

EMPREVI	Título: Manejo de Novedades.	Versión: 0 Fecha: 2005-02-22	Código : P-GE-01
	Proceso: Gerencial	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 1 de 6

1 OBJETIVO:

Documentar un procedimiento para establecer los métodos, mecanismos y acciones a seguir en el tratamiento de Novedades.

2 ALCANCE:

Este procedimiento aplica a los procesos involucrados en la prestación de servicio.

3 DEFINICIONES:

3.1 Novedad: Toda situación que rompa o ponga en peligro el equilibrio del elemento objeto de control. Las novedades se clasifican así:

3.1.1 De acuerdo al elemento objeto de control:

- Control de la Mercancía: Una novedad en Control de la Mercancía es cualquier situación que rompa o ponga en peligro el equilibrio de la mercancía. Para EMPREVI una mercancía está en equilibrio cuando esta completa, en buen estado, sin contaminación y sus trámites se desarrollan dentro de los tiempos normales.
- Control Electrónico: Una novedad en Control Electrónico es cualquier situación que rompa o ponga en riesgo el equilibrio de las instalaciones, del proceso, de los procedimientos o del sistema objeto de control.
- Novedad administrativa: Toda situación que ponga en riesgo el equilibrio del proceso o procedimiento.

3.1.2 De acuerdo al origen de la novedad:

- Novedad externa: Cuando la situación de riesgo es de origen externo a EMPREVI. Ejemplos: Mercancía en mal estado de origen, humedad en el interior del contenedor, presencia de intrusos en el terminal marítimo, etc.
- Novedad interna: Cuando la situación de riesgo es de origen interno, responsabilidad de alguno de nuestros funcionarios y por consiguiente de la empresa.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	Jhon Jairo Hurtado - Claudia Morales	Jhon Jairo Hurtado - Claudia Morales	Mauricio Barberán C.
CARGO:	Comité de Calidad – Representante SGCS	Comité de Calidad - Representante SGCS	Gerente General

EMPREVI	Título: Manejo de Novedades.	Versión: 0 Fecha:2005-02-22	Código :P-GE-01
	Proceso: Gerencial	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 2 de 6

Ejemplo: falta de registros de alguna actividad, incumplimiento en procedimientos o en cláusulas de un contrato, cuando no se reporta una novedad adecuadamente.

Una novedad interna se convierte en Servicio No Conforme y como tal debe ser identificada y controlada.

3.1.3 De acuerdo al impacto:

- Alto impacto: Cuando el riesgo es alto debido a la magnitud del daño posible o al costo de la mercancía. También se considera de alto impacto cuando como consecuencia de esta, el cliente tendría que incurrir en altos sobre-costos, es el caso de un contenedor que no se embarca a tiempo y por consiguiente el cliente va a tener que pagar 2 o 3 días adicionales mientras se embarca. Siempre que el riesgo es de contaminación con sustancias ilícitas, se considera como una novedad de alto impacto.
- Bajo impacto: Cuando el riesgo es menor.

3.1.4 Confidencialidad:

- Novedad confidencial: Existen novedades que por su naturaleza se reportan directa y únicamente al Gerente General.

3.2 No Conformidad: Incumplimiento de un requisito, generalmente implícito u obligatorio.

3.3 Servicio No conforme: Servicio que no cumple con los requisitos especificados por el cliente o la Empresa. Un servicio no conforme puede provenir de:

3.3.1 Una novedad interna Cuando la no conformidad o incumplimiento de requisito es detectado internamente.

3.3.2 Queja: Cuando la no conformidad es detectada por el cliente (externamente) y este manifiesta su insatisfacción a través de una queja.

3.3.3 Auditoria: La no conformidad también puede ser detectada en una auditoria interna o externa y como tal requiere tratamiento.

3.3.4 Corrección: La acción que se toma para solucionar de forma inmediata el No Conforme.

3.4 Seguridad: Conjunto de normas y parámetros que tiene como fin proteger contra determinados riesgos.

3.5 Sistema de Gestión en Control y Seguridad: Sistema de gestión que normaliza y estandariza el control y la seguridad, aplicable a la cadena logística del comercio internacional.

EMPREVI	Título: Manejo de Novedades.	Versión: 0 Fecha: 2005-02-22	Código : P-GE-01
	Proceso: Gerencial	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 3 de 6

4. CONDICIONES GENERALES.

4.1 Responsabilidad y Autoridad: Los niveles de Responsabilidad y Autoridad que aplican a este documento, son los siguientes:

4.1.1 Controlador y/o persona que detecte la novedad: Es responsable de informar la novedad que detecta durante su actividad de control. Debe dejar la constancia de este reporte directamente en el formato del control respectivo.

4.1.2 Coordinador: Es responsable de informar las novedades al cliente interno y externo, siguiendo los niveles de comunicación establecidos. Todas las novedades se deben dirigir a la Gerencia copiar el e-mail o mensaje al jefe inmediato y de acuerdo al caso al cliente.

4.1.3 Coordinador General: Es responsable de velar porque se lleve control de las novedades de su área, velar por que se numeren adecuadamente y se archiven en forma adecuada. Es responsable de velar porque se realicen los seguimientos a las novedades que lo requieran y las acciones correctivas que se generen.

4.1.4 Coordinador(es) administración, comercial y de gestión humana: Es responsable de llevar control de las novedades de su área de control, velar por que se numeren adecuadamente y se archiven en forma adecuada. Es responsable de velar porque se realicen los seguimientos a las novedades que lo requieran y las acciones correctivas que se generen.

4.1.5 Director de Servicios: Debe generar sus conocimientos para dirigir los procesos para la toma de acciones correctivas para novedades de alto impacto, para dirimir las novedades internas y definir acciones a tomar.

4.1.6 Gerente General: El manejo de novedades parte del Gerente General y termina con el Gerente General. Cuando se maneja una novedad, se trabaja directamente para el Gerente y se actúa en su representación. Es el Gerente General quien dará las directrices para manejar novedades de alto impacto tanto internas, como externas y quien intervendrá en las novedades de bajo impacto repetitivas.

4.1.7 Gestión de la Calidad: Es responsable de velar porque se maneje un adecuado proceso para evidenciar la mejora continua. Gestión de Calidad es responsable del seguimiento y control del Servicio No Conforme, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

4.1.8 Gestión de Control y Seguridad: Es responsable de velar porque se maneje un adecuado proceso para evidenciar el cumplimiento de los estándares de Control y Seguridad de acuerdo a los estándares de la Norma BASC.

4.2 Parámetros Gerenciales

4.2.1 Determinación del impacto de las novedades: Todos debemos ser profesionales en el Manejo de Novedades, para lo cual hay que tener en cuenta los siguientes parámetros para definir si es o no de alto impacto:

EMPREVI	Título: Manejo de Novedades.	Versión: 0 Fecha:2005-02-22	Código :P-GE-01
	Proceso: Gerencial	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 4 de 6

- Verificar si la novedad afecta la mercancía y/o producto:
 - a. Hurto
 - b. Saqueo
 - c. Daño:
 - ¿Total o Parcial?
 - Cantidad del producto que se afecta.
 - ¿Tiene solución o no?
 - Establecer el daño real.
 - Establecer si afecta la póliza y en que porcentaje.
 - d. Contaminación.
- Detectar si:
 - a. Afecta la imagen de la empresa.
 - b. Si afecta el patrimonio de la compañía o del Cliente
 - c. Si afecta la continuidad del proceso y/o servicios
 - d. Que afecte los procedimientos establecidos de control y/o seguridad (De acuerdo a cada sección)

4.2.2 Reporte de las novedades: Toda novedad debe ser reportada al Gerente General

- Novedades de alto impacto: Requieren un manejo inmediato, más agresivo, se exige mayor verificación que para las novedades de bajo impacto en cuanto a todo lo que tiene que ver con comunicaciones y acciones a tomar.

4.2.3 Archivo y Control de novedades: Cada servicio o sección debe llevar el archivo de sus novedades debidamente numeradas. Además cada sección es responsable del seguimiento de las novedades que reporta.

4.2.4 Niveles de Confidencialidad: Aquellas novedades que por su naturaleza se consideran confidenciales o aquellas que quien las reporta así las considera, se reportan directa y únicamente al Gerente General. Ejemplo: Contaminaciones con sustancias ilícitas, Malversación de fondos.

5. RESPONSABILIDAD.

Es responsabilidad del Proceso Gerencial en cabeza del Gerente General, con el apoyo de Gestión de la Calidad velar por el cumplimiento, actualización, mantenimiento y difusión de este procedimiento.

EMPREVI	Título: Manejo de Novedades.	Versión: 0 Fecha:2005-02-22	Código :P-GE-01
	Proceso: Gerencial	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 5 de 6

6. CONTENIDO

6.1 Manejo de Novedades.

6.1.1 Novedad Externa

- Bajo Impacto:
 - a. El controlador o persona que detecta la novedad la registra en el formato correspondiente de la operación, especificando el tipo de Novedad. Si se considera necesario, se toman fotos de la novedad (No es indispensable). Estos formatos son revisados por el Coordinador respectivo quien informará diariamente al Gerente General con copia a su jefe inmediato de las novedades presentadas en su servicio.
 - b. La persona que diligencia el Maestro de cada servicio deja registro de la Novedad en este.
- Alto Impacto:
 - a. Tomar fotos de la novedad e Informar inmediatamente vía radio y/o celular al Gerente General o en su defecto al jefe inmediato quien con el Jefe del área determinarán la acción inmediata.
 - b. Informar al cliente vía radio/celular. Enviar correo dirigido a la Gerencia General con copia al cliente, diligenciando el formato de novedad respectiva. Se deben tomar las fotografías necesarias y adjuntarlas en el correo.
 - c. Dejar registro de la Novedad en el Maestro especificando el impacto y el tratamiento y seguimiento que se hizo de esta.

Cada área hará un consolidado mensual de las novedades externas de bajo y alto impacto presentadas para ser enviado a la Gerencia.

6.1.2 Novedad Interna.

- Bajo Impacto:
 - a. El controlador o persona que detecta la novedad la registra en el formato correspondiente de la operación, especificando el tipo de Novedad.
 - b. Informar al jefe inmediato y al jefe del área de la Novedad. Dejar registro de la Novedad Interna en el Maestro correspondiente de cada área.
 - c. Si la novedad ha generado una no conformidad se requiere diligenciar formato de Manejo de Servicio No Conforme F-SG-06 (Ver procedimiento P-SG-04 Manejo de Servicio No Conforme). Enviar formato de Manejo de No Conforme (F-SG-06) a la Gerencia con copia Gestión de Calidad quien llevará el registro de este en Control Maestro de Servicio No Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas

EMPREVI	Título: Manejo de Novedades.	Versión: 0 Fecha: 2005-02-22	Código : P-GE-01
	Proceso: Gerencial	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 6 de 6

(F-SG-07). Cada área es responsable de hacer seguimiento de sus Novedades Internas.

- Alto Impacto:
 - a. Si es el caso, tomar fotos de la novedad e Informar inmediatamente vía radio / celular al Gerente General o en su defecto al jefe inmediato quien junto con el jefe del área determinarán la acción inminente.
 - b. Enviar correo dirigido a la Gerencia General, diligenciando el formato de novedad respectiva.
 - c. Si la novedad ha generado una no conformidad se requiere diligenciar formato de Manejo de Servicio No Conforme F-SG-06 (Ver procedimiento P-SG-04 Manejo de Servicio No Conforme). Enviar formato de Manejo de No Conforme (F-SG-06) a la Gerencia con Copia Gestión de Calidad quien llevará el registro de este en Control Maestro de Servicio No Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas (F-SG-07). Cada área es responsable de hacer seguimiento de sus novedades internas.

Cada área hará un consolidado mensual de las novedades internas de bajo y alto impacto presentadas para ser enviado a la Gerencia.

6.1.3 Reporte de actividades o incidentes sospechosos.

Todo funcionario de Emprevi podrá informar de manera directa o anónimamente, a las autoridades o fuerza pública sobre incidentes sospechosos o acciones delictivas que atenten contra la seguridad o integridad de la comunidad portuaria.

Se suministrará a cada empleado listado con los números telefónicos y nombre de las autoridades donde puede denunciar los hechos.

Se debe realizar actualización y divulgación permanente de esta información en carteleros y lugares visibles de la empresa.

7. BIBLIOGRAFÍA.

- 7.1 NTC ISO 9001:2008
- 7.2 Norma Sistema de Gestión en Control y Seguridad-BASC.
- 7.3 P-SG-05 Acciones Preventivas y de Mejora.
- 7.4 P-SG-06 Acciones Correctivas.

8. ANEXOS.

- 8.1 Formato Manejo de Servicio No Conforme F-SG-06
- 8.2 Formato Control Maestro de Servicio No Conforme, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora F-SG-07.