

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

P – SIG – 03

(Versión 02)

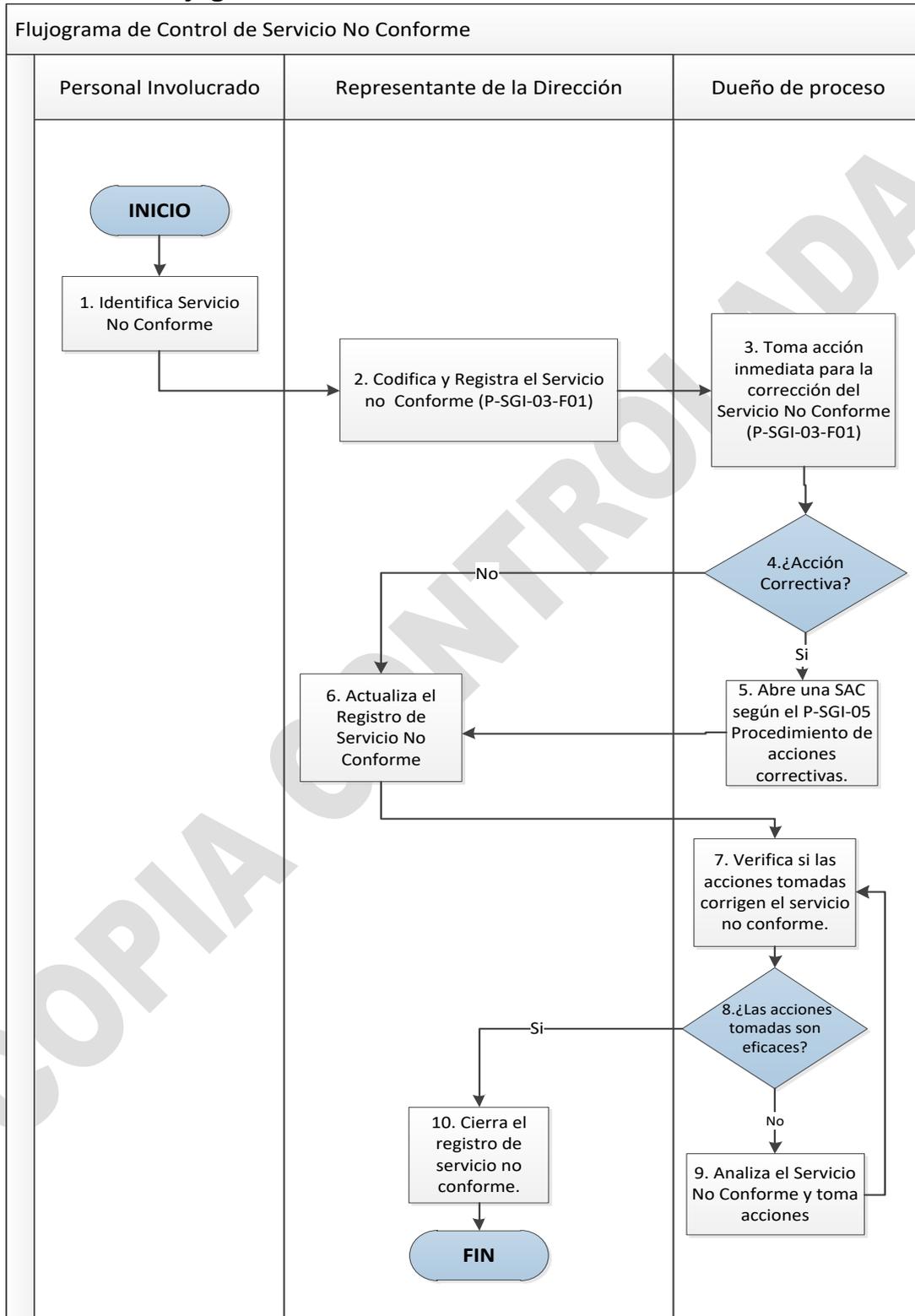
N° copia	Copia asignada a

 Responsable del Sistema Integrado de Gestión/ Responsable de Proceso	 Gerente de Administración y Finanzas Rodrigo Parra del Riego	 Gerente General Víctor Sam Chang	15-03-2020
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

1.	OBJETIVO	
	Establecer los lineamientos generales para Identificar y gestionar los Servicios No Conformes en la empresa Transportadora Callao S.A. , como consecuencia de sus actividades durante el proceso de recepción, transporte y embarque de concentrados de minerales, desde la planificación del embarque hasta el desamarre de la nave.	
2.	ALCANCE	
	Aplica a los Servicios No Conformes identificados durante el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión Integrado de la empresa Transportadora Callao S.A.	
3.	RESPONSABLES	
3.1	Personal involucrado	
3.2	Dueño de proceso	
3.3	Responsable del Sistema Integrado de Gestión	
4.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
4.1	RSIG: Responsable del Sistema Integrado de Gestión	
4.2	RP: Responsable de proceso	
4.3	SIG: Sistema de Gestión Integrado	
4.4	Servicio: Son todos los servicios portuarios que Transportadora Callao S.A., directamente o a través de sus Empresas vinculadas, prestará en el Área de Concesión a todo Usuario que lo solicite.	
4.5	Servicio No Conforme: (SNC) Servicio destinado al cliente que no cumple con un requisito establecido previamente.	
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
5.1	Procedimiento de Acciones Correctivas (P-SIG-05)	
6.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	
6.1	Algunos de los servicios que pueden considerarse como No Conformes durante las actividades que realiza Transportadora Callao S.A., durante los procesos de Planificación de embarque, amarre de naves, recepción, transporte por el sistema de fajas transportadoras, embarque, estiba de concentrados de minerales y desamarre de naves, se listan en la matriz de identificación de servicios no conformes (ver Anexo N°03)	
7.	DESARROLLO	
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7.1	Personal Involucrado	Cualquier Personal de Transportadora Callao S.A. que identifique un Servicio No Conforme llena la sección "Descripción del Servicio No Conforme" en el formato P-SIG-03-F01 "Control de Servicio No Conforme".
7.2	RSIG	Codifica y Registra la descripción del Servicio No Conforme en el formato "Control de Servicio No Conforme" (P-SIG-03-F01, Anexo N° 02).

7.3	RP	Toma acción inmediata para la corrección del Servicio No Conforme. Lo registra en el formato P-SIG-03-F01.
7.4	RP	De acuerdo a la gravedad y frecuencia de ocurrencia del Servicio no Conforme, analiza si el Servicio No Conforme amerita generar una Acción Correctiva; en caso afirmativo, pasa a la siguiente actividad. En caso que la respuesta sea negativa, pasa a la actividad 7.6. Lo registra en el formato P-SIG-03-F01.
7.5	RP	Registra una No Conformidad en el formato "Solicitud de Acción Correctiva" (P-SIG-05-F01) del Procedimiento de Acciones Correctivas (P-SIG-05) y registra el Código correspondiente en el formato (P-SIG-05-F01).
7.6	RSIG	Actualiza el registro de Servicio No conforme (P-SIG-03-F01).
7.7	RP	Verifica si las acciones tomadas corrigen el Servicio No Conforme. Lo registra en el formato P-SIG-03-F01.
7.8	RP	Si la acción tomada es eficaz, continua con la actividad 7.10. En caso contrario, continua con la siguiente actividad.
7.9	RP	Analiza el Servicio No Conforme y toma de acciones. Regresa a la actividad 7.7.
7.10	RSIG	Cierra el Registro "Control de Servicio No Conforme" (P-SIG-03-F01) y finaliza el Procedimiento.
8.	REGISTROS	
8.1	Registro de Control de Servicio No Conforme (P-SIG-03-F01)	
9.	ANEXOS	
9.1	Anexo N° 01: Flujograma de Control de Servicios No Conforme	
9.2	Anexo N° 02: Formato Registro de Control de Servicio No Conforme	
9.3	Anexo N° 03: Matriz de Identificación de Servicios No Conformes	

**Anexo N° 1
Flujograma de Control de Servicios No Conforme**





**PROCEDIMIENTO
CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES**

Código: P-SIG-03

Pág.: 6 de 7

**Anexo N° 02
Formato Control de Servicio No Conformes**

CÓDIGO:				
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME				
FECHA EN QUE SE DETECTÓ EL SERVICIO NO CONFORME				
ÁREA EN QUE SE DETECTÓ EL SERVICIO NO CONFORME				
PERSONA QUE DETECTÓ EL SERVICIO NO CONFORME				
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME:				
----- Firma Personal Involucrado				
ACCIÓN TOMADA:				
----- Firma Dueño de Proceso				
¿REQUIERE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA?:		SAC N°: _____		
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/>	
SEGUIMIENTO DE LA ACCION TOMADA:				
Fecha Cumplimiento	Fecha Seguimiento	¿Implementada?		Observaciones
		SI	NO	
VERIFICACIÓN DEL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME: ¿Fue eficaz?				
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>	
Observaciones:				
FECHA DE VERIFICACIÓN:				----- RSIG
P-SIG-03-F01 VER.01				

**Anexo N° 03
Matriz de Identificación de Servicio No Conformes**

Nº	Servicio	Descripción del SNC	Acción a tomar	Responsable de la acción tomada
1	Transporte de mineral por faja transportadora	La velocidad de embarque por bodega fue menor a 1600 Tn/hora individual, de acuerdo a lo establecido en el contrato de concesión y/o por promedio trimestral.	Análisis de la causa raíz	Jefe de Operaciones
2	Proceso de amarre	El tiempo de espera de nave fue mayor a 4 horas (se entiende como tiempo de espera, el período medido en horas o fracción, que comienza en el momento en que la nave sea considerada nave arribada y que termina en la fecha y hora en que la nave queda amarrada al muelle).	Análisis de la causa raíz	Jefe de Operaciones
3	Inicio de proceso de embarque	El tiempo de inicio de embarque fue mayor a 3 horas (desde el momento en que el buque está amarrado al muelle y se dé por finalizada la maniobra, y concluye cuando se inicia de manera efectiva la carga a la nave).	Análisis de la causa raíz	Jefe de Operaciones
4	Proceso de embarque	El Capitán se negó a firmar la conformidad del servicio (Lista de comprobaciones de Seguridad Tierra-Buque, Plan de carga y descarga, Declaración del expedidor, Estado de Hechos).	Análisis de la causa raíz	Jefe de Operaciones
5	Tiempo de embarque	El tiempo de operación superó en 12horas el tiempo estimado, por causas imputables a TC.	Análisis de la causa raíz	Jefe de Operaciones
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				