

**PROCEDIMIENTO
MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA
P-SIG-11
(Versión 04)**

| N° copia | Copia asignada a |
|----------|------------------|
| | |

| | | | |
|--|---|---|---------------------|
|  Responsable del Sistema Integrado de Gestión |  Rodrigo Parra del Riego Gerente de Administración y Finanzas |  Gerente General Víctor Sam | 05-01-2020 |
| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por | Fecha de aprobación |

Tabla de Control de Cambios en Documentos

| Versión | Fecha de aprobación | Página | V°B° RSIG | Descripción |
|----------------|----------------------------|---------------|------------------|--|
| 2 | 14-03-2018 | 3 | | |
| 3 | 21-05-2019 | 4 | | 7.1. Los dueños de proceso y responsables de la medición indicados en los respectivos <i>Planes de Calidad, Programas Ambientales, Programa Anual de Salud y Seguridad en el Trabajo entregan mensualmente a la Gerencia</i> y al Responsable del Sistema Integrado de Gestión, en relación a los plazos establecidos para su seguimiento, la información obtenida, compilada, tabulada, analizada, planteando propuestas de gestión. |
| 4 | 05-01-2020 | 10 | | Anexo 5: Se modifica la encuesta. |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

P-SIG-01-F04. VER. 01

| | |
|------------|---|
| 1. | OBJETIVO |
| | Establecer los mecanismos necesarios para determinar, recopilar y analizar los datos necesarios que permitan demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, e identificar las acciones para realizar una mejora continua. |
| 2. | ALCANCE |
| | Este procedimiento se aplica a todos los procesos, áreas y actividades del Sistema Integrado de Gestión de Transportadora Callao S.A. |
| 3. | RESPONSABLES |
| 3.1 | Responsable del Sistema Integrado de Gestión |
| 3.2 | Dueños de procesos/ responsable de medición de los indicadores y objetivos |
| 4. | DEFINICIONES Y ABREVIATURAS |
| 4.1 | RSIG: Responsable del Sistema Integrado de Gestión |
| 4.2 | TCSA: Transportadora Callao S.A. |
| 5. | DOCUMENTOS DE REFERENCIA |
| 5.1 | Acápito 10.3 del Manual de Sistema Gestión Integrado |
| 6. | DISPOSICIONES ESPECÍFICAS |
| 6.1 | <p>Medición de la Eficacia de los procesos</p> <p>Para demostrar la eficacia y la idoneidad de los procesos operativos, TCSA cuenta con indicadores que miden el desempeño de dichos procesos, identificados en las correspondientes Fichas de procesos (operación y mantenimiento), Planes de calidad, Programa ambiental, programa anual de seguridad y salud en el trabajo y formatos de supervisión para los procesos operativos, TI y Almacén; para lo cual los Responsables de Proceso elaboran un Informe de los Indicadores establecidos teniendo como formato de referencia el formato del Anexo N° 4; <i>en caso de desviación el uso de este formato para reporte es obligatorio.</i></p> |
| 6.2 | Los Objetivos de Calidad y ambientales, están desarrollados en el correspondiente Plan de Calidad para los Objetivos de Calidad PC-01 (Anexo N° 1), el Plan de calidad para los procesos y servicios (Anexo N° 2) y en el Programa Ambiental PA-1 (Anexo N° 3). |

| 6.3 | Medición de la Satisfacción del Cliente | | | | |
|------------|--|--|----------------------------|------------|---|
| | TIPO DE MEDICIÓN | INVOLUCRADO | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN | FRECUENCIA | FORMATO / EVIDENCIA |
| | Encuesta de satisfacción del cliente | Exportador | Sup. De Operaciones | Semestral | Encuesta |
| | Informes de encuesta de satisfacción del cliente | Capitán de nave | Sup. De Operaciones | Mensual | P-SIG-07-F02 |
| | Retroalimentación del Estado | Estado peruano | Sup. De Operaciones | Trimestral | Carta informe de revisión por parte del Estado. |
| 6.4 | Se considera aceptable las encuestas de satisfacción al capitán de la nave y al exportador cuando se obtiene un porcentaje $\geq 85\%$, en el caso de la retroalimentación con el Estado cuando se recibe no más de 5 Recomendaciones por área. | | | | |
| 6.5 | Se aplica el análisis de causa raíz para el proceso de mantenimiento, cuando: - Las fallas tienen recurrencia a partir de 2 eventos. - Las fallas requieran reparaciones de emergencia y detienen la producción más de 2 horas. | | | | |
| 7. | DESARROLLO | | | | |
| 7.1 | Dueños de procesos/ responsable de medición | Los dueños de proceso y responsables de la medición indicados en los respectivos Planes de Calidad, Programas Ambientales, Programa Anual de Salud y Seguridad en el Trabajo, entregan mensualmente a la Gerencia y al Responsable del Sistema Integrado de Gestión , en relación a los plazos establecidos para su seguimiento, la información obtenida, compilada, tabulada, analizada, planteando propuestas de gestión. | | | |
| 7.2 | Responsable del Sistema Integrado de Gestión | Consolida la información recibida (registra información en el formato del anexo N° 1) verifica la eficacia de las acciones de propuestas de mejora y luego los presenta al Gerente General para su revisión. | | | |
| 7.4 | Gerencia General | Analizan los indicadores y las propuestas planteadas de manera tal que les permita; identificar las acciones que se requieren tomar para lograr la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado. Las acciones de mejora propuestas son registradas en las correspondientes actas de reunión y son presentadas en las revisiones por la dirección. | | | |
| 7.5 | Responsable del Sistema Integrado de Gestión | Realiza el seguimiento de los acuerdos que se tomen durante la Revisión del Sistema de Gestión Integrado. | | | |
| 8. | REGISTROS | | | | |
| 8.1 | PC-01 Plan de Calidad para los Objetivos de Calidad. | | | | |
| 8.2 | PC-02 Plan de Calidad para el seguimiento de los procesos y servicios. | | | | |

| | |
|------------|--|
| 8.3 | PA-02 Programa Ambiental. |
| 8.4 | P-SIG-11-F02 Formato Informe de la Medición de los Objetivos/ Indicadores. |
| 8.5 | P-SIG-11-F03 Encuesta de Satisfacción del cliente – Usuarios del servicio (Exportador). |
| 9. | ANEXOS |
| 9.1 | Anexo N° 01: Formato Plan de Calidad para los Objetivos de Calidad PC-01. |
| 9.2 | Anexo N° 02: Formato Plan de Calidad para el seguimiento de los procesos y servicios PC-02. |
| 9.3 | Anexo N° 03: Formato Programa Ambiental para los Objetivos ambientales PA-01. |
| 9.4 | Anexo N° 04: Formato Informe de la Medición de los Objetivos/ Indicadores (P-SIG-11-F02). |
| 9.5 | Anexo N° 05: Formato de Encuesta Satisfacción del cliente – Usuarios del servicio (Exportador) |

COPIA CONTROLADA

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA | Código: P-SIG-11 Pág.: 6 de 10 |
|---|--|-----------------------------------|

Anexo N° 01

Formato Plan de Calidad para los objetivos de Calidad

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PLAN DE CALIDAD PARA LOS OBJETIVOS DE CALIDAD | PC-01 Página: 1 de 2 |
|---|--|-------------------------|

Año:

| N° | Descripción del Objetivo | Relación con la Política del SIG | Indicador | Metodología para la toma de datos | Criterio de aceptación | Frecuencia de medición | Responsable de medición | Registro de donde se toman los datos | Registro generado | Acciones a tomar en caso el dato sea diferente del criterio de aceptación |
|----|--------------------------|----------------------------------|-----------|-----------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-------------------|---|
| 1. | | | | | | | | | | |

| | |
|-----------|------------------|
| N ° copia | Copia asignada a |
| | |

Versión 01

| | | | |
|------------------|----------------------|--------------|---------------------|
| | | | |
| Elaborado por el | Revisado por Gerente | Aprobado por | Fecha de aprobación |

COPIA

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA | Código: P-SIG-11 Pág.: 7 de 10 |
|---|--|-----------------------------------|

Anexo N° 02

Formato Plan de Calidad para el seguimiento de los procesos y servicios

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | PLAN DE CALIDAD PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS | PC- 02 Página: 1 de 1 |
|---|--|--------------------------|

Año:

| N° | Nombre del proceso | Actividad | Item de control | Indicador | Metodología para la toma de datos | Criterio de aceptación | Frecuencia de medición | Responsable | Documentos relacionados | Registro donde se toman los datos | Registros generados | Acciones a tomar en caso el dato sea diferente al criterio de aceptación |
|----|--------------------|-----------|-----------------|-----------|-----------------------------------|------------------------|------------------------|-------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------|--|
| | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-----------|------------------|
| N ° copia | Copia asignada a |
| | |

Versión 01

| | | | |
|--|---|------------------------------|---------------------|
| | | | |
| Elaborado por el Representante de la Dirección | Revisado por Gerente de Administración y Finanzas | Aprobado por Gerente General | Fecha de aprobación |

Prohibida su reproducción sin autorización del Responsable del Sistema Integrado de Gestión

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA | Código: P-SIG-11 Pág.: 8 de 10 |
|---|--|-----------------------------------|

Anexo N° 03

Formato Programa Ambiental de los Objetivos

| | | |
|---|---|--|
|  | PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL TRANSPORTADORA CALLAO S.A. | Programa: PA-01 Fecha de Emisión : 25/08/2016 |
| Compromiso con la Política | | |
| OBJETIVOS | INDICADOR | META |
| | | |
| Marco Legal | | |

| N° | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | RESPONSABLE | MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD | RECURSOS NECESARIOS PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD | FECHA O PERIODO DE EJECUCIÓN |
|----|---------------------------|-------------|---|--|------------------------------|
| 01 | | | | | |
| 02 | | | | | |

PA-01

Prohibida su reproducción sin autorización del Responsable del Sistema Integrado de Gestión

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA | Código: P-SIG-11 Pág.: 9 de 10 |
|---|--|-----------------------------------|

Anexo Nº 04
Formato referencial de Informe de Medición de Indicadores de Procesos y Objetivos

Informe de la Medición de los Objetivos / Indicadores

Objetivos:

Indicadores de
Procesos y Servicios:

| | | |
|---|-------|-------------|
| Nombre del Proceso: | | |
| Actividad: | | |
| Frecuencia de Medición: | | |
| Ítem de Control: | | |
| Indicador: | | |
| Metodología para la toma de datos: | | |
| Criterio de aceptación: | | |
| Periodo: | | |
| 1. Resultado Obtenido- Data (de ser necesario adjuntar cuadro): | | |
| 1.1 Gráficos que muestre las tendencias (de ser necesario adjuntar cuadro): | | |
| 1.2 Análisis de causas de los resultados obtenidos en caso de desviación (de acuerdo a la data y gráficos): | | |
| 1.2.1 Decisión en caso de desviación: | | |
| 1.2.2 Acciones en caso de desviación (para una decisión pueden haber más de una acción): | Plazo | Responsable |
| | | |
| | | |
| 1.2.3 Seguimiento de las acciones propuestas: | | |
| | | |
| | | |

P-SIG-11-F02. VER. 01

Prohibida su reproducción sin autorización del Responsable del Sistema Integrado de Gestión

Anexo Nº 05

Formato de Encuesta Satisfacción del cliente – Usuarios del servicio

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DEL SERVICIO**

Le agradecemos dedicar unos minutos de su tiempo para responder brevemente este cuestionario. Sus respuestas nos serán de suma utilidad para conocer el grado en que satisfacemos sus expectativas con respecto al servicio que Ud. espera recibir de Transportadora Callao S.A. (TCSA) y si se encuentra satisfecho con lo que actualmente le estamos brindando.

* Obligatorio

1. Nombre de la empresa *

Escriba su respuesta

2. Nombre de la persona que responde la encuesta *

Escriba su respuesta

3. Cargo *

Escriba su respuesta

4. ¿Considera Ud. que la atención que recibe por parte de Transportadora Callao S.A. (TCSA), en relación al cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento de Operaciones, la programación y atención de naves es la adecuada? *

(10 puntos)

Muy deficiente ☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ Óptimo deseado por usted

5. ¿Considera Ud. que el personal de contacto en el Terminal presenta buena disposición y conocimientos adecuados de las operaciones y servicios que se brindan en el mismo para la atención de las consultas, dudas o reclamos? *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

6. ¿Considera que sus dudas, reclamos o consultas son atendidos en plazos razonables? *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

7. ¿La información que brinda TCSA a los usuarios relacionada con las paradas de mantenimiento, modificación de reglamentos, entre otros, es la adecuada y utiliza los medios correctos para difusión de la misma? *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

8. ¿La infraestructura y el servicio de embarque brindado cumplen con altos estándares que generan la reducción de impactos ambientales negativos? *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

9. ¿Considera usted que el servicio brindado por TCSA a sus empresas de soporte (atención a surveyors, agentes marítimos, agentes de aduana, etc.) es adecuado? *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

10. Indique el grado de satisfacción con relación al servicio que brinda el operador portuario (TRAMARSA). *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

11. ¿Considera Ud. que, de manera general, la seguridad laboral en las instalaciones es adecuada? *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

12. ¿Considera Ud. que, en general, la seguridad patrimonial en las instalaciones es adecuada? *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

13. ¿Cómo considera usted la relación precio / calidad del terminal? *

(10 puntos)

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

14. Le agradeceremos proporcionar sugerencias o comentarios adicionales que nos ayuden a servirlo mejor:

(por ejemplo, indiquenos cualquier deficiencia que pudiera haberse presentado en la prestación de nuestros servicios)

Escriba su respuesta

15. ¿Qué mejoras considera usted que podría implementar TCSA para que su empresa aumente los volúmenes de carga a través de nuestra infraestructura?

Escriba su respuesta

Enviar