

ANEXO O: DIAGRAMAS INPUT – OUTPUT

ÍNDICE

ANEXO O: DIAGRAMAS INPUT – OUTPUT	4
O.1 INTRODUCCIÓN	4
O.2 PROCESOS	5
O.2.1 BÚSQUEDA DE NUEVAS ÁREAS DE NEGOCIO	6
O.2.2 GESTIÓN DE LA MEJORA Y EL CAMBIO	7
O.2.3 IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES	8
O.2.4 CAPTAR Y MANTENER CLIENTES	9
O.2.5 GESTIONAR PEDIDOS Y/O RESERVAS	10
O.2.6 SUMINISTRAR EQUIPO AL CLIENTE	11
O.2.7 REALIZAR ARRASTRE AL EMBARQUE	12
O.2.8 GESTIONAR DOCUMENTACIÓN DE EMBARQUE	13
O.2.9 GESTIONAR DESPACHO DE ADUANAS	14
O.2.10 RECIBIR MERCANCÍA	15
O.2.11 EMBARCAR	16
O.2.12 DESEMBARCAR	17
O.2.13 GESTIONAR DOCUMENTACIÓN DE DESEMBARQUE	18
O.2.14 GESTIONAR DESPACHO DE ADUANAS AL DESEMBARQUE	19
O.2.15 ENTREGAR MERCANCÍA	20
O.2.16 REALIZAR ARRASTRE AL DESEMBARQUE	21
O.2.17 TRAMITAR FACTURAS	22
O.2.18 REALIZAR EL COBRO	23
O.2.19 MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	24
O.2.20 ESTABLECER Y ANALIZAR OBJETIVOS ANUALES	25
O.2.21 COMPRAR Y SUBCONTRATAR	26
O.2.22 GESTIÓN CONTABLE	27
O.2.23 GESTIONAR LOS RECURSOS FINANCIEROS	28
O.2.24 EJECUTAR Y MANTENER PROGRAMA DE SEGURIDAD E HIGIENE	29
O.2.25 GESTIÓN JURÍDICA	30
O.2.26 DEFINIR POLÍTICA DEL PERSONAL	31

O.2.27	GESTIONAR PERSONAL _____	32
O.2.28	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE _____	33
O.2.29	GESTIONAR INCIDENCIAS _____	34
O.2.30	PRESTAR SERVICIOS AL BUQUE _____	35
O.2.31	GESTIONAR LA TERMINAL _____	36
O.2.32	GESTIONAR TRANSPORTE TERRESTRE _____	37
O.2.33	GESTIONAR TALLERES _____	38
O.2.34	MANTENIMIENTO DE EQUIPO E INSTALACIONES _____	39
O.2.35	MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN _____	40
O.2.36	DEFINIR Y PLANIFICAR DISEÑO Y FUNCIONAMIENTO FÍSICO TERMINAL _	41
O.2.37	EJECUTAR Y MANTENER PROGRAMA MEDIO AMBIENTAL _____	42

ANEXO O: DIAGRAMAS INPUT – OUTPUT

O.1 INTRODUCCIÓN

En el actual anexo se incluyen los Diagramas de entradas y salidas de todos los procesos del Mapa, para el Grupo de Empresas objeto de análisis.

Recordamos, que para cada uno de los procesos se sigue el esquema siguiente:

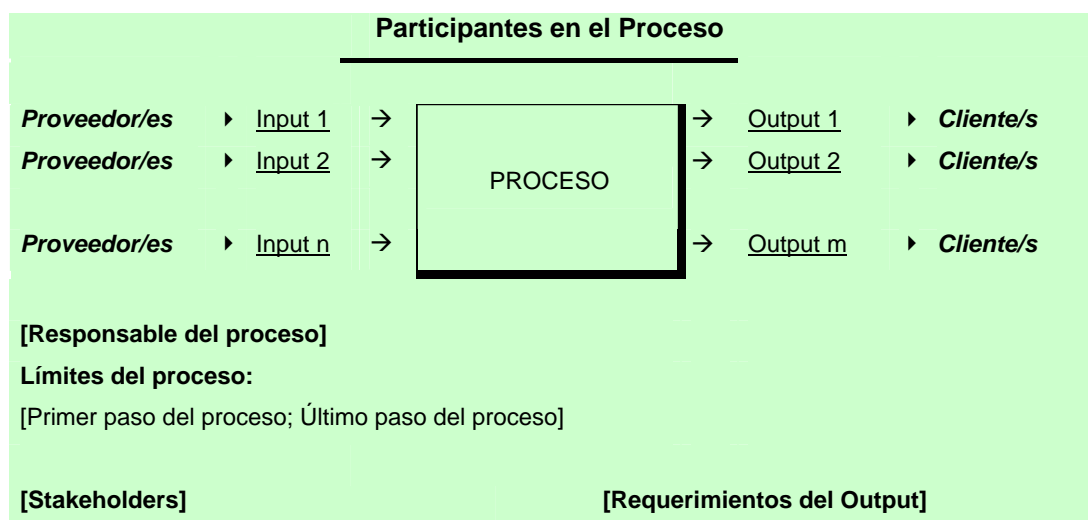


Figura O. 1. Diagrama Input - Output.

Este diagrama sirve de ayuda en la creación de los Diagramas de Flujo que se detallarán más adelante en el proyecto.

Las definiciones de cada uno de los elementos que configuran el Diagrama INPUT – OUTPUT son las siguientes:

➤ **Participantes en el proceso:** las personas que efectivamente llevan a cabo el proceso – a diferencia de aquella persona que es responsable del proceso.

➤ **Outputs y sus Clientes:**

Output: El producto o servicio creado por el proceso; el que se entrega al cliente.

Cliente: Las personas que utilizan su output – el siguiente de la cola. Tanto si sus clientes son internos como externos, utilizan el output como un input para sus procesos de trabajo.

- **Requerimientos del Output:** Lo que su cliente desea, quiere y espera obtener de su output. Requerimientos en relación a características o cuestiones de tiempo, cantidad, conveniencia de su utilización, facilidad de utilización y percepciones de valor.

- **Inputs y sus Proveedores:**
 - Input: Los materiales, equipamiento, información, recursos humanos, recursos financieros, o condiciones medio ambientales requeridos para llevar a cabo el proceso.
 - Proveedor: Las personas que abastecen al proceso con sus inputs.

- **Responsable del proceso:** Como se ha definido con anterioridad, es la persona responsable o encargada del proceso y de su output. El responsable del proceso es la figura clave en la toma de decisiones y capaz de asignar los recursos de la organización a los participantes en el proceso. Es la persona que habla en nombre del proceso en la organización. En el proyecto, la asignación del responsable se ha realizado en el **punto 8.2. Factores críticos de éxito y Mapa de procesos.**

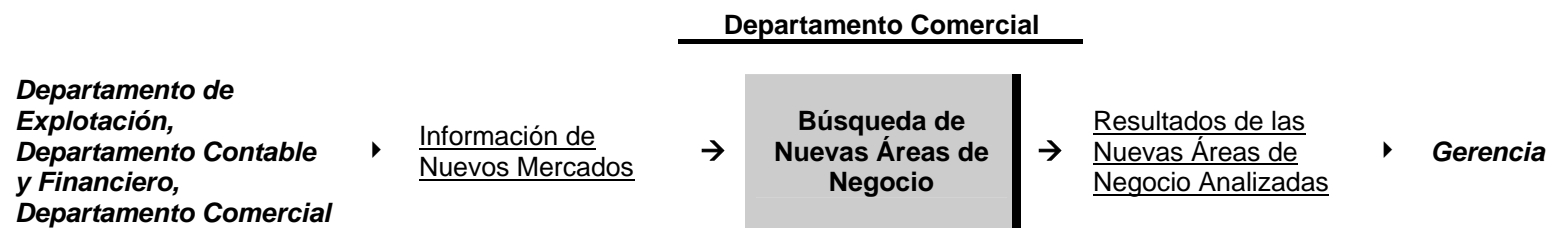
- **Stakeholders** (otras personas interesadas): los Stakeholders son todos aquellos que no son proveedores, ni clientes ni responsables del proceso, pero que sin embargo tienen algún interés en el mismo y pueden perder o ganar en función de los resultados del proceso. Casi todos los procesos tienen varios Stakeholders – como por ejemplo los directores de otros departamentos e incluso algunas entidades públicas.

- **Límites del proceso:** El primer y último paso del proceso.

O.2 PROCESOS

A continuación se pasa a describir el diagrama de entradas y salidas de cada uno de los procesos del mapa.

O.2.1 BÚSQUEDA DE NUEVAS ÁREAS DE NEGOCIO



Responsable del proceso: Gerencia

Límites del proceso: [Analizar Información de Nuevos Mercados para la Empresa; Valorar los Resultados de las Áreas Analizadas]

Stakeholders:

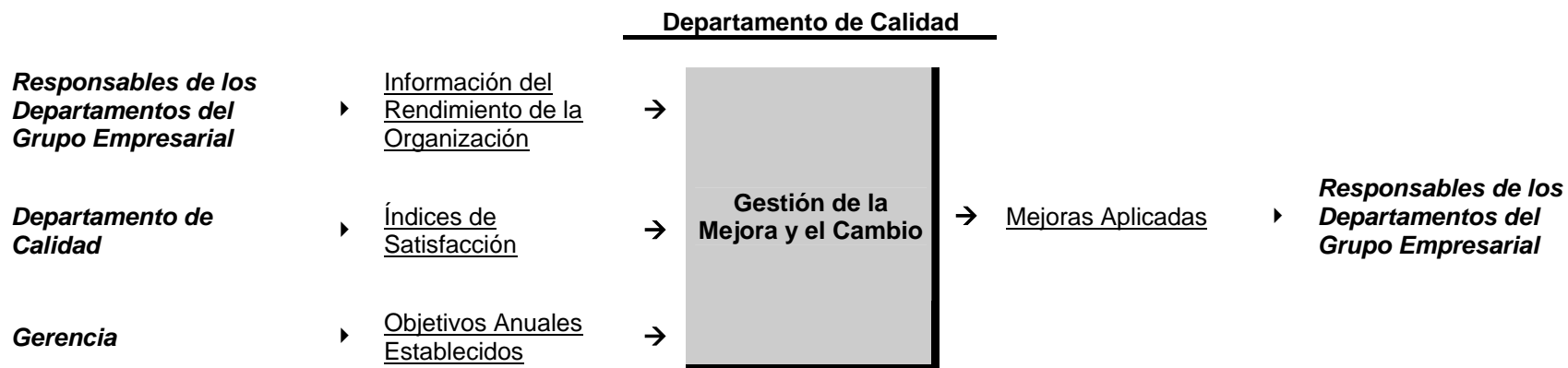
- Consejo de Dirección.

Requerimientos del Output:

- Resultados completos y correctos.
Descripción completa del proyecto:
 - Objetivo.
 - Ámbito de aplicación.
 - Responsabilidades.
 - Inversión a realizar.
 - Plazo previsto de recuperación de la inversión realizada.
 - Beneficios previstos.

Observaciones: Como TNCBARCELONA pertenece a un grupo mayor, TNC; periódicamente se reúne el Consejo de Dirección que está compuesto por los Gerentes de cada una de las Empresas que forman TNC.

O.2.2 GESTIÓN DE LA MEJORA Y EL CAMBIO



Responsable del proceso: Dirección de Calidad

Límites del proceso: [Analizar el estado de la Organización en cuanto a la Calidad; Aplicar la Gestión de la Mejora y el Cambio]

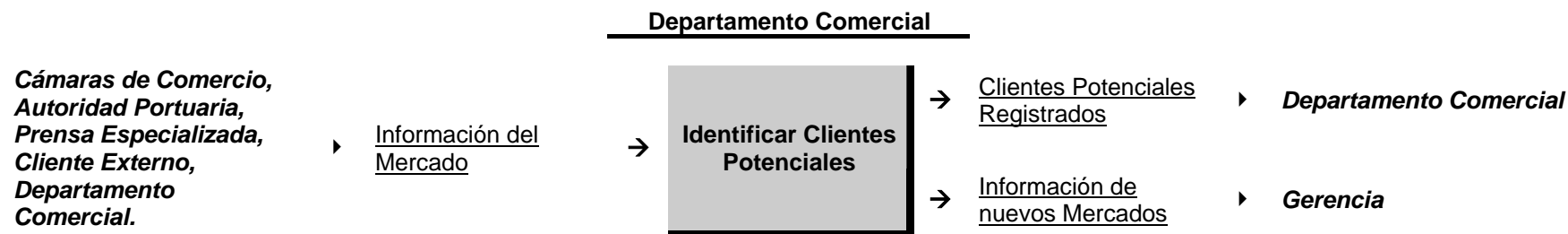
Stakeholders:

- Cliente Externo.

Requerimientos del Output:

- Sistema de Calidad alineado con la estrategia de la empresa, contemplando las exigencias de los clientes, empleados y stakeholders.

O.2.3 IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES



Responsable del proceso: Dirección Comercial

Límites del proceso: [Analizar el Mercado; Registro de Clientes Potenciales]

Stakeholders:

- Consejo de Dirección.

Requerimientos del Output:

- La carga, la frecuencia y el tiempo de tránsito del cliente potencial registrado, se han de adaptar al servicio que ofrece la empresa.
- Registro correcto y completo:
 - Sociedad:
 - Actividad del cliente con la competencia.
 - Necesidades del cliente (equipo, Tte. marítimo, Tte. terrestre, despachos, etc.).
 - Almacenes de los que dispone.
 - Interlocutor:
 - Datos personales del cliente e interlocutor (aniversarios, teléfonos de contacto, faxes, direcciones de correo electrónico, dirección de correo postal, etc.).
 - Historial de las personas que han estado en ese puesto de trabajo con anterioridad.
 - Indicar si ha habido contacto previo y con qué responsable se contactó.
 - Mercancía (descripción de la mercancía y peculiaridades del producto).
 - Manipulación (tipo de servicio).
 - Distribución en destino (receptores).
 - Agenda (cuando se contactó o visitó al cliente, avisos futuros contactos y/o visitas, avisos de aniversarios, etc.)

O.2.4 CAPTAR Y MANTENER CLIENTES



Responsable del proceso: Dirección Comercial

Límites del proceso: [Preparar y Realizar Visitas a los Clientes Potenciales; Registrar Oferta Aceptada]

Stakeholders:

- Consejo de Dirección.
- Gerencia.
- Dirección Financiera.
- Dirección de la Estibadora.
- Dirección de Tte. Terrestre.

Requerimientos del Output:

- Garantías económicas del cliente.
- Tipo de carga conveniente.
- Frecuencia y/o volumen de carga importante.
- Oferta correcta y completa:
 - Datos del cliente (NIF, nombre, dirección, fax, teléfono, persona de contacto, razón social, datos fiscales, etc.).
 - Lugar donde se ha de enviar la factura, dirección de correo, teléfono y persona de contacto.
 - Plazo de pago y condiciones de pago.
 - Tipo de mercancía.
 - Destino, Tipo de equipo, flete, arrastres, forfaits, suplementos, T3, etc.

O.2.5 GESTIONAR PEDIDOS Y/O RESERVAS



Responsable del proceso: Dirección de Explotación

Límites del proceso: [Recibir Pedido y/o Reserva; Registrar en la Lista de Embarque Provisional el Pedido y/o Reserva]

Stakeholders:

- Departamento Comercial.
- Jefe de Despachos.

Requerimientos del Output:

- Servicio que solicita (equipo, DUA, Tte. Terrestre, etc.).
- Registro completo y correcto:
 - Datos del cargador, pagador y receptor.
 - Teléfono persona de contacto.
 - Tipo de mercancía y equipo.
 - Fecha y hora de carga y embarque.
 - Destino de la carga.
 - Características de la carga.
 - Referencia de la carga.
 - Número de pedido.
 - Etc.

O.2.6 SUMINISTRAR EQUIPO AL CLIENTE



Responsable del proceso: Dirección de Explotación

Límites del proceso: [Recibir Solicitud de Equipo Vacío; Reservar Equipo Vacío]

Stakeholders:

- Dirección de Tráfico de la Naviera.
- Departamento Comercial.
- Jefe de Despachos.

Requerimientos del Output:

- Equipo reservado cumple necesidades del cliente:
 - Dimensiones.
 - Buen estado.
 - Limpieza.
- Autorización o documentación de reserva/entrega de equipo vacío correcta y completa:
 - Fecha y hora de emisión.
 - Tipo de equipo.
 - Número de contenedor vacío.
 - Lugar de entrega (muelle).
 - Empresa.
 - Fecha límite de validez.
 - Número de la autorización.

O.2.7 REALIZAR ARRASTRE AL EMBARQUE



Responsable del proceso: Dirección de Transporte Terrestre

Límites del proceso: [Recepción y anotación de la Orden de Arrastre en Origen; Entregar Equipo Lleno a la Terminal]

Stakeholders:

- Capitán del Buque.
- Departamento Comercial.

Requerimientos del Output:

- Permisos completos y correctos (mercancías peligrosas, etc.).
- Mercancía correctamente trincada, sin daños ni pérdidas aparentes.
- Mercancía entregada en el horario previsto.
- Autorización o documentación de admisión de la carga completa y correcta:
 - Fecha.
 - Datos del Cargador (nombre, dirección y población).
 - Número de Contenedor, Matrícula de la Tractora y la Plataforma.
 - Número de precinto.
 - Chofer.
 - Buque.
 - Destino.
 - Características del arrastre (arrastre, doble viaje, etc.)
 - Número de toldos, cables, cuerdas, cintas, ángulos, techos de madera, plásticos, etc.
 - Número de viaje, Receptor.
 - Bultos, clase de mercancía, kilos.
 - Hora de llegada y salida del chofer a casa del cargador.

O.2.8 GESTIONAR DOCUMENTACIÓN DE EMBARQUE



Responsable del proceso: Dirección de Explotación

Límites del proceso: [Recibir las Instrucciones de Embarque; Enviar Viaje]

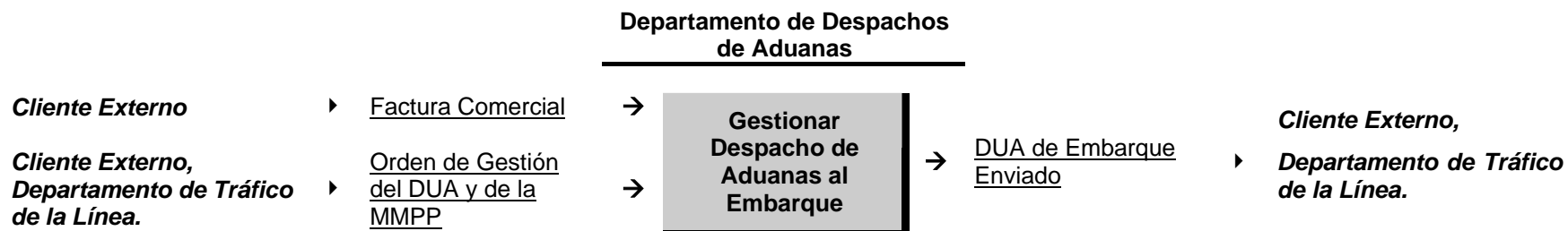
Stakeholders:

- Dirección de la Estibadora.
- Dirección de Transporte Terrestre.

Requerimientos del Output:

- Información correcta y completa para la realización del DUA:
 - Factura Comercial (cargador, receptor, pagador, mercancía, peso, tipo de servicio, etc.).
 - Número de contenedor o matrícula de la plataforma. Número de precinto. Admítase.
 - Nombre, bandera y escala del barco. Muelle.
- Cumplir horarios establecidos para el envío de la valija, viaje, facturación, relaciones y conocimientos de embarque.
- Envío de la documentación completa y correctamente cumplimentada a los responsables indicados.

O.2.9 GESTIONAR DESPACHO DE ADUANAS



Responsable del proceso: Dirección de Explotación

Límites del proceso: [Recepción de la Orden de Gestión del DUA al Embarque; Envío del DUA de Embarque]

Stakeholders:

- Dirección Comercial.
- Jefe de Línea.

Requerimientos del Output:

- Cumplir margen de tiempo entrega del DUA con respecto al embarque.
- Datos del DUA correctos.
- Ejemplares del DUA enviados adecuados.

O.2.10 RECIBIR MERCANCÍA



Responsable del proceso: Dirección de la Estibadora

Límites del proceso: [Notificar Entrada de la Mercancía; Ordenar Posicionamiento de la Mercancía en la Explanada]

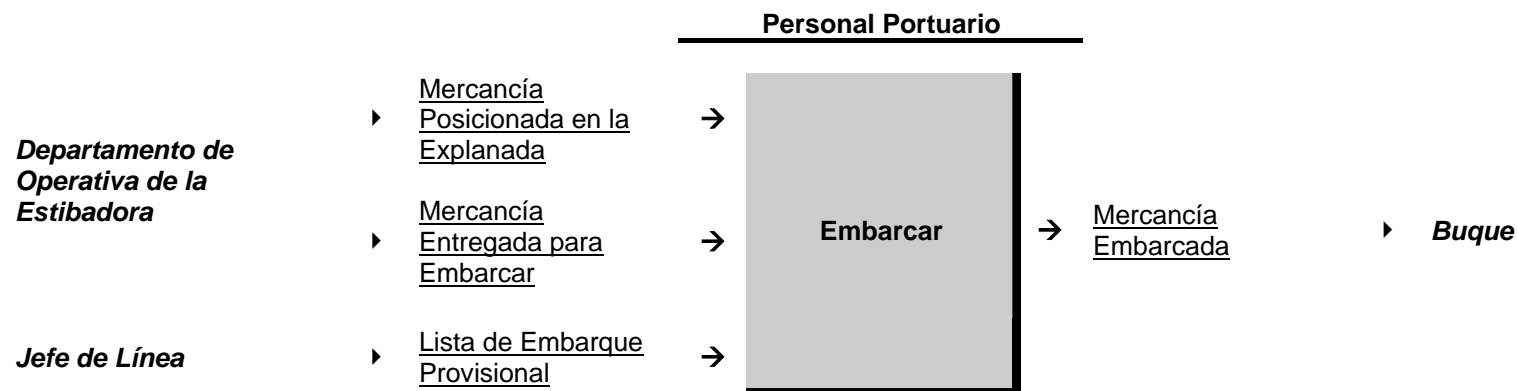
Stakeholders:

- Dirección de la Estibadora.
- Jefe de Línea.

Requerimientos del Output:

- Correcto trincado.
- Etiquetado correcto.
- Peso homogéneo y exacto.
- Mercancía posicionada y registrada en las calles asignadas para su caso.

O.2.11 EMBARCAR



Responsable del proceso: Dirección de la Estibadora

Límites del proceso: [Realizar Listas de Carga Provisionales; Realizar Plano de Estiba Definitivo]

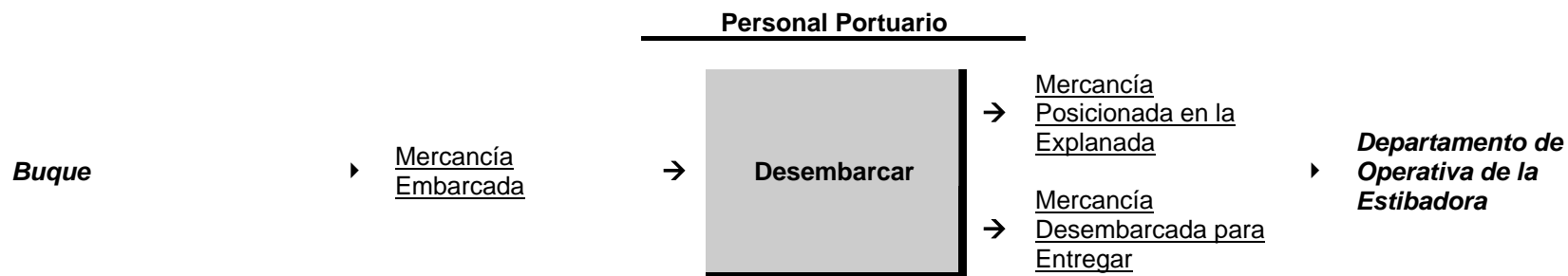
Stakeholders:

- Capitán del Buque.
- Agentes en destino.

Requerimientos del Output:

- Que la mercancía embarcada sea la indicada.
- Planos de Estiba correctos y completos (número de contenedor, número de precinto de origen, peso, origen, destino, tipo de equipo, posición en el barco, peligrosidad de la mercancía indicada, etc.).
- Mercancía situada en la posición adecuada para su peso y proyección vertical/horizontal.
- Segregación correcta de la mercancía peligrosa.

O.2.12 DESEMBARCAR



Responsable del proceso: Dirección de la Estibadora

Límites del proceso: [Recepción y Anotación de la Orden de Arrastre en Origen; Entregar Equipo Lleno a la Terminal]

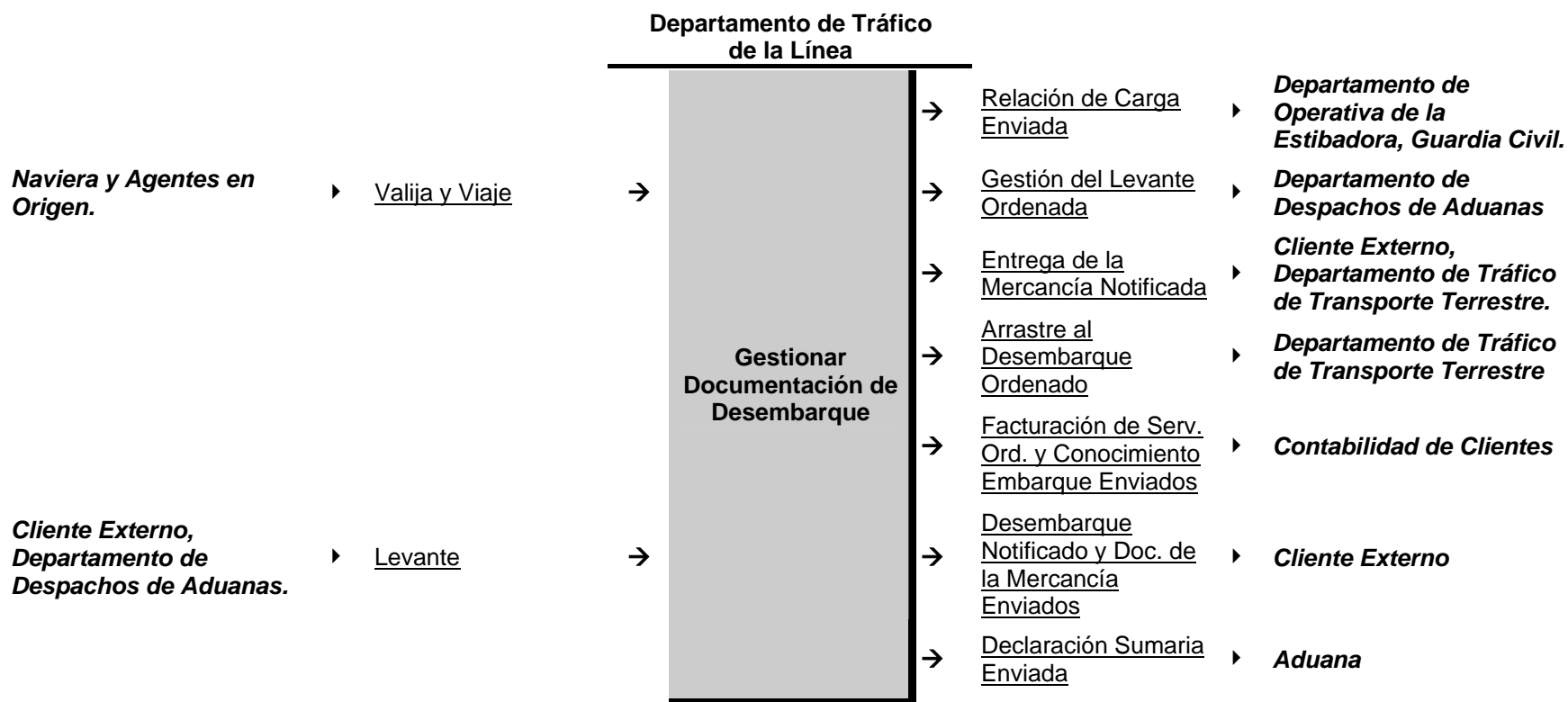
Stakeholders:

- Dirección de la Estibadora.
- Capitán del Buque.
- Jefe de Línea.

Requerimientos del Output:

- Desembarque de la mercancía indicada en el plano de descarga para ese puerto.
- Mercancía sin dañar conservando el etiquetado y el correcto trincado.
- Mercancía posicionada y registrada en las calles asignadas para su caso.

O.2.13 GESTIONAR DOCUMENTACIÓN DE DESEMBARQUE



Responsable del proceso: Dirección de Explotación

Límites del proceso: [Recibir Viaje; Enviar Documentación de Desembarque]

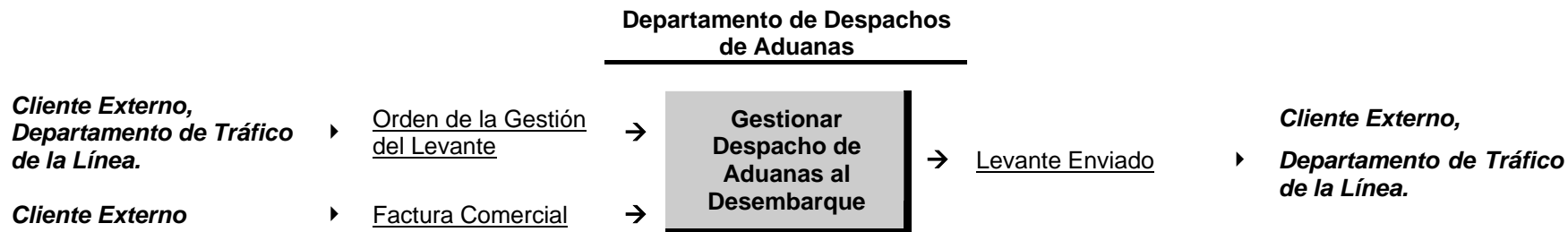
Stakeholders:

- Dirección de la Estibadora.
- Dirección de Transporte Terrestre.

Requerimientos del Output:

- Cumplir horarios establecidos para recibo de la documentación de desembarque.
- Envío a los responsables indicados.
- Documentación correctamente cumplimentada.

O.2.14 GESTIONAR DESPACHO DE ADUANAS AL DESEMBARQUE



Responsable del proceso: Dirección de Explotación

Límites del proceso: [Recepción de la Orden de Gestión del Levante; Envío del Levante]

Stakeholders:

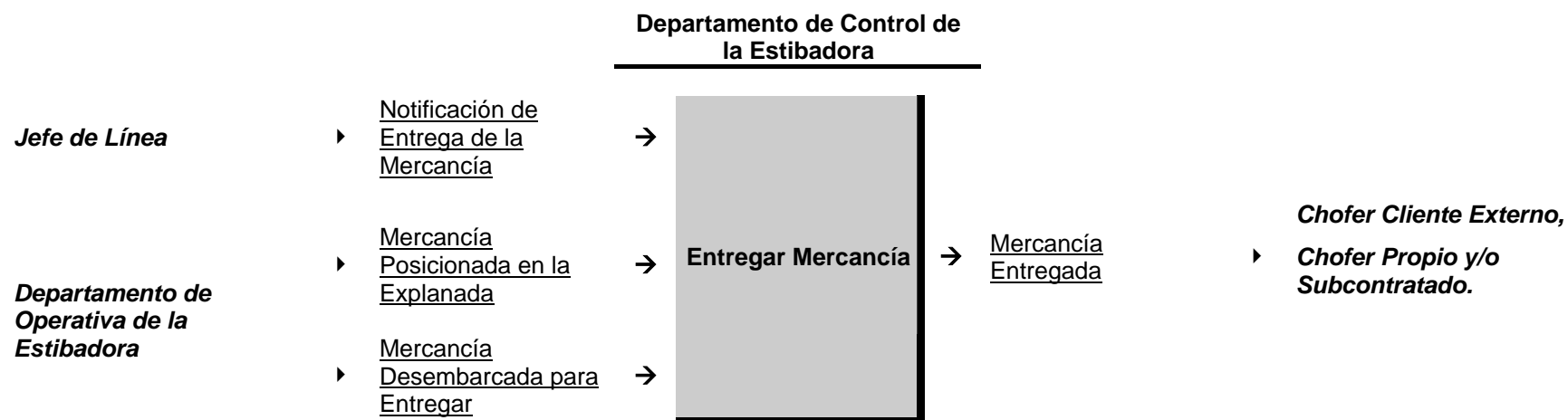
- Dirección Comercial.
- Jefe de Línea.

Requerimientos del Output:

- Cumplir margen de tiempo entrega del Levante con respecto al desembarque.
- Datos del Levante correctos.
- Ejemplares del Levante enviados adecuados.

Observaciones: Al igual que al Documento Único Aduanero al Embarque o Exportación, se le conoce como DUA a secas; al mismo documento pero en el caso de Desembarque o Importación, se le conoce como Levante. En todo el Proyecto lo llamaremos Levante ya que es su nombre habitual en el ámbito Portuario y da lugar a menos errores.

O.2.15 ENTREGAR MERCANCÍA



Responsable del proceso: Dirección de la Estibadora

Límites del proceso: [Recibir Notificación de la Entrega de la Mercancía; Entregar Mercancía]

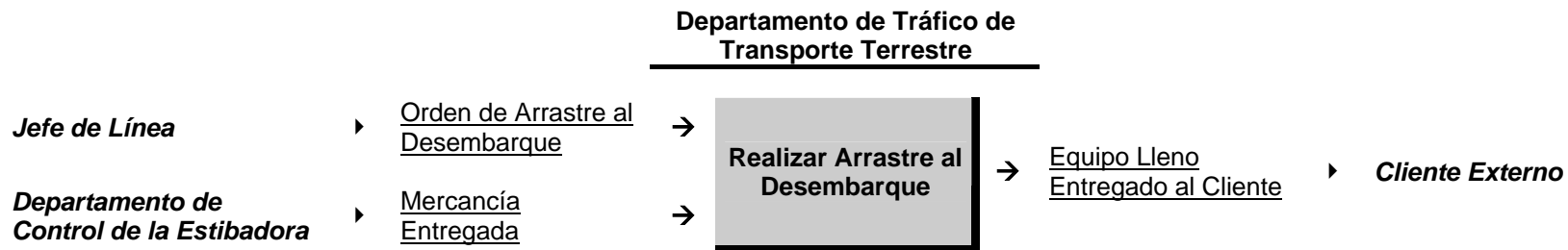
Stakeholders:

- Dirección de la Estibadora.

Requerimientos del Output:

- Entréguese correctamente cumplimentado.
- Registro de la mercancía entregada correcto y completo.

O.2.16 REALIZAR ARRASTRE AL DESEMBARQUE



Responsable del proceso: Dirección de Transporte Terrestre

Límites del proceso: [Recepción y Anotación de la Orden de Arrastre al Desembarque; Entregar Equipo Lleno al Cliente]

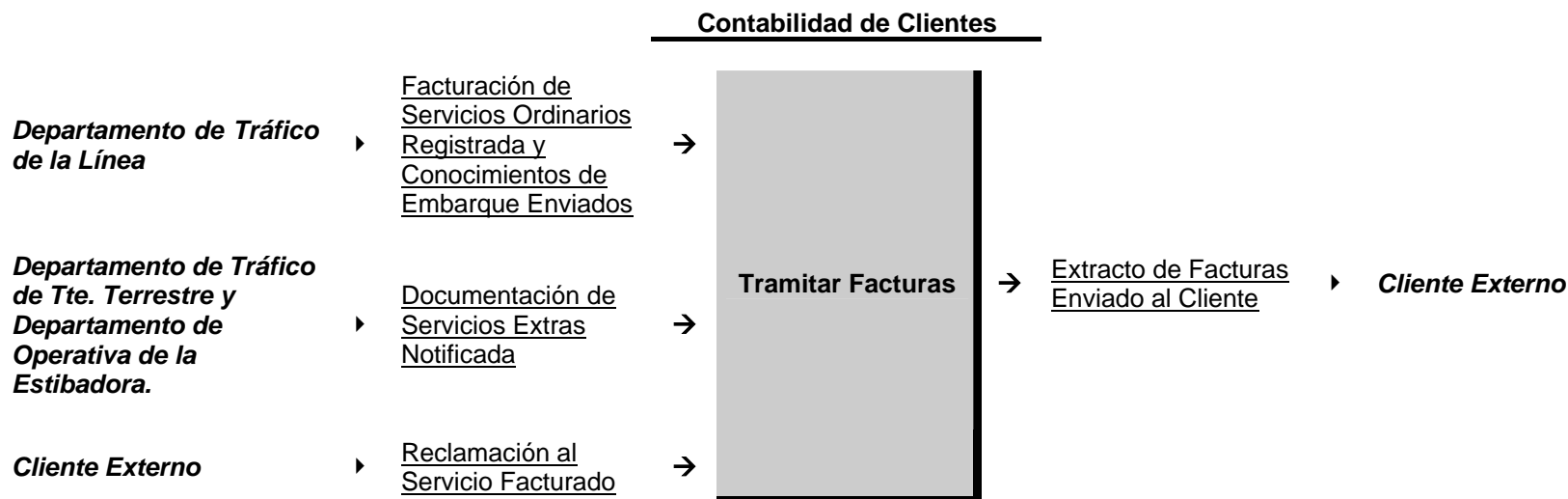
Stakeholders:

- Dirección de la Estibadora.
- Capitán del Buque.

Requerimientos del Output:

- Datos del cargador, pagador y receptor.
- Teléfono persona de contacto.
- Tipo de mercancía y equipo.
- Fecha de carga y embarque.
- Características de la carga.
- Número de pedido.
- Etc.

O.2.17 TRAMITAR FACTURAS



Responsable del proceso: Dirección Contable y Financiera

Límites del proceso: [Recibir Documentación para realizar Facturación de las Líneas, TTE, etc.; Enviar Extracto de Facturas al Cliente]

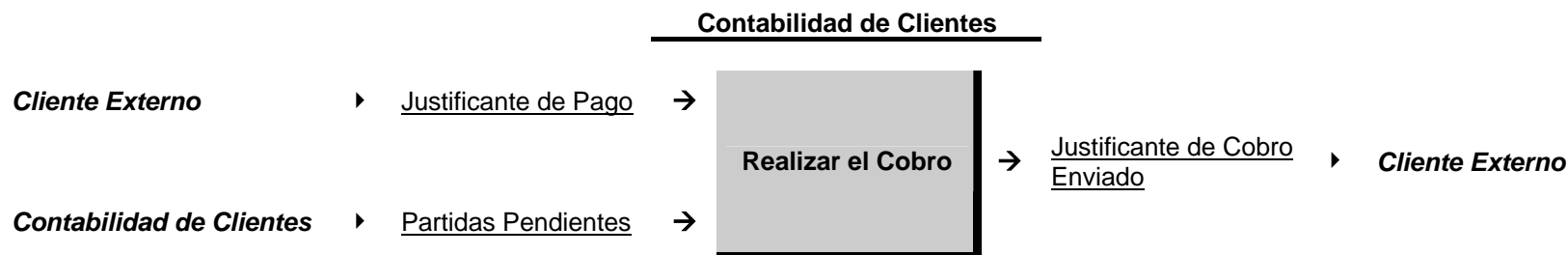
Stakeholders:

- Departamento Comercial.

Requerimientos del Output:

- Factura correcta y legible.
- Extracto de facturas compuesto por los documentos requeridos según exigencias del cliente (original o copia de la factura, conocimiento de embarque, albarán de carga, DUA, etc.).
- Medio de envío solicitado por el cliente (correo postal, mensajería, etc.).
- Envío de facturas con la periodicidad exigida por el cliente (quincenal, mensual, etc.).

O.2.18 REALIZAR EL COBRO



Responsable del proceso: Dirección Contable y Financiera

Límites del proceso: [Gestionar las Cuentas de los Clientes; Contabilizar el Cobro]

Stakeholders:

- Consejo de Dirección.
- Gerencia.
- Dirección Comercial.
- Dirección de Explotación.

Requerimientos del Output:

- Justificante de Cobro correcto y legible.
- Documentación adicional compuesta por los documentos requeridos según exigencias del cliente (relación de facturas vencidas, original o copia de la factura, etc.).
- Medio de envío solicitado por el cliente (correo postal, mensajería, etc.).
- Envío del Justificante de Cobro con la periodicidad exigida por el cliente (quincenal, mensual, etc.).

O.2.19 MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Responsable del proceso: Dirección de Calidad

Límites del proceso: [Obtener Información de las necesidades, quejas, y expectativas de los Clientes; Realizar Seguimiento de Índices de Satisfacción]

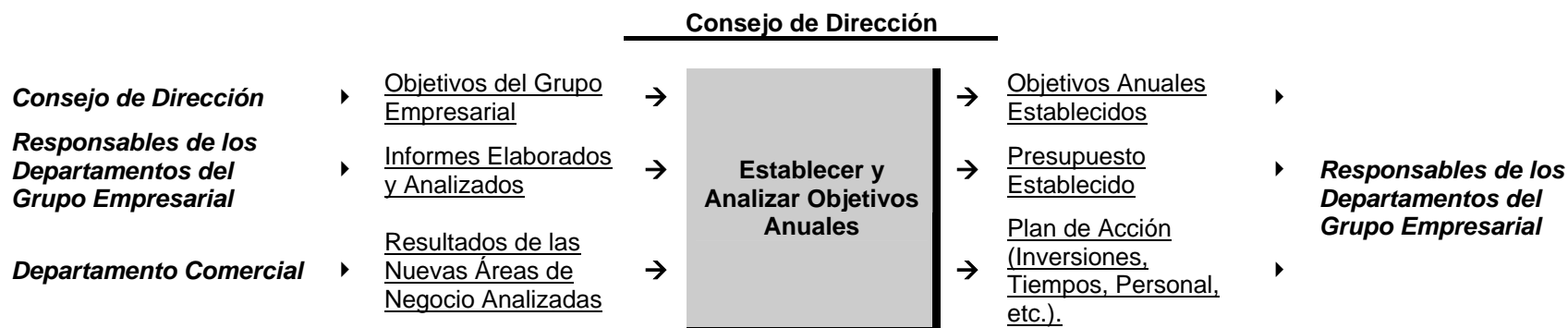
Stakeholders:

- Consejo de Dirección.
- Gerencia.

Requerimientos del Output:

- Índices bien definidos:
 - Aspecto que controla.
 - Valores mínimos/máximos.
 - Unidades en las que se mide.
- Índices de Satisfacción eficaces:
 - Contemplar los aspectos más importantes de los clientes (internos y externos).
 - Proporcionar información adecuada.
 - Periodicidad de control adecuada.
 - Importancia asignada al índice adecuada.
 - Permitir emitir Avisos cuando el índice no se halla entre los valores normales.
 - Permitir emprender acciones para corregir o prevenir el problema.

O.2.20 ESTABLECER Y ANALIZAR OBJETIVOS ANUALES



Responsable del proceso: Gerencia

Límites del proceso: [Establecer Objetivos a Cumplir a Corto y/o Largo Plazo; Puesta en Marcha del Plan de Actuación]

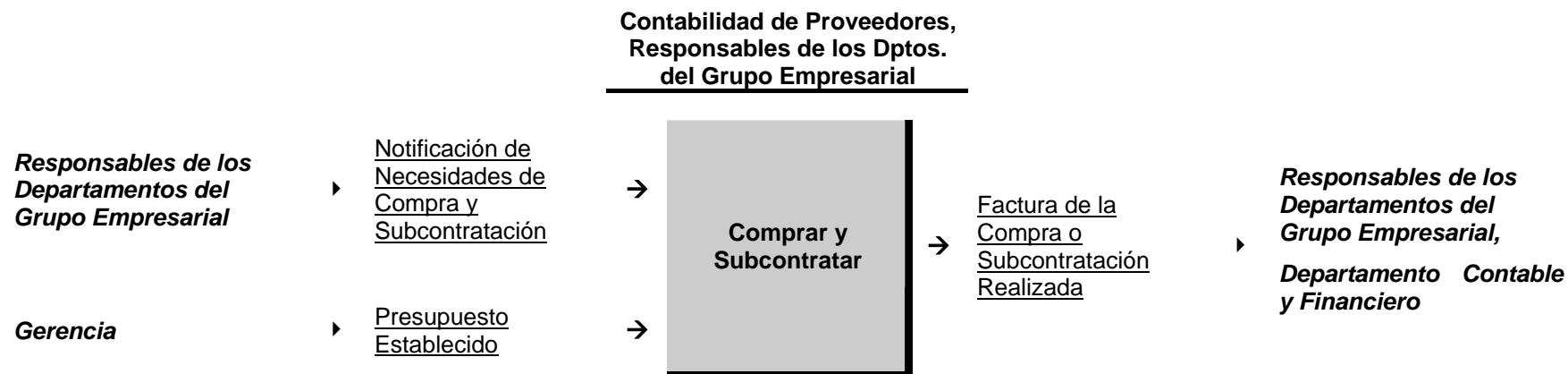
Stakeholders:

- Cliente Externo.
- Cliente Interno (empleado).

Requerimientos del Output:

- Medios para conseguir los objetivos, planificados.
- Plan de acción y presupuestos, establecido.
- Personal de los departamentos implicados, informado.

O.2.21 COMPRAR Y SUBCONTRATAR



Responsable del proceso: Dirección Contable y Financiera

Límites del proceso: [Recabar las Necesidades de Compra y Subcontratación; Realizar Seguimiento de la adecuación de la Compra o Subcontratación]

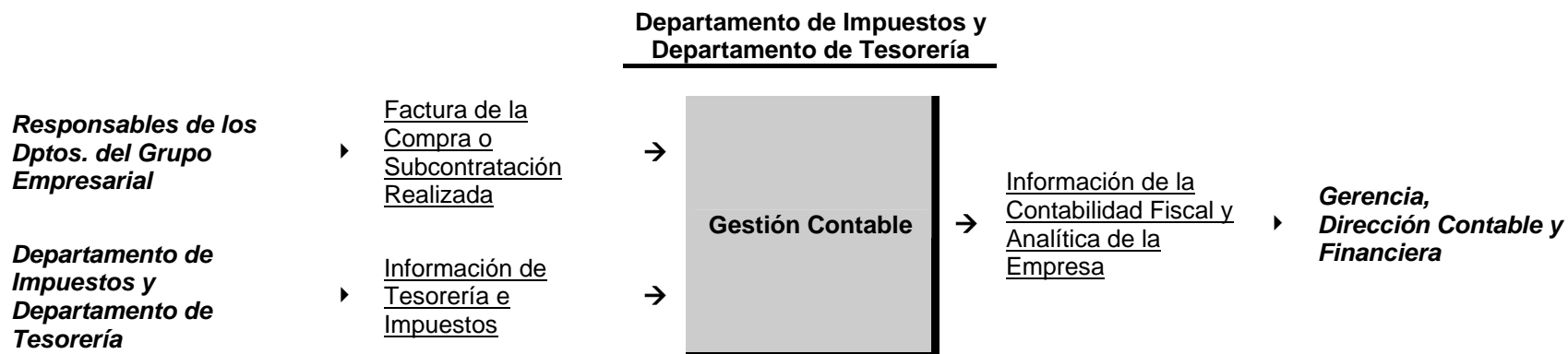
Stakeholders:

- Cliente Externo.
- Cliente Interno (empleado).

Requerimientos del Output:

- Compra o Subcontratación que cumpla los siguientes requisitos:
 - Adecuación.
 - Cubrir necesidades.
 - Ser la mejor oferta en precio y forma de pago.
 - Permitir acuerdos de suministros a largo plazo con proveedores.

O.2.22 GESTIÓN CONTABLE



Responsable del proceso: Dirección Contable y Financiera

Límites del proceso: [Llevanza de la Contabilidad Fiscal y Analítica de la Empresa; Presentación a la Administración de la Documentación Pertinente]

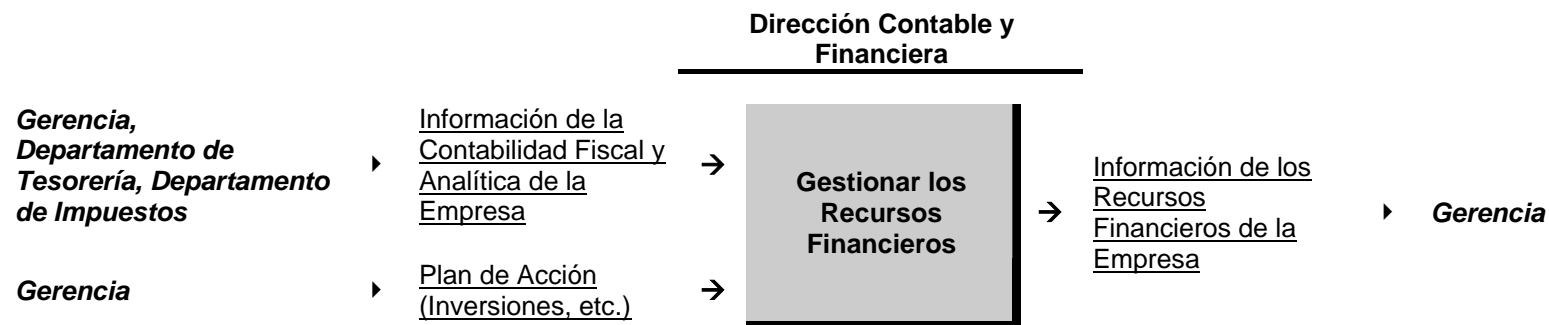
Stakeholders:

- Consejo de Dirección.
- Dirección de RRHH y Jurídica.

Requerimientos del Output:

- Elaboración y Análisis correctos y completos de los balances y cuentas de resultados.
- Control de presupuestos.
- Realización de la documentación correcta y adecuada para la Administración.
- Entrega de la documentación en los plazos previstos.

O.2.23 GESTIONAR LOS RECURSOS FINANCIEROS



Responsable del proceso: Dirección Contable y Financiera

Límites del proceso: [Gestión de Inversiones; Gestión de Tesorería]

Stakeholders:

- Consejo de Dirección.
- Dirección de Explotación.
- Dirección de Mantenimiento.

Requerimientos del Output:

- Gestión de los Recursos Financieros a través de la Planificación financiera a corto y largo plazo, y una Financiación de activos y endeudamiento.

O.2.24 EJECUTAR Y MANTENER PROGRAMA DE SEGURIDAD E HIGIENE



Responsable del proceso: Dirección de RRHH y Jurídica

Límites del proceso: [Detectar Modificaciones y Mejoras al Programa; Ejecutar Plan de Acción y Mantenimiento]

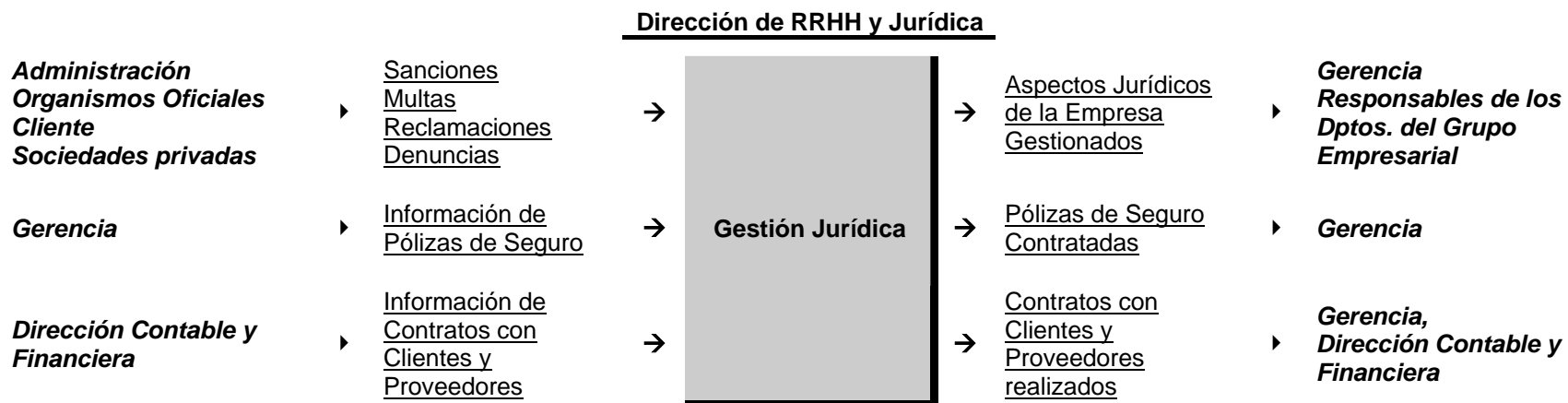
Stakeholders:

- Cliente Externo.
- Autoridades Portuarias.

Requerimientos del Output:

- Programa de Seguridad e Higiene relativo al sector en el que nos encontramos.
- Cumplimiento de los aspectos legales.
- Poner en conocimiento y a disposición de los empleados los aspectos del programa.
- Programa que permita:
 - Analizar fallos y accidentes.
 - Proponer y ejecutar medidas correctoras y preventivas.
 - Realizar su seguimiento.

O.2.25 GESTIÓN JURÍDICA



Responsable del proceso: Dirección de RRHH y Jurídica

Límites del proceso: [Recoger Información Necesaria para la Gestión de los Aspectos Jurídicos; Informar a los Departamentos correspondientes de los Resultados de la Gestión realizada]

Stakeholders:

- Consejo de Dirección.

Requerimientos del Output:

- La Gestión de la totalidad de Aspectos jurídicos de la Empresa, debe incluir:
 - Representación de la empresa ante tribunales, organismos oficiales y sociedades privadas.
 - Gestión de sanciones administrativas.
 - Tramitar multas.
 - Defensa de reclamaciones.
 - Tratamiento de morosos.
 - Estudio de contratos.
 - Contactos con compañías de seguros y clubes de indemnización.

Estudio y comentario remitido al departamento correspondiente de la legislación que pueda interesar.

O.2.26 DEFINIR POLÍTICA DEL PERSONAL



Responsable del proceso: Gerencia

Límites del proceso: [Definir y Registrar los Tipos de Contratación y Puestos de Trabajo; Comunicar Política del Personal]

Stakeholders:

- Cliente Interno.

Requerimientos del Output:

- Registro correcto y completo de la política del personal definida:
 - Tipo de contratación.
 - Puesto de trabajo (tipo, valoración, remuneración, responsabilidades, etc.).
 - Perfiles del personal para cada puesto.
 - Objetivos del Personal.
 - Posibles conversiones de personal (variaciones en el contrato, remuneración, etc.).
 - Formas de reconocimiento y gratificación a los empleados.
 - Cumplimiento de la normativa legal.

O.2.27 GESTIONAR PERSONAL



Responsable del proceso: Dirección de RRHH y Jurídica

Límites del proceso: [Gestionar las necesidades del Personal; Realizar Estudios de rendimiento y satisfacción del personal]

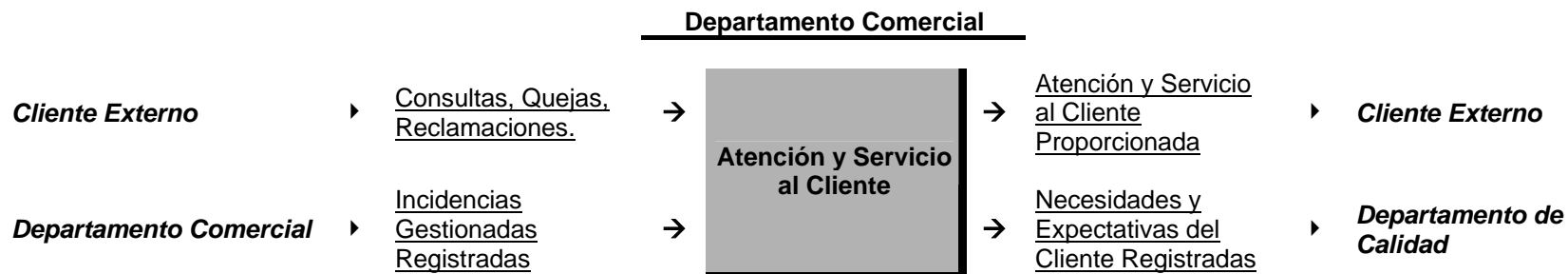
Stakeholders:

- Consejo de Dirección.

Requerimientos del Output:

- La Gestión del Personal debe incluir:
 - Contratación del personal.
 - Rotación del personal.
 - Vacaciones, bajas médicas, permisos privados.
 - Estudios sobre mejoras sociales.
 - Promociones de personal.
 - Estudios de rendimiento y satisfacción del personal.
 - Cursos de formación, reciclaje y perfeccionamiento para el personal.
 - Nóminas y contratos.
 - Fondos de pensiones.
 - Conflictos legales / laborales.

O.2.28 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



Responsable del proceso: Dirección Comercial

Límites del proceso: [Recepción de consultas, quejas y reclamaciones; Tratamiento de consultas, quejas y reclamaciones]

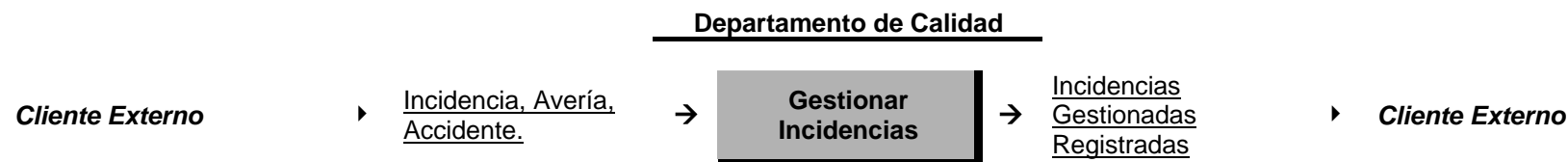
Stakeholders:

- Director Contable y Financiero.
- Gerente.

Requerimientos del Output:

- Información y/o documentación proporcionada completa y correcta.
- Registro de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

O.2.29 GESTIONAR INCIDENCIAS



Responsable del proceso: Dirección de Calidad

Límites del proceso: [Recoger Información de la Incidencia; Informar al Cliente]

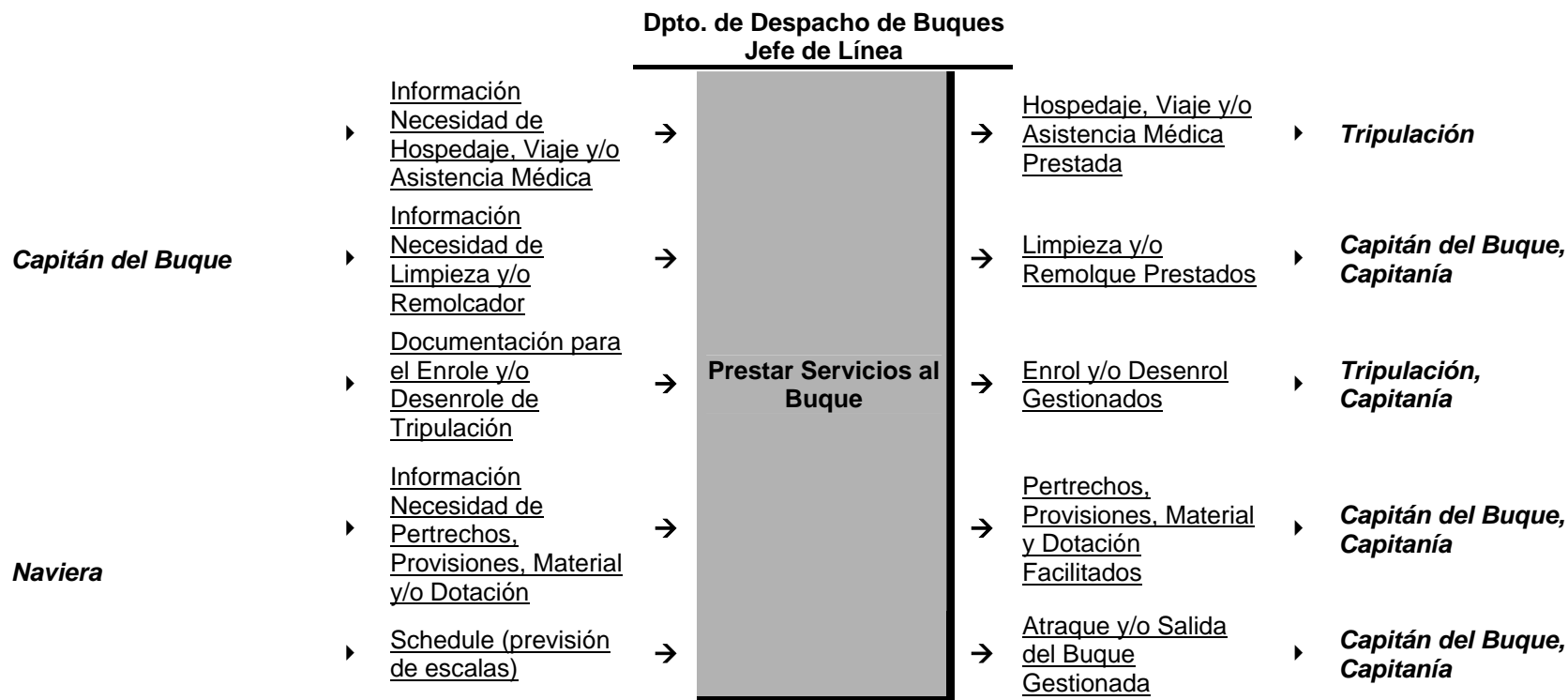
Stakeholders:

- Gerencia.

Requerimientos del Output:

- Incidencia Gestionada correctamente. Lo que incluye:
 - Registro Inicial.
 - Informar y obtener información de implicados.
 - Peritaje del accidente / avería.
 - Contactar con las diferentes corredurías o compañías de seguros.
 - Tramitar la documentación relativa al siniestro / avería.
 - Aplicar acción correctora inmediata.
 - Estudiar y aplicar acciones preventivas.

O.2.30 PRESTAR SERVICIOS AL BUQUE



Responsable del proceso: Dirección de Explotación

Límites del proceso: [Recibir la Previsión de Escalas de los Buques; Gestionar Despacho del Buque]

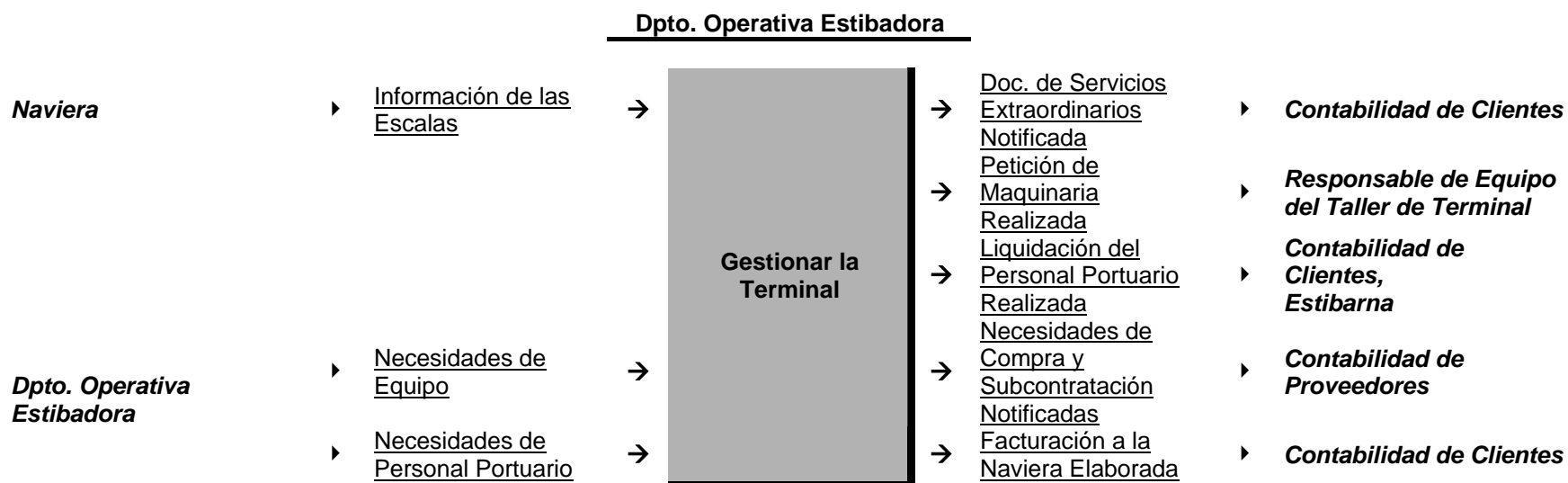
Stakeholders:

- Dirección de Explotación.
- Jefe de Despachos.

Requerimientos del Output:

- Servicios correctamente prestados.
- Documentación del Buque en regla.

O.2.31 GESTIONAR LA TERMINAL



Responsable del proceso: Dirección de la Estibadora

Límites del proceso: [Recabar Información de las Escalas; Elaborar la Facturación a la Naviera]

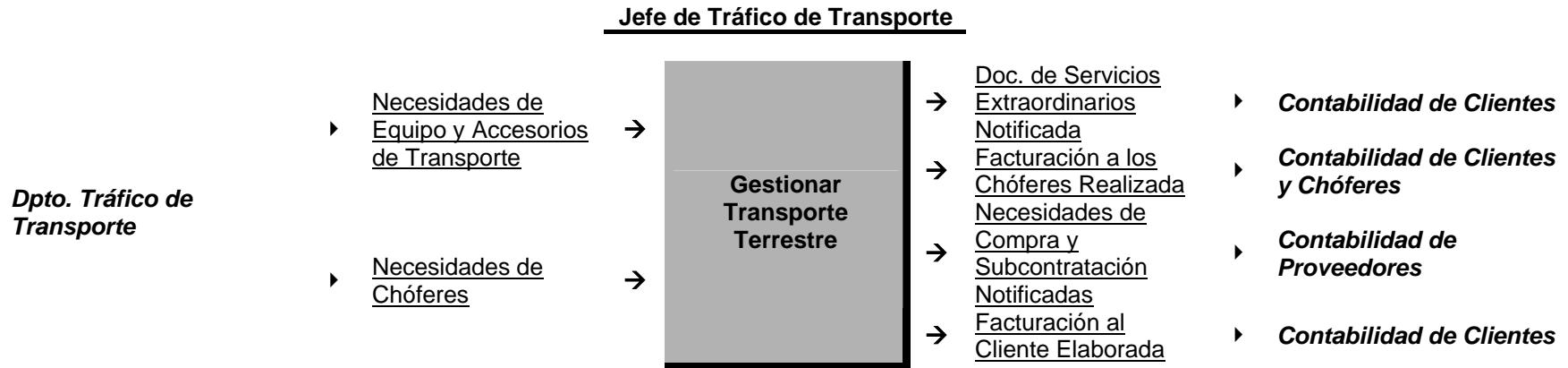
Stakeholders:

- Dirección de Explotación.
- Jefe de Línea.

Requerimientos del Output:

- Gestión de los recursos de la Terminal con el mejor rendimiento.
- Notificar en fecha y de forma completa la información relativa a Facturación.

O.2.32 GESTIONAR TRANSPORTE TERRESTRE



Responsable del proceso: Dirección de Transporte Terrestre

Límites del proceso: [Definir Prioridades por Línea; Control de Ratios de Producción]

Stakeholders:

- Dirección de Explotación.
- Jefe de Línea.

Requerimientos del Output:

- Gestión de los recursos de Transporte Terrestre con el mejor rendimiento.
- Notificar en fecha y de forma completa la información relativa a Facturación.

O.2.33 GESTIONAR TALLERES



Responsable del proceso: Dirección de Mantenimiento

Límites del proceso: [Recabar Información de las Averías; Elaboración de la Facturación]

Stakeholders:

- Dirección de Explotación.
- Cliente Externo.

Requerimientos del Output:

- Gestión de los recursos del Taller con el mejor rendimiento.
- Notificar en fecha y de forma completa la información relativa a Facturación.

O.2.34 MANTENIMIENTO DE EQUIPO E INSTALACIONES



Responsable del proceso: Dirección de Mantenimiento

Límites del proceso: [Planificar y Elaborar Plan anual de Mantenimiento; Proponer y Ejecutar medidas Correctoras y Preventivas]

Stakeholders:

- Cliente (Interno y Externo).

Requerimientos del Output:

- Medidas Correctoras y Preventivas ejecutadas correctamente.

O.2.35 MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Responsable del proceso: Dirección de Calidad

Límites del proceso: [Definir Plan de Mejora de Sistemas de Información; Control de Ratios de Incidencias]

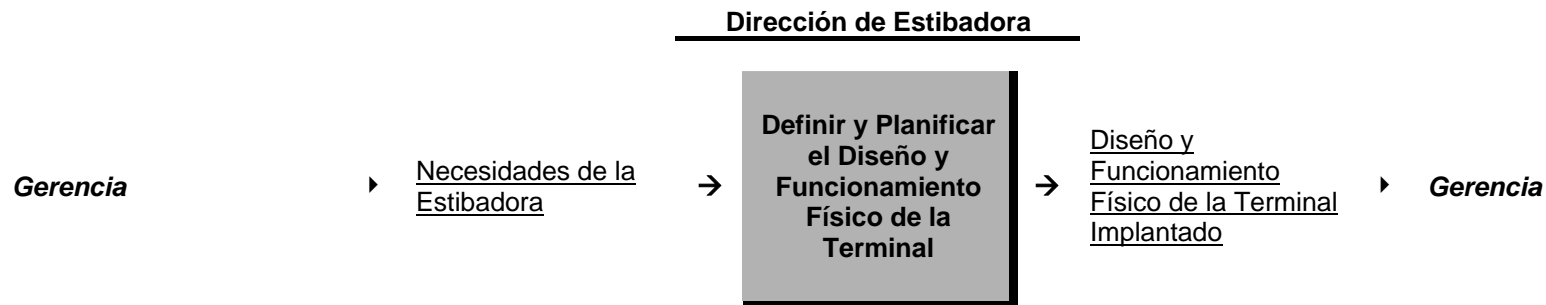
Stakeholders:

- Cliente (Interno y Externo).

Requerimientos del Output:

- Mejoras e Imperativos de los Sistemas de Información, que cumplan las expectativas de los clientes internos y externos.
- Ratios de Incidencias analizados correctamente.
- Notificar en fecha y de forma completa la información relativa a Facturación.

O.2.36 DEFINIR Y PLANIFICAR DISEÑO Y FUNCIONAMIENTO FÍSICO TERMINAL



Responsable del proceso: Dirección de Explotación

Límites del proceso: [Estudio Básico de actividad de la Terminal; Seguimiento de los cambios realizados]

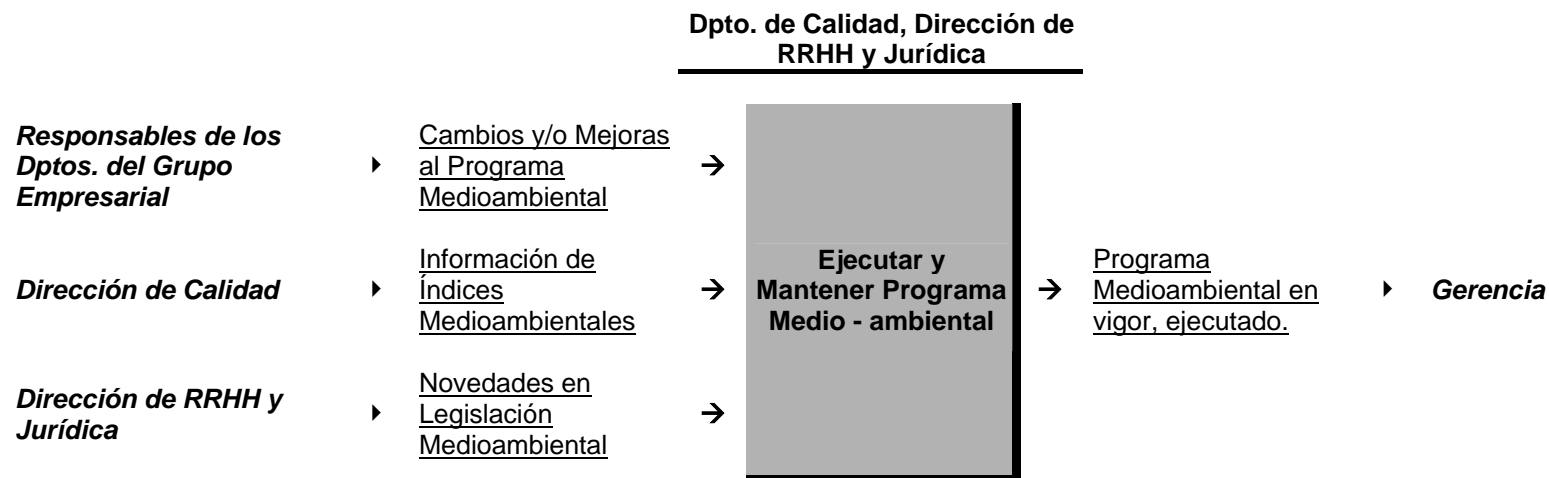
Stakeholders:

- Gerencia.
- Dirección Contable y Financiera.

Requerimientos del Output:

- Planificación y Diseño correcto y completo.
- Que contemple las necesidades y expectativas de los clientes.
- Descripción de la Planificación y Diseño:
 - Objetivo.
 - Ámbito de aplicación.
 - Responsabilidades.
 - Inversión a realizar.
 - Plazo previsto de recuperación de la inversión realizada.
 - Beneficios previstos.

O.2.37 EJECUTAR Y MANTENER PROGRAMA MEDIO AMBIENTAL



Responsable del proceso: Dirección de Calidad

Límites del proceso: [Recopilar información de las novedades en temas Medioambientales; Realizar acciones medioambientales correctivas y preventivas]

Stakeholders:

- Empresas aseguradoras.
- Autoridad Portuaria.

Requerimientos del Output:

- Cumplimiento de la Legislación y reglamentos medioambientales.
- Riesgos medioambientales identificados, definidos, medidos y gestionados correctamente.
- Minimizar impacto medioambiental