe o Encargado del área, debe informarle de manera verbal a la persona que renuncia, sobre la importancia de cumplir con las fechas establecidas y las consecuencias de su incumplimiento.</p> <p>El Jefe entregará a Recursos Humanos de SYSDEGSA los documentos abajo descritos, a más tardar dos días hábiles después de la fecha de haberse hecho efectiva la baja, para que SYSDEGSA realice el trámite de Liquidación Laboral de la persona que se retira:</p>	Tiempo de laborar	Tiempo de anticipación	Menos de seis meses	1 semana	Más de seis meses y menos de un año	10 días	Más de un año y menos de cinco años	2 semanas	
Tiempo de laborar	Tiempo de anticipación									
Menos de seis meses	1 semana									
Más de seis meses y menos de un año	10 días									
Más de un año y menos de cinco años	2 semanas									

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de Renuncia. • Solicitud de retiro • Requisición de personal, en aquellos casos que según su evaluación y la del jefe del área, es necesario que se cubra nuevamente la plaza. Si por el contrario no es necesario se omitirá este documento. Todos estos documentos deben entregarse a la empresa de Recursos Humanos SYSDEGSA con todas las firmas correspondientes. <p>Por despido</p> <p>Si la decisión de retiro de la persona es por decisión del jefe inmediato, deberá de informar al Director para su autorización.</p> <p>El Director informará a SYSDEGSA por medio de la solicitud de retiro y dependiendo de la razón del retiro, se recomienda evaluar a la persona en otra área de trabajo.</p> <p>Al quedar esta plaza disponible, el jefe y el Director deben evaluar si es necesario que se cubra nuevamente la plaza. Si se debe cubrir, debe referir a SYSDEGSA la requisición de personal (Ver formato anexo). De lo contrario no es necesario y se omitirá este documento.</p> <p>El Director y el jefe del área en base a la información recibida, tratarán las siguientes opciones de forma verbal o escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de puesto dentro de su misma área de trabajo. • Cambio de área de trabajo. • De existir la posibilidad de alguno de los incisos 1 y 2, el Jefe o Encargado del área realizará los trámites correspondientes para su cambio o traslado, quedando anulada la solicitud de retiro. • De no existir alguna de las opciones anteriores: • El jefe inmediato le informara al colaborador sobre la decisión de su retiro de la empresa y el día en que podrá pasar por sus prestaciones irrenunciables. • <p>El Jefe asigna una persona para que acompañe al colaborador al momento de retirarse de su área, para que retire sus pertenencias de su lugar de trabajo y del locker, para que haga entrega de las herramientas y</p>	
--	---	--

	<p>equipo bajo su cargo.</p> <p>Para concretar con el retiro de personal, ya sea por renuncia o retiro de personal; se realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El jefe o la persona asignada por él, solicitará al colaborador haga entrega de la llave de su locker y su carné de identificación previo a su retiro de las instalaciones. 	
--	--	--

Figura 6 Diagrama de flujo del proceso de Recursos Humanos



**8.1.3 PROCEDIMIENTO DE ENTRENAMIENTO
Y CAPACITACIÓN PE&C-01**

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
<p align="center">Jefe Administrativo</p>	<p>ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN</p> <p>Se busca establecer un programa de entrenamiento y capacitación que nos asegure que todo el personal, tanto operativo como administrativo, será entrenado y recibirá los cursos necesarios para realizar su trabajo de forma calificada, llevándose a cabo interna o externamente. Este programa se planificará anualmente, empleando para ello un formato establecido y tendrá una revisión durante el mes siguiente después de concluir cada trimestre del programa; dicho formato equivale al trimestre que se esté evaluando. Si se determina que no se ha cumplido en las fechas establecidas, se presentará una replanificación dentro del siguiente trimestre, informando al Director y Sub-Director obteniendo su compromiso por alcanzar el cumplimiento del mismo.</p> <p>El entrenamiento o capacitación puede ser de dos tipos: General como por ejemplo, Seguridad Industrial, Higiene, Liderazgo, Trabajo en Equipo, etc., o Específico, relacionado directamente al trabajo desempeñado, como por ejemplo, procedimientos de operación estándar, instrucciones de trabajo, etc.</p> <p>DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN</p>	<p align="center">Plan de Capacitación</p>
<p align="center">Sub-Director</p>	<p>La capacitación general será determinada por el Sub-Director y Director y estará dirigida a todo el personal, para lo cual empleará el Plan anual de Capacitación General.</p> <p>La capacitación específica es responsabilidad del Sub-Director, y la realizará a través del análisis de:</p> <p>La Tarea (puesto) / descripción del puesto por competencia</p> <p>Tarea: Desarrollar la capacidad y el conocimiento requerido para el desempeño eficaz, a través del estudio detallado del mismo puesto.</p>	<p align="center">Plan de Capacitación</p>
<p align="center">Sub-Director</p>		

<p>Jefe Administrativo/ Sub-Director</p>	<p>El Desempeño: Identificar las discrepancias en el desempeño y eliminar los obstáculos que se presenten en el sistema a través de la capacitación.</p> <p>El Jefe Administrativo entregará al Director y Sub-Director en forma mensual (el último día hábil del mes), la calendarización de los cursos de cada mes, en base al plan de entrenamiento o capacitación específica del área.</p> <p>Además, será el responsable de todo lo referente a la realización y cumplimiento de los eventos de entrenamiento o capacitación específica planificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir fecha y horario - Asignar a proveedor de capacitación y su respectivo instructor - Lugar (instalaciones) - Material necesario y equipo audiovisual - Evaluaciones de curso / instructor - Trámite de cheque - Coffee break, entre otros 	
<p>Sub-Director</p>	<p>Posteriormente, notifica al Sub-Director sobre la asistencia del personal programado, así como los resultados obtenidos por cada participante en aquellas capacitaciones realizadas interna o externamente, en donde el instructor realice evaluaciones de comprensión o aprendizaje. Lleva los registros de entrenamiento o capacitación en el respectivo file personal.</p> <p>Los cursos y entrenamientos deben ser de carácter obligatorio y formar parte del historial del colaborador, estos son tomados en cuenta para su evaluación de desempeño y promoción posterior.</p> <p>El entrenamiento o capacitación se realizará de acuerdo a lo programado en el plan anual. Sin embargo, en aquellos casos especiales, también se puede solicitar fuera del plan anual aprobado. Si el Sub-Director considera necesario que alguien de su personal reciba entrenamiento o capacitación específica no contemplada dentro del plan, la solicitará al jefe administrativo, de acuerdo a la metodología establecida para autorización de entrenamiento interno o externo (Ver anexo 1).</p>	

	<p>ASEMARPORT, otorga la opción de capacitación a su personal, proveyendo los recursos necesarios, mismos que deben ser bien aprovechados por el participante. Al momento de que la empresa aprueba la participación del personal en un curso de capacitación o entrenamiento, los participantes se comprometen a aprovechar al máximo la capacitación y aprobar su participación, según el sistema de evaluación establecido para cada curso o entrenamiento.</p> <p>Cuando el entrenamiento o capacitación está a cargo de instructores internos, el instructor debe notificar al Jefe Administrativo las generales del curso y el nombre de las personas que recibirán dicha capacitación y solicitar la reservación del salón de capacitación de ASEMARPORT.</p> <p>En lo que respecta a capacitación externa, el Sub-Director o el Encargado de Surveyors, presenta la solicitud al Sub-Director o al Director quién evalúa si la capacitación solicitada aplica para el puesto que el solicitante desempeña, si éste la autoriza la traslada al Jefe Administrativo para su evaluación. El Jefe Administrativo recibe la solicitud, la analiza y verifica si aplica, comunica al Sub-Director. Al ser aprobada la solicitud y contar con el visto bueno del Director, se remite al Asistente de Contabilidad para el respectivo trámite y solicitud de cheque.</p> <p>Al Sub-Director se le comunicará sobre la aprobación del entrenamiento o capacitación y éste deberá avisar a su personal y confirmar su participación el día y hora programada.</p> <p>La cancelación de participación en entrenamiento o capacitación programada, se aceptará únicamente por razones de fuerza mayor.</p> <p>EVALUACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN</p> <p>Interna</p> <p>Al finalizar cualquier curso o entrenamiento, se pueden llevar a cabo las evaluaciones de: Evaluación del grado de aprendizaje y comprensión Evaluación del entrenamiento o capacitación Evaluación al entrenador o facilitador.</p>	
--	--	--

	<p>Del aprendizaje y comprensión:</p> <p>Según el curso o entrenamiento impartido el instructor evalúa la necesidad de llevar a cabo esta evaluación, que puede ser por escrito sobre los conocimientos adquiridos por los asistentes, puede ser a través de un examen con preguntas de selección o el método que se considere más apropiado en relación al contenido del curso. En casos especiales cuando la persona tenga dificultad para realizar un examen escrito, puede hacerse oral.</p> <p>Este será preparado por el instructor, quién deberá calificar los mismos y notificar al Sub-Director de los resultados.</p> <p>Los factores a tomar en cuenta para la nota mínima son: la naturaleza del entrenamiento o capacitación y la posición de los participantes dentro de la empresa. El instructor tiene la libertad de fijar las notas de acuerdo a su metodología de enseñanza y contenido.</p> <p>El instructor solicitará al Jefe Administrativo, diplomas en los cursos o entrenamientos, que considere conveniente hacer entrega de estos, tomando como referencia el tipo de entrenamiento y capacitación, su contenido y la aprobación del curso.</p> <p>Una vez sean solicitados los diplomas entrega al instructor y Sub-Director para su firma. Al estar estos firmados, procederá a sacar una fotocopia que se archivará en el file personal, todo este proceso no llevará más de cinco días hábiles. El Jefe Administrativo entrega los diplomas solicitados al instructor, quien coordina el día de su entrega a los participantes del curso.</p> <p>Del entrenamiento o capacitación:</p> <p>Comprende como mínimo los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contenido Utilidad en el trabajo - Duración del entrenamiento o capacitación - Ambiente de las instalaciones en que se desarrollo el - curso - Material y equipo utilizado - Mejoras que se pueden hacer al curso - Del entrenador o facilitador: 	
--	---	--

	<p>Se tomará en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Presentación de agenda - Experiencia y dominio del tema - Facilidad de comunicación - Técnicas didácticas - Aclaración de dudas <p>Externa</p> <p>El Jefe Administrativo solicita al proveedor de entrenamiento o capacitación externa las evaluaciones de la capacitación, tanto de contenido como de los aspectos generales del curso. Si se confirma que existe evaluación, se solicita que la envíen al Jefe Administrativo directamente o a través del participante, adicional a la evaluación del proveedor externo.</p> <p>REGISTRO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN</p> <p>El Jefe Administrativo llevará el registro de los cursos de entrenamiento o capacitación recibidos, de forma física y electrónica.</p> <p>Física:</p> <p>Guardando la fotocopia del diploma o documento extendido por el proveedor de la capacitación, en su expediente personal, soportado por un sello de "OPERADO".</p> <p>Electrónica:</p> <p>El registro será ingresado al archivo correspondiente de capacitación, el cual será soportado por un sello de "OPERADO". Llevará como mínimo los siguientes datos: Nombre del curso, fecha de recibido, duración, nombre del facilitador, soporte del curso (diploma), aprobado o no aprobado.</p>	
--	--	--

**8.1.4 PROCEDIMIENTO DE
INSPECCIÓN SURVEYOR PSU-01**

PROPÓSITO: Asegurar el funcionamiento de cualquier proceso del servicio de Inspecciones Surveyor de ASEMARPOT de acuerdo a los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad, verificando su implementación y eficiencia.

ALCANCE: Todas las Inspecciones Surveyor realizadas a las Empresas navieras asociados y quienes requieran de nuestros servicios.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
Encargado de Inspecciones Surveyor	Para la realización de las inspecciones, es necesario contar con la información necesaria que se obtiene a través de nuestros clientes por teléfono y/o correo electrónico, el cuál deberá enviar al Encargado de Inspecciones Surveyor.	
Surveyor	Al momento de contar con todos los datos para la inspección, se procede a llenar la Solicitud de Inspección, (ver Anexo1 ISU-01). El Encargado de Inspecciones Surveyor, asignará quién es el responsable de realizar la inspección, debiendo contar con la información y el equipo necesario para realizarla, de acuerdo a la Instrucción de Surveyor, (ver ISU -02).	Anexo1 ISU-01 ISU -02
Surveyor Sub-Director	Luego de realizada la inspección, el surveyor deberá elaborar el informe técnico a más tardar 2 días después, (ver Instrucción de Elaboración de Informe ISU -03), llenar el formato (Anexo 1, de la ISU – 03), y entregarlo al Sub-director para la revisión.	ISU-03 y Anexo 1
Asistente Administrativo de Surveyor	Después de realizar los cambios hechos durante el período de revisión, se entrega copia física y electrónica al Asistente Administrativo de Surveyor, quién lleva control del archivo de informes y cartas de entrega de inspecciones y dará 2 copias de la Carta de entrega, (Anexo 1, de la ISU-03) al surveyor para que éste entregue al cliente el informe técnico y debe solicitar que sea firmada una copia de la carta de recibido, la cual regresará y entregará de nuevo al Asistente de Surveyor, quien es responsable de archivarla para llevar el control de las mismas (ver ISU-04).	Anexo 1, de la ISU-03
Surveyor	Los informes deben ser entregados al cliente a mas tardar 5 días después de realizada la inspección.	ISU - 04

8.1.5 INSTRUCCIÓN DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD ISU-01

PROPÓSITO: Asegurar el funcionamiento del proceso de Recepción de Solicitud de Inspección Surveyor de ASEMARPOT.

ALCANCE: Todas las solicitudes de Inspección de Surveyor, solicitadas por las empresas navieras asociadas y quienes requieran de nuestros servicios.

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REPORTE/ HERRAMIENTA
1	<p>Para que se realice una inspección, se debe llenar la solicitud de inspección con la información del cliente, la cual se notifica vía teléfono y electrónico, el surveyor deberá llenar la Lista de Datos de Inspección y lista de Cotejo, que incluyen los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empresa - Nombre de la persona quién hace la solicitud - Cliente - Dirección - Tipo de Inspección: - Contenedor: No. Contenedor - Buque: Identificación del Buque - Furgón: No. De Furgón - Contacto del lugar en donde se hará la inspección - Nombre y No. De teléfono de la persona encargada o responsable que se le pueda estar informando de forma inmediata por algún suceso - Teléfono del lugar en donde se hará la inspección - Daño Reportado, magnitud del mismo - Hora para Inspección - Inspección a Realizar (Alcance de la Inspección, Vaciado, Llenado, Trasiego, recepción y chequeo de mercancías) - Otros Datos <p>Después de haber llenado los datos, se le entregará al Encargado de Inspecciones de Surveyor para que asigne a la persona que irá a realizar la inspección. Y el Encargado de Surveyor archivará la solicitud, luego de haberla llenado.</p>	Anexo 1 ISU-02 Solicitud de Inspección
2		

8.1.6 INSTRUCCIÓN DE INSPECCIÓN
SURVEYOR ISU-02

PROPÓSITO: Asegurar el funcionamiento del proceso de Realización de la Inspección Surveyor de ASEMARPOT.

ALCANCE: Todas las inspecciones de surveyor que sean solicitadas por los navieros, asociados y los que requieran de nuestros servicios.

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REPORTE/ HERRAMIENTA
1	<p>Luego de haber llenado la solicitud, para realizar la inspección es necesario seguir los siguientes pasos:</p> <p>Llevar el formato de Datos de Inspección y Lista de Cotejo Guatemala (ver Anexo 1 ISU- 02) y el equipo de trabajo necesario, que incluya: Cámara, Casco, Chalecos, Mascarillas, guantes quirúrgicos, guantes de protección, 1 par de baterías extras, 1 memoria para la cámara, linterna, metro, navaja, lentes de protección, zapatos punta de acero, cinta adhesiva con logo, escalera, montacargas y otros que el encargado de surveyor estime conveniente.</p>	<p>Anexo 1 ISU-02 Datos de Inspección y Lista de Cotejo Guatemala</p>
2	<p>Llegar al lugar donde es requerida la inspección (Bodega, almacén del Cliente, predio, rampas de inspección privadas, patio particular, etc.), presentarse ante la persona encargada o directamente con el contacto responsable de la inspección y verificar la información.</p>	
3	<p>Recabar evidencias de diversa índole conforme a investigaciones concretas y veracidad de la información proporcionada, detallarla por escrito ver Anexo 1 de la ISU-02 (lista de cotejo), por medio de filmaciones y tomas fotográficas, para evitar actos ficticios y alteraciones de la información.</p>	
4	<p>INSPECCIONES ICTA (Instituto de Ciencia y Tecnología Agrícola)</p> <p>Para realizar las inspecciones de ICTA es necesario tomar las siguientes cantidades de muestras: 2 para el laboratorio externo, a las cuales se le realizará el Análisis Fitosanitario, 2 se envían por DHL a la ONG, Asociación o persona quién hace la donación, 1 para empresa importadora, 2 para el archivo de ASEMARPOT.</p>	<p>Anexo 1 (ISU-02) Datos de Inspección y Lista de Cotejo Guatemala</p>

5	<p>Chequear e inspeccionar el estado, traslado de mercadería y las operaciones de carga y descarga de contenedores en situaciones normales, de siniestro, caso fortuito, hechos ilícitos u otra causa en el lugar donde se encuentren.</p>	
6	<p>Tomar evidencias fotográficas de:</p> <p>ANTES DE ABRIR EL CONTENEDOR O FURGÓN</p> <p>En Puertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el momento del corte del marchamo y de la persona que lo corta. - Prefijo y Número en la puerta - General de las puertas cerradas del contenedor 	
7	<p>APERTURA DEL CONTENEDOR O FURGÓN</p> <p>NOTA:</p> <p>A LAS INSPECCIONES QUE SE REALIZAN A LOS CONTENEDORES VACÍOS, CUANDO VAN A SER LLENADOS O EXPORTADOS COMO VACÍOS.</p> <p>Se les hace la misma inspección siendo ésta la siguiente:</p> <p>En Puertos:</p>	
8	<ul style="list-style-type: none"> - Puerta izquierda abierta y la puerta que tiene la identificación del mismo cerrada. - Las dos puertas abiertas, general para ver como viene toda la mercadería. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puertas del contenedor que incluyan: identificación, número, tamaño, peso, etiqueta de fabricación. - Los dos lados del contenedor, la parte de adelante y el techo. <p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar si hay alguna evidencia en el piso del contenedor que pueda resultar sospechosa, se deben cerrar ambas puertas y revisar si entra luz, si es así, alumbrar con una linterna en la parte de afuera y tomar las respectivas fotos en el lugar donde se encontró la filtración de luz. 	

9	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el área de respiraderos, canaletas, Paredes del contenedor, y si existiera alguna reparación o gotera en cualquier área del contenedor, proceder a tomar la evidencia fotográfica. 	
10	<p>ESTADO DE LA MERCADERÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al inicio de la apertura del contenedor. - Durante y al final de la carga o descarga. - Etiquetas de Identificación de la mercadería (producto individual o cajas) <p>En Puertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de camino que se le haya hecho - Todas las tarimas que se hayan bajado - Las cajas, bultos, bolsas que se abran. - El interior del contenedor cuando se le haya terminado de bajar la mercadería <p>INSPECCIONES ICTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tomar evidencias fotográficas del producto a granel, llenado del producto, producto terminado hasta la estiba del producto en el contenedor. <p>AL CERRAR EL CONTENEDOR O FURGÓN</p> <p>En Puertos:</p>	<p>Anexo 1 (ISU-02) Datos de Inspección y Lista de Cotejo Guatemala</p> <p>Anexo 2 (ISU-02) Informe de Inspección Surveyor</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> - Las dos puertas abiertas, general para ver como quedó al final la mercadería. - La Puerta izquierda abierta y la puerta que tiene la identificación del mismo cerrada. - General del contenedor ya con las dos puertas cerradas. - Prefijo y Número en la puerta. - Del marchamo colocado y acercamiento para ver claramente el número. 	
12	<p>Al terminar de realizar la inspección, el Surveyor, anota las evidencias principales en la lista de cotejo Guatemala, (ver Anexo 1 ISU-02), la cual firmará la persona encargada de la Bodega o de la Revisión de la inspección de la empresa en donde se realizó la inspección y el surveyor que realizó la inspección. Y luego la entrega al encargado de Surveyor para que la archive.</p>	
13	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar, informe de acuerdo al formato ya establecido y entregar para que sea revisado por el sub-director, (ver ISU-03). 	

**8.1.7 INSTRUCCIÓN DE ELABORACIÓN DE
INFORMES ISU-03**

PROPÓSITO: Asegurar el funcionamiento del proceso de Elaboración de Informes Técnicos de Inspección Surveyor de ASEMARPOT.

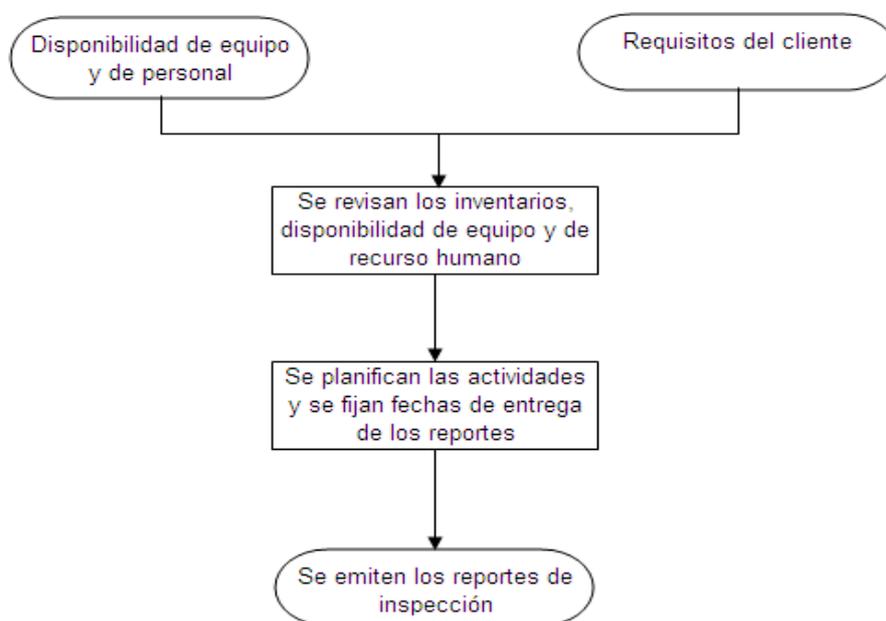
ALCANCE: Todos los informes que se generen de las inspecciones realizadas por los surveyors.

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REPORTE / HERRAMIENTA
1	Para elaborar el informe, es necesario llenar el Formato de Informe, ver Anexo 1 de la ISU- 03.	Anexo 1 ISU-03
2	Redactar de acuerdo a lo observado y evidenciado en la inspección, bajar las fotos tomadas y elegir las que muestren mayor información y evidencia de los hechos y colocarlas de acuerdo al informe, tomando en cuenta el tamaño adecuado de las mismas.	Informe Técnico de Inspección
3	Entregar el informe al Sub-director, para su revisión, no más de 2 días después de realizada la inspección.	
4	Cuando sea necesario hacer informes en inglés, luego de ser revisado el informe en español, se le enviará vía electrónico al Asistente Administrativo de Surveyor, actualmente cada surveyor archiva 1 copia y entrega 1 al Asistente de Surveyor y otra a la Licda. quién es la encargada de hacer la traducción, y ella enviará el informe vía electrónico a la persona encargada de la Naviera que lo solicitó para que lo revise y luego se lo envíe nuevamente al Asistente Administrativo para hacer las correcciones al informe y ella lo envíe de nuevo quedándose con copia física y electrónica del mismo para llevar el archivo correspondiente.	Anexo 1 ISU-03 Informe Técnico de Inspección
5	Luego de revisado el Informe por el Sub-Director, hacer las correcciones necesarias y entregarle copia escrita y vía electrónico al Asistente Administrativo. Administrativo de Surveyor, para que ella lleve el control del archivo de informes e inspecciones correspondientes. Y cada Surveyor debe entregar el informe final y las copias de las cartas de entrega (ver Anexo 2) al cliente para que reciba y firme de	Anexo 1 ISU-03 Informe Técnico de Inspección Anexo 2

	<p>recibido una de las cartas, la cual devolverá al Asistente Administrativo para actualmente se entrega copia al Asistente de Surveyor para archivarla y la original la archiva cada surveyor.</p> <p>Los informes deben ser entregados al cliente no más de 5 días después de realizada la inspección.</p>	<p>(ISU-03) Carta de Entrega</p>
--	--	--------------------------------------

Figura 7 Diagrama de flujo del proceso de planificación de la realización del servicio

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



**8.1.8 INSTRUCCIÓN DE CONTROL DE DOCTOS
DE INSPECCIÓN SURVEYOR ISU - 04**

PROPÓSITO: Asegurar el funcionamiento del proceso de Control de los Informes Técnicos de Inspección Surveyor de ASEMARPOT.

ALCANCE: Todos los formatos que se generen de las inspecciones realizadas por los surveyors.

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REPORTE/ HERRAMIENTA
1	El Asistente Administrativo llevará el control del archivo físico y electrónico de:	
2	Archivar los documentos por 2 años en físico, electrónicos y de los de Back-up .	
3	- Los Datos de Inspección y Lista de Cotejo Guatemala	Anexo ISU-02 1
4	- Los Informes de Inspección, y de la fecha en que se entregarán al cliente.	
5	- Las cartas de entrega firmadas por el cliente de recibido.	Anexo ISU-03 1
6	<p>- Inspecciones Estadísticas de los puertos, (Sto. Tomás, Barrios y Quetzal). Se elabora mensualmente el informe de Estadísticas, el cual es enviado a Contabilidad y a la Dirección, para efectuar los recibos de cobro a lo clientes y llevar el control de inspecciones realizadas por mes.</p> <p>Y adicional lleva electrónicamente el control de: Cliente, tipo de mercadería inspeccionada, fecha de realización de la inspección, tiempo de entrega del informe, lugar en donde se realizo la inspección, etc.</p>	Anexo ISU-03 2

8.1.9 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
PCO-01

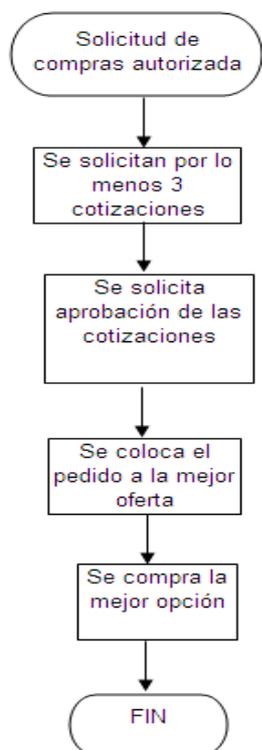
PROPÓSITO: Asegurar el proceso de compras para realizar el servicio de Inspecciones Surveyor de ASEMARPOT.

ALCANCE: Aplica a todo el equipo necesario para realizar las Inspecciones de Surveyor.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
<p>Encargado de Inspecciones Surveyor</p> <p>Director</p> <p>Asistente de Inspecciones Surveyor / Encargado de Inspecciones Surveyor</p>	<p>ASEMARPOT asegura que, todos los productos adquiridos y los servicios contratados, deben cumplir con los requisitos de compra.</p> <p>Se debe llenar la solicitud de compra (Ver Anexo 1) y el Encargado de Inspecciones Surveyor debe realizar 3 cotizaciones de compra por cada uno de los proveedores contactados.</p> <p>El Encargado de inspecciones surveyor que solicite o realice una compra de un bien o servicio, debe asegurarse que se determine y revise la siguiente información (si fuera aplicable):</p> <p>Requisitos para la aprobación del producto o servicio solicitado Requisitos para la aprobación del personal del servicio.</p> <p>El responsable de aprobar la compra es el Director, de acuerdo a los criterios de evaluación y selección de proveedores aprobados.</p> <p>Posteriormente de ser aprobada la solicitud, el Asistente de Surveyor, debe de realizar la compra y debe entregar al Encargado de Inspecciones Surveyor lo solicitado.</p>	<p>Anexo 1 Solicitud de Compra del PACC-01</p>

Figura 8 Diagrama de flujo del proceso de compras

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE COMPRAS



8.1.10 PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS PRE-01

PROPÓSITO: Establecer un procedimiento que asegure el correcto manejo de los reclamos que se reciben de los clientes para cumplir con nuestro objetivo de dar un buen servicio al cliente y crear las herramientas necesaria para reducir el número de reclamos.

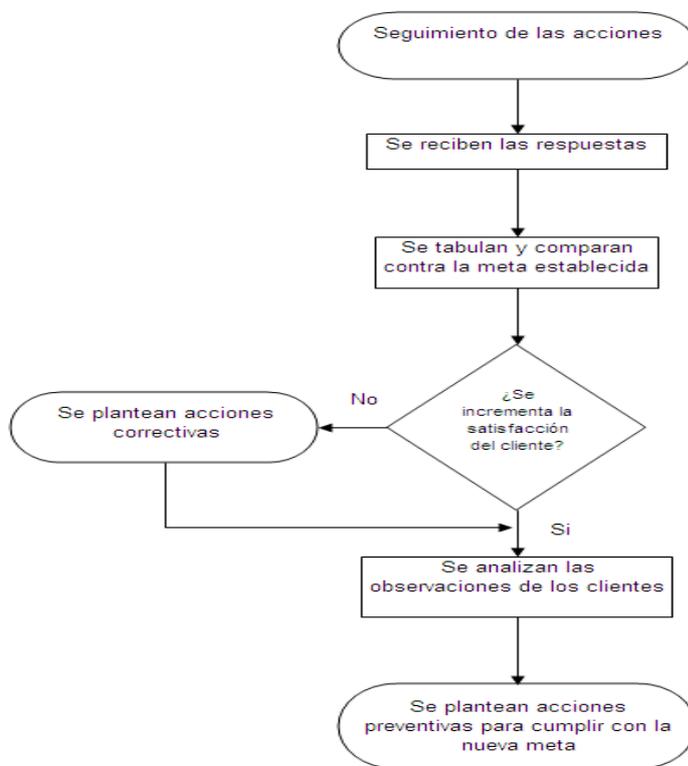
ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los reclamos recibidos de todos nuestros clientes.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
<p>Encargado de inspecciones surveyor, Asistente de Surveyor</p> <p>Asistente de Surveyor</p> <p>Encargado de inspecciones surveyor, Asistente de</p>	<p>DEFINICIONES</p> <p>RECLAMO: Cualquier incidente o reclamo por el cliente, causado por nuestro servicio, que provoca problemas en las empresas de nuestros clientes.</p> <p>OBSERVACIÓN: Cualquier incidente en relación con nuestro servicio el cual NO ha sido discutido, informado o previsto, por lo cual no se puede tomar como reclamo. Esta observación puede significar una mejora en el proceso o servicio.</p> <p>SUGERENCIA: Cualquier comunicación del cliente que incluya una oportunidad de mejora actual o futura de los procesos de ASEMARPORT.</p> <p>El Encargado inspecciones surveyor / Asistente de Surveyor es el responsable de registrar cualquier comunicación de nuestros clientes en lo relativo a reclamos, observaciones y sugerencias. Dicha información puede llegar a las oficinas de ASEMARPORT a través de una persona, por teléfono, correspondencia, a través de visitas, etc.</p> <p>Para optimizar la etapa de recolección de información el Asistente de Surveyor se comunicará con todas las personas de contacto, para que procese las inquietudes en relación a este tema.</p> <p>El Encargado de inspecciones surveyor es el responsable de solicitar o completar TODA la información contenida en el formato de información (Anexo 1) SOLO SE PROCESARAN LOS RECLAMOS, QUE CONTENGAN TODA LA INFORMACIÓN. Si la información es incompleta, el Encargado de</p>	

Surveyor	inspecciones surveyor / Asistente de Surveyor deberá comunicarse con el cliente para que se complete la información.	Anexo 1 del PRE-01
Encargado de inspecciones surveyor	Si en el término de un mes no se completa la información, el Encargado de inspecciones Surveyor hará llegar la información (el registro del reclamo, información o sugerencia, Anexo 1) a la persona responsable según su naturaleza del problema; queda a discreción de esta persona iniciar acciones correctivas o preventivas. Para tales casos, se le informará al cliente que por falta de información, su inquietud no está siendo tratada individualmente.	
Encargado de inspecciones surveyor, Asistente Administrativo	El Encargado de inspecciones Surveyor / Asistente de Surveyor enviará a los Encargados del sistema de gestión, el registro de reclamo, observación o sugerencia con su debida clasificación, firmado por el Sub-Director, quien en el caso de reclamos puede determinar que procede o no.	
Encargados de gestión del sistema de gestión	Si el reclamo procede, los encargados del sistema de gestión crean una solicitud de acción correctiva y preventiva, e iniciar el proceso, cuando los responsables presenten un plan, es responsabilidad de los Encargados del sistema de gestión informar al Encargado de inspecciones Surveyor que el reclamo aplicó y que se iniciará una acción correctiva, también deberá de informar sobre las fechas, planes de acción y efectividad para mantener informado al cliente. El tiempo máximo para contestar los planes de acción a los clientes no debe de pasar de 5 días hábiles después de recibido el plan de acción	
Encargado de inspecciones surveyor	Para mantener un adecuado seguimiento, es responsabilidad del Encargado de inspecciones surveyor llevar un control, seguimiento y registro de reclamos, observaciones y sugerencias recibidas, además del estado en que se encuentren las acciones correctivas y preventivas en lo relativo a los reclamos. Los registros se deben archivar durante 3 años.	

Figura 9 Diagrama de flujo del proceso de medición de la satisfacción del cliente

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



**8.1.11 PROCEDIMIENTO DE
AUDITORÍA PAU-01**

PROPÓSITO: Asegurar el funcionamiento de cualquier proceso del sistema de gestión de calidad del servicio de Inspecciones Surveyor de ASEMARPOT de acuerdo a los requisitos definidos, y verificar su implementación y eficiencia.

ALCANCE: Todos los procesos del sistema de calidad están incluidos dentro del programa de auditorías internas

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
	<p>DEFINICIONES ISO 9001-2000</p> <p>Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.</p> <p>Evidencia de la auditoria: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.</p> <p>No-conformidad: Incumplimiento de algún requisito.</p> <p>Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.</p> <p>Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Acción de mejora: Toda acción que incluya: Identificación del problema y de la causa raíz, análisis, identificación de soluciones, implementación, verificación de la eficacia y actualización del sistema, y que tenga por objeto la mejora del sistema de gestión.</p> <p>Corrección: Acción tomada para poder eliminar una no-conformidad detectada.</p> <p>No conformidad mayor: Ausencia o falla total de un proceso en el cumplimiento de los requisitos de la norma</p>	

	<p>ISO 9001 o los requisitos especificados en los documentos del sistema de calidad, resultando en efecto adverso actual o potencial contra la satisfacción del cliente respecto al producto. Un número de no conformidades menores sobre una misma cláusula de la norma ISO 9001 o de un requisito del sistema de calidad, puede constituirse en una no conformidad mayor.</p> <p>No conformidad menor: Una falla en el cumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001 o del sistema de calidad, aislada o falta de implementación del sistema de calidad.</p> <p>Observación: Una falla supuesta de la cual no se pudo recopilar evidencia objetiva.</p> <p>OBJETIVO DE LA AUDITORIA INTERNA.</p> <p>Asegurar el sistema de calidad y sus procesos:</p> <p>Se realizan conforme a las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del sistema de calidad establecidos (Manual de Calidad y demás documentación del sistema de calidad) y; Si están Implementados y se mantienen de manera eficaz.</p> <p>Cada auditoria interna se enfoca en un proceso del sistema de gestión de calidad, definido en el manual de calidad. Por su naturaleza muchos procesos son multifuncionales y es necesario incluir entrevistas y recorridos a varias áreas de la empresa. Para agilizar este proceso no será necesario de que todos estén presentes en toda la auditoria, bastará que los responsables estén presentes en la reunión de cierre y de apertura, se podrán planificar varias entrevistas seguidas el mismo día, con el objetivo de analizar y verificar todo el proceso auditado.</p> <p>NIVELES DE AUDITORIA</p> <p>Nivel I: Se verifica el funcionamiento del proceso conforme a los requisitos del sistema de calidad, se analiza la documentación y sus registros al azar. Se evalúa la eficacia del proceso a través del nivel de cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Nivel II: Además de los aspectos tratados en el nivel I se realizará una verificación de todo el sistema tomando un orden del servicio que se está prestando o el desempeño de un período de tiempo (día, mes, etc.) y analizando registro por registro en cada etapa, etc.</p>	<p>Manual de Calidad</p> <p>Programa de auditoria</p> <p>Plan de auditoria</p>
--	--	--

<p>Encargado de calidad y coordinador de auditorias</p>	<p>Nivel III: Se audita en este nivel, cuando por evidencias se identifique debilidad extrema del sistema en este proceso o área productiva, o cuando consistentemente no se mejoren los resultados del proceso. Además de los puntos tocados en el nivel II se debe de planificar, independientemente a las acciones correctivas y preventivas resultado de las no conformidades, un programa de capacitación, motivación y concientización en lo relativo a la calidad. Se debe de analizar la documentación del sistema para identificar oportunidades de mejora.</p>	
<p>Coordinador de auditorias, auditores lideres</p>	<p>FRECUENCIA Y COBERTURA DE LA AUDITORIA:</p> <p>La frecuencia de la auditoria se basa en la naturaleza e importancia de cada uno de los procesos a auditar.</p> <p>En el momento de realiza la auditoria el equipo auditor deberá emitir un dictamen en relación al incremento o reducción de la frecuencia de las auditorias, basados en el estado del proceso y los resultados de la auditoria, y El Sub-Director y los encargados de gestión lo aprobarán.</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORÍAS.</p> <p>Se debe elaborar un programa de auditorias una vez al año y debe ser revisado y aprobado por los El encargado del sistema de gestión.</p> <p>El programa deber ser flexible, en casos de cambios o de crecimiento organizacional.</p>	
<p>Encargado de calidad y coordinador de auditorias</p>	<p>AUDITORIA</p> <p>Una auditoria se compone de cuatro etapas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Conducción - Reporte - Seguimiento <p>PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA</p> <p>El primer paso de la planificación es definir el objetivo y alcance de la auditoria, y luego se solicita, investiga y analiza toda la documentación del proceso.</p> <p>El segundo paso es definir el alcance y nivel de la misma, incluyendo siempre y cuando sea necesario.</p>	

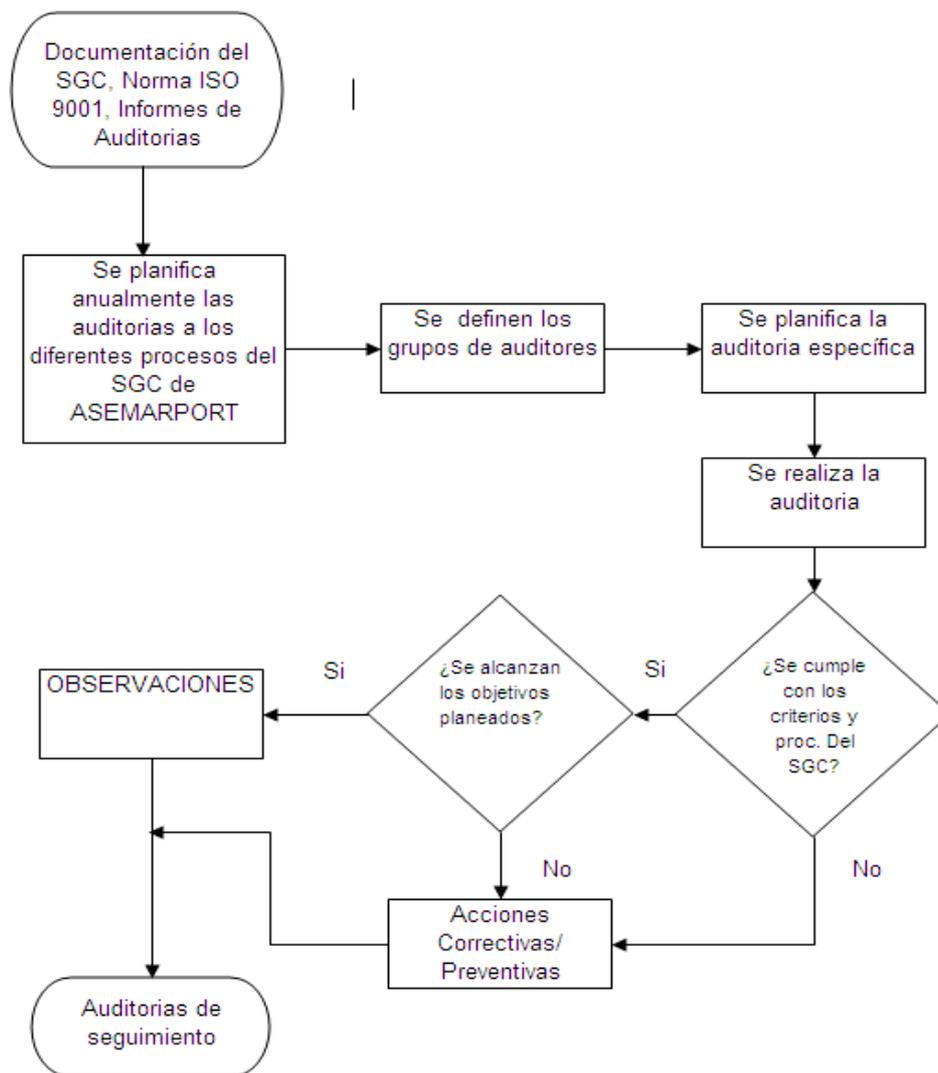
<p>Dueño del proceso a auditor Auditor Líder</p> <p>Grupo auditor</p>	<p>El plan de auditoria es un bosquejo de tiempos y actividades a realizar.</p> <p>Como punto final debe contemplar reunión de apertura y cierre, el tiempo y duración aproximada de la auditoria.</p> <p>El auditor líder notifica a la persona responsable del proceso a auditar, la realización de la auditoria y adjunta el plan de auditoria y una propuesta de fecha de realización, que deberá de ser como mínimo tres días después de la notificación.</p> <p>Paralelamente a la notificación, el equipo auditor trabajará en las listas de verificación. Dentro de este plan, se debe contemplar SIEMPRE en todas las auditorias, el estado de las acciones correctivas y preventivas asignadas a esas áreas y los planes de mejora continua.</p> <p>CONDUCCIÓN</p> <p>La primera actividad de la auditoria es la reunión de apertura, dicha reunión tiene como objetivo presentar la auditoria a las personas involucradas, la agenda de esta reunión deberá de contener como mínimo los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo - Alcance - Metodología - Horario de entrevistas, visitas, recorridos, etc. - Clasificación de las no conformidades. - Reporte. - Preguntas. <p>Posteriormente, se procede a realizar las entrevistas y los recorridos por las áreas de trabajo si fuera necesario.</p> <p>Las entrevistas deben de tener el modelo del enfoque al proceso, de tal forma que se debería de seguir aproximadamente el siguiente esquema:</p> <p>Planificación de la calidad</p> <p>Política de calidad, ubicación del área auditada dentro del proceso del sistema de gestión de la calidad, objetivos de calidad, despliegue.</p> <p>Proceso</p>	
---	--	--

	<p>Objetivos del proceso, alcance del proceso, entradas, salidas, recursos, métodos, competencias del personal, clientes del proceso (internos/ externos) documentos de soporte, medición del proceso (indicadores).</p> <p>Mejora</p> <p>Indicadores de desempeño, indicadores de las entradas, indicadores de las salidas, planes de mejora continua, acciones preventivas, acciones correctivas.</p> <p>Durante la entrevista se solicitarán evidencias que demuestren las declaraciones de los entrevistados.</p> <p>Siempre que sea factible, se debe de realizar una visita a las áreas de trabajo, donde se buscarán también evidencias de conformidad del proceso. Tenga presente que las evidencias tienen que ser verificables.</p> <p>Cuando se encuentre una no conformidad, el auditor deberá de acordar con el auditado los términos de la no conformidad en ese momento (la evidencia objetiva, el requisito no cumplido, etc.) y deberá de anotar toda la información necesaria para el reporte.</p> <p>La última etapa de la auditoria es la reunión de cierre. Si el auditor Líder lo cree necesario, deberá de existir una reunión previa entre los auditores para concluir algunos aspectos. Esta reunión será extremadamente útil si el grupo auditor se divide.</p> <p>En la reunión de cierre, se deben de tratar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen de la auditoria - Presentación de las fortalezas del proceso - Resumen de las no conformidades encontradas - Observaciones y recomendaciones - Presentación del informe - Preguntas y respuestas <p>REPORTE FINAL:</p> <p>El informe de la auditoria lo presentará el Auditor líder en un máximo de 5 días hábiles después de terminada la auditoria, deberá de contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso auditado, responsable del proceso - Fortalezas del proceso - Descripción del incumplimiento, documento que lo especifica, evidencia del 	
--	--	--

	<p>incumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de la no conformidad en mayor o menor - Observaciones - Disposiciones finales: En este renglón se registrará la opinión del equipo auditor en relación a que si el sistema de calidad está implementado y se mantiene de manera eficaz. Y otras puntualizaciones que el equipo auditor crea conveniente. - Números correlativos y acciones preventivas relativas a los resultados de la auditoria. - Duración de la auditoria en horas. - Sugerencia para incrementar o disminuir la frecuencia de las auditorias. <p>Una vez el responsable está de acuerdo con el informe lo firma y lo devuelve.</p> <p>El responsable o dueño del proceso o su designado elaborará el plan de acción, necesario para solucionar las no conformidades encontradas y lo devolverá al grupo auditor una semana después de recibido el informe. El informe de auditorias deberá ser firmado por el encargado de calidad. Se sugiere que el plan no deberá sobrepasar los tres meses de su cierre.</p> <p>Una vez firmado el reporte de auditoria, el encargado de calidad, envía al responsable auditado una encuesta para que califique el desempeño del equipo auditor. Se deben registrar las acciones preventivas tomadas a partir del análisis de las encuestas.</p> <p>SEGUIMIENTO</p> <p>El seguimiento de las auditorias consiste en la definición, evaluación y verificación de todas las acciones correctivas, preventivas y de mejora resultantes de las auditorias. Los seguimientos se realizaran de acuerdo a las fechas acordadas mutuamente, con los encargados de gestión.</p> <p>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> <p>El control de los registros debe estar de acuerdo con los procedimientos, bajo la responsabilidad del encargado de calidad.</p>	
--	--	--

Figura 10 Diagrama de flujo de auditorías internas

DIAGRAMA DE FLUJO DE AUDITORIAS INTERNAS



**8.1.12 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE
MEJORA PACC-01**

PROPÓSITO: Definir el procedimiento de cómo se establecen y se mantienen acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales que afecten o puedan afectar la calidad del servicio de inspecciones surveyor.

ALCANCE: Aplica a todas las no conformidades originadas por el servicio no Conforme, Auditorias externas o internas, reclamos, revisiones de la dirección, Revisión a los objetivos de calidad.

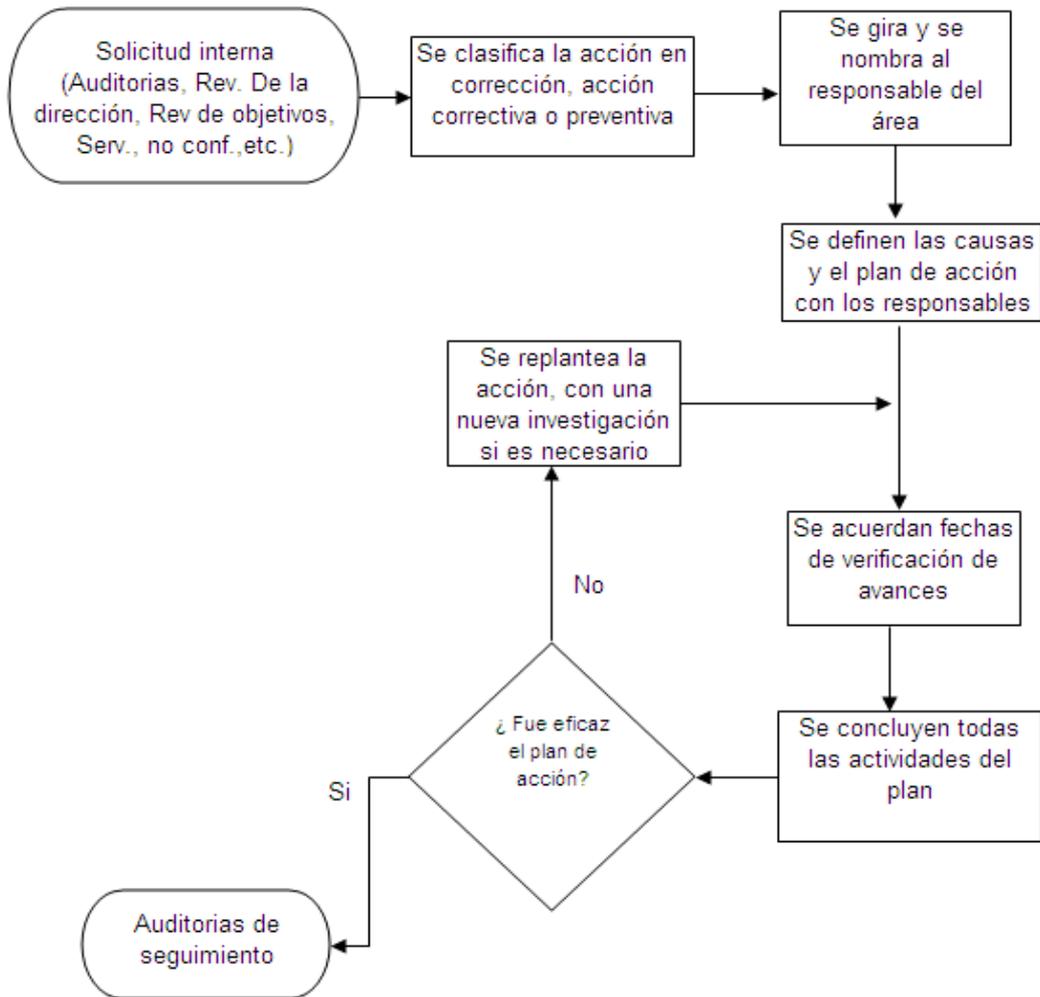
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE SOPORTE
Sub-Director	<p>El dueño de este procedimiento es el Sub-Director.</p> <p>El Sub-Director puede nombrar un coordinador que será el responsable del cumplimiento de éste programa.</p> <p>DEFINICIONES</p> <p>Acción Correctiva. Acción tomada para eliminar la causa o causas de una no conformidad detectada.</p> <p>Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa o causas de una no conformidad potencial.</p> <p>Corrección. Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>No conformidad. No satisfacción de un requisito especificado.</p> <p>Las solicitudes de acciones correctivas o preventivas pueden originarse por:</p> <p>Auditorias internas o externas (ver PAU-01) Reclamos (ver PRE-01)</p> <p>Cualquier trabajador dentro de ASEMARPORT puede solicitar una acción correctiva o preventiva, llenando la solicitud de acción.</p>	PAU-01

<p>Encargados de gestión de calidad Sub-Director, Encargado de inspecciones surveyor</p> <p>Encargado de inspecciones surveyor</p>	<p>Después de llenar el formato lo hace llegar a los Encargados de gestión de calidad, quienes le asignan un registro y junto al Sub-Director y el Encargado de inspecciones surveyor determinan si la solicitud de acción correctiva procede o no. Si procede se traslada al encargado del departamento al que corresponda.</p> <p>El encargado de inspecciones surveyor, recibe la solicitud de acción correctiva procede a realizar la investigación de la o las causas que dieron lugar a la no conformidad real o potencial y preparar un plan de acción correctiva o preventiva o de corrección y el tiempo que tomará implementar la misma.</p> <p>El plan de acción correctiva o preventiva se utiliza para eliminar la causa de una no conformidad real o potencial.</p> <p>El plan de corrección cuando hay que eliminar solamente la no conformidad.</p> <p>Cualquier plan o acción correctiva debe de incluir por lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la acción y las actividades a realizar - Responsables de cada actividad - Fechas de cumplimiento - Controles para asegurar la eficacia. <p>El plan de acción es aprobado por el Sub-Director y el responsable de la acción correctiva/preventiva.</p> <p>Una vez aprobado el plan de acción se procede a entregar el original a los Encargados de gestión de calidad, y la copia de la solicitud le queda al responsable del mismo.</p> <p>Los Encargados de gestión de calidad, son los responsables de verificar el cumplimiento de las acciones propuestas en el tiempo acordado que no debe ser mayor a tres/cuatro semanas, salvo casos especiales que sea necesario discutirlos y aprobarlos por el Sub-Director y el Encargado de inspecciones surveyor.</p> <p>Si el plan no se completa en la fecha acordada, deberá de justificarse con razones valederas y deberán de quedar documentadas.</p> <p>Los Encargados de gestión de calidad en conjunto con el responsable del plan de acción deberán de realizar la verificación de la eficacia del plan de acción. Si la misma no fuera satisfactoria, se deben de replantear las acciones</p>	<p>PRE-01</p> <p>Anexo 1 PACC-01</p> <p>Anexo 1 PACC-01</p>
--	---	---

Encargados de gestión de calidad	<p>necesarias para que se erradique la causa del problema, para lo cual se deberá de emitir una nueva solicitud que será registrada con el mismo número que la primera y un sufijo literal (XX-A). Dentro de estas acciones se incluyen el replanteamiento total o parcial de las acciones, re-calendarización, reuniones con otros departamentos, etc. Siempre debe de considerarse la importancia de concluir en el menor tiempo posible.</p> <p>Si las acciones fueron eficaces (eliminando la causa que generaron la no conformidad).</p> <p>Se debe de indicar por escrito en la solicitud que el resultado de las acciones tomadas fueron eficaces para erradicar la causa/ causa de la no conformidad.</p>	
Encargados de gestión de calidad	Una vez al mes los Encargados de gestión de calidad deberán de enviar al Director y Sub-Director un resumen del estatus de cada acción.	
Encargado de inspecciones surveyor	Los Encargados de gestión de calidad son responsables de llevar el control de todas las solicitudes de acciones correctivas y preventivas y mantener el registro de los mismos al día.	

Figura 11 Diagrama de flujo de acciones correctivas, preventivas y de mejora

DIAGRAMA DE FLUJO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA



9. RESULTADOS

1. El siguiente documento es el resultado de adoptar las herramientas del sistema de gestión ISO 9001, en el levantamiento de procedimientos, instrucciones de trabajo y registros para desarrollar los procesos operativos en el servicio de inspecciones a contenedores surveyor.
2. El poner en práctica los procesos operativos descritos en este documento garantizarán la mejora continua en el servicio de inspección de contenedores.
3. El desarrollo de los procesos operativos ayudara generar competitividad a travez de la estandarización de los mismos.
4. El describir cada uno los procesos operativos ayudará a mejorar los canales de comunicación entre la empresa y los trabajadores.
5. Para mejorar el entendimiento de los procesos fueron diseñados los diagramas de flujo, registrando la secuencia de eventos en cada procedimiento.
6. Con la implementación del sistema de gestión el servicio de inspecciones surveyor se crea la cultura empresarial que da como resultado el éxito en toda empresa, a través de las capacitaciones, motivación y actualización de la información.
7. Los beneficios que se obtuvieron con la aplicación de las herramientas del sistema de gestión ISO 9001:2000, son la planificación, realización, verificación, y actualización del proceso operativo de las inspecciones a contenedores, lo que le permite a la empresa, darle seguimiento y mejora continúa a los procesos.

10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Se establecieron controles de medición para la prestación de servicio, preparación de los documentos e informes que se elaboran y entregan al cliente lo cual permite a la empresa la estandarización, seguimiento y mejora continua de los procesos, aplicando el ciclo de Deming en todos los procesos, planificar, hacer, verificar y actuar.
2. Se desarrolló una nueva metodología para realizar las operaciones tomando en cuenta aspectos importantes como herramientas y recursos necesarios para su realización las operaciones y así poder así brindar un mejor servicio.
3. Se proporcionaron directrices generales administrativas y herramientas para la elaboración de indicadores de medición que permitan evaluar el proceso operativo de las inspecciones a contenedores.
4. Con la implementación de éste proyecto se crean las evidencias y los registros, fácilmente identificables y recuperables, lo que genera trazabilidad en el todo el proceso operativo de las inspecciones a contenedores surveyor.

11. CONCLUSIONES

1. En el Desarrollo del proceso operativo de la inspección a contenedores se aplicaron herramientas guía el Sistema de Gestión ISO 9,001:2000, como el análisis de procesos, análisis de los datos y mejora continua para mejorar el servicio, buscando el objetivo final de la norma que es satisfacer constantemente al consumidor.
2. Con la elaboración de procedimientos, instrucciones y registros de las actividades que se realizan en las operaciones, ahora existe una secuencia de actividades que le corresponde realizar a cada supervisor en su puesto de trabajo. Describiendo las tareas que se realizan y el criterio de calidad necesario de cada paso, en la prestación del servicio.
3. De acuerdo con los procedimientos e instrucciones de trabajo, se elaboraron los diagramas de flujo, dando a conocer a cada uno de los supervisores los puntos en los cuales se inspecciona y verifica el trabajo, lo cual brinda una mejor comprensión y visualización de las operaciones que se realizan.
4. En el desarrollo de las actividades de las operaciones del puesto de trabajo, se diseñó el plan de capacitación y programa de seguimiento para retroalimentar la secuencia de eventos, en todo el proceso de la inspección, y detectar a tiempo cualquier incumplimiento, por lo que es indispensable, que tanto los supervisores como instructores cuenten con toda la información necesaria para detectar así acciones preventivas, correctivas o de mejora por medio de las visitas y juntas semanales entre supervisores y gerencia.
5. Aplicando la filosofía de las Normas ISO 9,001:2000 (International Organization for Standardization), se satisface las necesidades de los clientes, se trabaja en la mejora continua desarrollando servicios de alta calidad y descubriendo mejoras en la calidad del servicio prestado, cuyos beneficios se ven reflejados en costos inferiores, menores errores, retrasos y detenciones, logrando mejor uso del tiempo y de los recursos utilizados.

12. RECOMENDACIONES

- 1.** Para que se aplique el contenido del trabajo, es necesario programar el constante entrenamiento y capacitación de los supervisores, desarrollándose la retroalimentación y supervisión necesaria para que se lleven a cabo las actividades, se cumplan y se mejoren.
- 2.** El Jefe del departamento, debe capacitar a los supervisores, acerca de la forma para interpretar la secuencia de eventos, procedimientos, instrucciones de trabajo y diagramas de flujo.
- 3.** Es importante evaluar a todo el personal del departamento, periódicamente cada tres meses, considerando el orden y tiempo que deben realizarse las operaciones, de acuerdo a las secuencias de eventos.
- 4.** Con el fin de mantener actualizados los datos, los supervisores deben informar a su Jefe inmediato sobre cualquier cambio o modificación de alguna operación que se haya realizado, para que realice las correcciones pertinentes en la secuencia de eventos, procedimientos e instrucciones de trabajo y diagramas de flujo.
- 5.** Por medio de las reuniones semanales, se debe asegurar la comunicación entre supervisores y el Jefe, informando acerca de cualquier situación de trabajo o cambio que surja dentro de la empresa.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. *Norma Internacional ISO 9,001:2,000*
2. Ciampa Dan, (1993). *Control total, guía para su implantación*. Estados Unidos de Norte América: Ed. Adisson- Wesley Iberoamericana.
2. Costanza, John R, (1991). *Un salto hacia el futuro*. Estados Unidos de Norteamérica: s.e.
3. Ishikawa, Kaoru. (1995). *¿Qué es el control de calidad?*. México: Ed. Norma.
4. Joueme, Ch. A. (1967). *L'Industrie ceramique*. Estados Unidos de Norteamérica.
5. Mendoza Núñez, Alejandro. (1998). *Manual para determinar necesidades de Capacitación y desarrollo*. México: Trillas 4ª . ed.
6. Niebel, Benjamín W. (1996) *Ingeniería industrial, métodos, tiempos y movimientos*. México: Alfaomega 9ª. ed.
7. Schroeder, G. Roger. (1993) *Administración de operaciones*. México: 3ª. ed. interamericana McGraw-Hill.

14. ANEXOS
Anexo 1

Datos de Inspección o Lista de Cotejo (ISU-02)

Referencia: _____

I. Información general del cliente ASEMARPORT

Nombre de la naviera que solicitó el servicio: _____

Nombre de la persona de la naviera que solicitó el servicio _____

Cargo _____

Teléfono _____

Fecha en que fue solicitado el servicio: _____

II. Información general de la inspección

Identificación del contenedor: _____

Empresa propietaria de la mercadería (cliente de la naviera): _____

Lugar y dirección de la inspección: _____

Fecha de la inspección: _____

Hora de inicio: _____ Hora de finalización: _____

Responsable o encargado del lugar de la inspección: _____

Cargo del responsable o encargado: _____

Número de teléfono: _____

Representante de la empresa propietaria mercadería: _____

Empresa de transporte: _____

Nombre del piloto: _____

Licencia de conducir _____

Placas del cabezal _____

III. Mercadería

Procedencia de la mercadería: _____

Destino de la mercadería: _____

Tipo o clase de mercadería _____

IV. Detalle de la inspección

1. Condiciones del lugar donde se realiza la inspección

Predio: Amplio Reducido Con obstáculos Otro: Especificar: _____

Rampa: Buen estado Mal estado Grado de inclinación _____

Posición: _____

Observaciones: _____

Bodega: Amplia Reducida Con ventilación Con iluminación

Estiba adecuada manipulación de la mercadería Otro. _____

Especificar _____

En carretera u otro lugar. Especificar: _____

Equipo para descargar: Monta carga Estibadores Grúa Otro

Especificar: _____

2. Condiciones del contenedor

¿Se encuentra el contenedor en el lugar de inspección? SI NO

Especificar: _____

Clase de contenedor: Seco Refrigerado

Tamaño: De 20" De 40" De 45"

Vacío Cargado Especificar: _____

V. Daños en el contenedor

Se apertura el contenedor en su presencia SI NO Especificar:

Quién ordenó la apertura del contenedor: _____

Puertas: Buen estado Dañadas Especificar: _____

Empaques de las puertas: Buen estado Dañados Especificar: _____

Bisagras: Buen estado Dañadas Especificar: _____

Piso: Roto Húmedo Manchado Especificar: _____

Techo: Esquina derecha Centro Esquina izquierda
Especificar: _____

Laterales: Izquierdo Derecho Especificar: _____

¿Se filtra luz en interior con puertas cerradas: SI NO
Especificar: _____

Reparaciones externas: Especificar: _____

Reparaciones internas: Especificar: _____

Materiales utilizados en las reparaciones: _____

Observaciones adicionales: _____

VI. Ubicación de la mercadería

Cantidad transportada _____

Ubicación de la mercadería al momento de la inspección: Contenedor Bodega
Superficie Otro: Especificar: _____

Estibada adecuada de la mercadería SI NO Especificar: _____

Protección adecuada de la mercadería: SI NO

Especificar: _____

Clase de empaque o embalaje: _____

Identificación de la mercadería _____

VII. Daños a la mercadería

Existencia de mercadería dañada SI NO

Especificar: _____

VIII. Tipo de daño en la mercadería

Aplastada Mojada Rota Sucia Con moho Otro:

Especificar: _____

IX. Cantidad de la mercadería dañada

X. Probables causas del daño: Daños en contenedor Estiba inadecuada
Manipulación inadecuada de la mercadería Embalaje inapropiado Medidas de
protección inadecuadas Otra: Especificar:

XI. Otros problemas relacionados con la mercadería

Incompleta Cantidad faltante _____

Alterada Clase o tipo de alteración _____

Nombre del inspector _____

Firma: _____

Nombre encargado/responsable: _____

Firma _____

Guatemala, de de 2010.

Anexo 2

Reporte de Inspección Surveyor (ISU -03)

1. Información General

CONTENEDOR No. _____			
EMPRESA NAVIERA	SOLICITADO POR	CONTENEDOR TAMAÑO	CONTENEDOR TIPO
PROPIETARIA DE LA MERCADERÍA	TIPO DE MERCADERÍA	LUGAR DE INSPECCIÓN	ATENDIDOS POR
EMPRESA DE TRANSPORTE	CABEZAL PLACAS	NOMBRE DEL PILOTO	LICENCIA DE CONDUCIR
INICIO Fecha Hora	FINALIZACIÓN Fecha Hora	ALCANCE DE LA INSPECCIÓN	

2. Hechos

3. Identificación del Contenedor SMLU 785290-0

Evidencias fotográficas de la identificación del contenedor

4. Inspección del contenedor

El contenedor XXXXXXXXXXXX, estaba parqueado en las rampas de descarga de las bodegas de XXXXXXXXXXXX. El cual se inspeccionó su interior y exterior, no observándose ningún daño en el exterior ni en el interior.

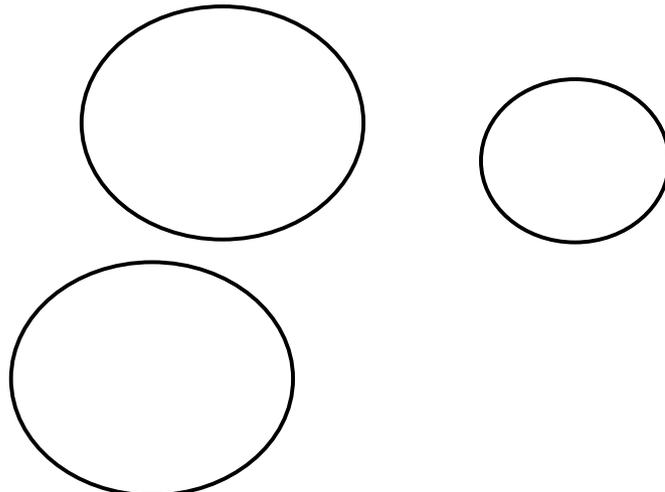
Las condiciones del contenedor XXXXXXXXXXXX

5. Daños a la mercadería

La mercadería inspeccionada fue de tres rollos de tela (lona) con daños, cuyo resumen se puede apreciar en el cuadro siguiente.

Código	Numero	Daño

6. Medición de la tela dañada y daño específico



7. Observaciones

8. Resumen de Daños

En la siguiente tabla se resume los daños detectados conforme a código de tela, No. de rollo, tipo de tela y cantidad de tela dañada en yardas.

Resumen de Daños			
Código	No. de	Tipo de	XXXX dañadas
Totales			

El presente reporte de inspección se extiende sin perjuicio de los derechos y defensa de las partes involucradas.

Atentamente,

**SURVEYOR
ASEMARPORT**

Anexo 3

Carta de Entrega (ISU -03)

(Código de Archivo) Ref.:

Fecha de Entrega del Informe

Datos del Cliente

**(Nombre del Gerente General)
(Nombre de la naviera o Empresa que la solicito)**

Datos del Informe que se Entrega.

**Numero del Contenedor
Empresa donde se realizo
Dirección)
Nombre de quien las solicito
(Nombre del Encargado Responsable
Fecha de la inspección**

Nombre y Firma del Surveyor

Nombre, Firma y Sello de recepción del Cliente

Anexo 4

Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (PACC-01)

SOLICITUD DE:

Acción Preventiva

Acción de Mejora

Acción Correctiva

Corrección

INFORMACIÓN GENERAL

No.

Origen de la Solicitud

Reclamo:

Solicitud Interna:

Auditoría Interna:

Solicitante:

Fecha de Recepción:

Firma:

Descripción de la No Conformidad

INVESTIGACIÓN

Área Responsable:

Recibido por:

Fecha:

PLAN DE ACCIÓN

ACTIVIDAD	Responsable	Firma	Fecha Propuesta de Finalización	Fecha Real de Finalización

Aprobado Por:

Anexo 5

Informe de Auditoria (PAU-02)

INFORME DE AUDITORIAS

I. INFORMACION GENERAL

PROCESO A AUDITAR:

EXPEDIENTE No: RESPONSABLE:

FECHA DE REALIZACIÓN:

II. FORTALEZAS DEL PROCESO

III. DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

No	Descripción del incumplimiento y evidencia	Requisito o doc. No cumplido	CLASIFICACIÓN		No de sol. De acción
			Mayor	Menor	

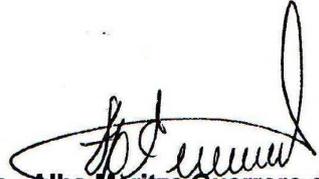
IV. OPORTUNIDADES DE MEJORA

V. OBSERVACIONES

VI. DISPOSICIONES FINALES



Inga. Karin Gabriela Roldán Mansilla
AUTOR



Inga. Alba Maritza Guerrero de López
ASESORA

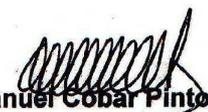
ALBA MARITZA GUERRERO DE LOPEZ
INGENIERA INDUSTRIAL
COLEGIADA No. 4611



Licda. Ely Ocaña MSc.
REVISORA



Licda. Anne Marie Liere de Godoy, MSc.
DIRECTORA



Oscar Manuel Cobar Pinto, Ph.D.
DECANO