

Agencia Marítima Global MARGLOBAL S.A.

Manual de Inducción

Creado: 23/03/2021, por Victoria Prieto
Aprobado: 23/03/2021, por Ing. Washington Moreira



Conoce la compañía

¿Quiénes somos?

Marglobal es una agencia con más de 30 años de experiencia en la representación de líneas navieras y aéreas. Nuestro objetivo es ser marca de calidad en el servicio de transporte en general. Somos parte de la red de AGUNSA, protagonista en la transferencia global de mercancías mediante un servicio integral a través de cielo, mar y tierra.

MARGLOBAL **AGUNSA**

Misión

Agregar valor a las cargas de comercio nacional e internacional mediante la prestación de servicios a los medios de transporte, a las cargas y a las terminales.



Visión

Evolucionar en todas las áreas de la cadena de valor de servicios a las cargas, pasajeros, medios de transporte y terminales. Expandir y diversificar las actividades y negocios de la compañía hacia nuevos mercados.



Nuestras Políticas

Calidad

En Agencia Marítima Global MARGLOBAL S.A. nos hemos comprometido a ser líderes en el servicio de agenciamiento y representación, asegurar la satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de sus requerimientos, atención oportuna y efectiva, comunicación eficaz y excediendo sus expectativas dentro de un marco rentable, innovando y mejorando continuamente nuestros procesos y servicios, así como cumpliendo las Leyes, reglamentos y normas internacionales de calidad.

Sistema de Gestión y Control de Seguridad

Marglobal, como parte de sus políticas de calidad, ha tomado la norma BASC en el ámbito de seguridad con el objeto de prever actos ilícitos en su gestión de empresa, normas que son aplicadas en todas las áreas con el compromiso de quienes conforman el grupo humano de esta empresa.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

Seguridad y Salud en el Trabajo

La Agencia Marítima Global MARGLOBAL S.A. en sus actividades de Agenciamiento marítimo tiene como política de Seguridad y Salud en el Trabajo proteger la integridad, bienestar y salud de sus colaboradores, proveedores y público en general así como el cuidado del Medio Ambiente; mediante la asignación de recursos necesarios que permitan establecer y mantener un Sistema de Gestión para la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, comprometidos siempre con el cumplimiento de la legislación vigente y con el mejoramiento continuo dentro de la organización.



Nuestros Objetivos Estratégicos y Metas

1) Transportar carga aérea, marítima y terrestre en condiciones rentables.

- 1.1. Obtener margen operacional mínimo del 15% sobre las Ventas.
- 1.2. Tolerancia de hasta 30 días de cartera vencida con un Máx. 5% de la cartera vigente



2) Ser marca de calidad en el negocio y servicios complementarios de transporte en general.

- 2.1. Incrementar 5% anual los ingresos en comisión de fletes navieros y gastos locales.
- 2.2. Ser una empresa con Certificación ISO 9001:2015
- 2.3. Tener participación en el Mercado Naviero del 10%
- 2.4 Mantenerse dentro de las 10 primeras empresas en el servicio de transporte multimodal.



3) Garantizar la satisfacción del cliente.

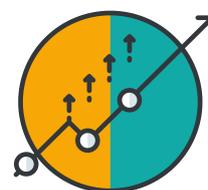
- 3.1. Alcanzar mínimo el 80% de Satisfacción del cliente.
- 3.2. Atención a quejas de clientes en máximo en 3 días laborables.



Nuestros Objetivos Estratégicos y Metas

4) Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios.

- 1.1. Cumplir al 90% el plan de visitas a clientes.
- 4.2. Disminuir en 5% el número de reclamos de clientes.
- 4.3. Disminuir en 5% el número de no conformidades al Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.4. Disminuir en 5% el número de errores en el ingreso de datos por parte de Marglobal en los BL.
- 4.5. Atención a cotizaciones de clientes en máximo en 2 días laborables.



5) Mantener, actualizar y renovar la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en base a nuevas versiones de las normas internacionales ISO.

- 5.1 Superar satisfactoriamente la auditoría de SGS para obtener la actualización a la nueva versión ISO 9001:2015.
- 5.2 Cero hallazgos críticos o mayores

Funciones y Responsabilidades

Las funciones, responsabilidades y autoridades, están definidas en el Descriptivo del Cargo para cada uno de los cargos que integran la empresa.



A través de Recursos Humanos, Usted conocerá cuáles son las Funciones y Responsabilidades, Autoridad del Cargo, Responsabilidad del Cargo, Recursos Bajo su Responsabilidad, Coordinación Interna, Coordinación Externa.



En los manuales, procedimientos, instructivos o planes, Usted conocerá actividades específicas relacionadas con su cargo, incluyendo los riesgos laborales a los cuales puede estar expuesto y los controles establecidos para precautelar su integridad.



Contribución a la Eficacia del SGC y Beneficios de la Mejora Continua

Con su trabajo Usted contribuye a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Hacer las cosas bien a la primera vez tiene los siguientes beneficios:

- **Estandarización de los procesos:** Hacer las cosas con calidad y seguridad ahorra tiempo y esfuerzo.



- **Gestión de los riesgos:** Se identifican los peligros, se evalúan y se establecen controles para asegurar su integridad personal y la continuidad de las operaciones.



- **Formación:** Usted participará de los programas de inducción, capacitación y entrenamiento continuo que mantiene la empresa, para crear una cultura de calidad y seguridad.



- **Liderazgo:** Al formar parte de nuestra empresa, Usted reconocerá lo que significa el liderazgo empresarial basado en la excelencia en el servicio.



- **Mejora Continua:** Hacer nuestro trabajo cada día mejor, nos impulsa hacia la mejora continua, la innovación y el crecimiento profesional.



Implicaciones del Incumplimiento de los Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad SGS

Cuando nos desviamos de los procedimientos o no cumplimos con los requerimientos establecidos, es una señal de que los procesos no están funcionando, lo cual afecta la calidad de los servicios que ofrecemos y la percepción de los clientes.

Es importante que tomemos conciencia de la importancia de cumplir los requisitos y, cuando esto no ocurra, es necesario que:



1) Comuniquemos al responsable de área, para evaluar la situación y tomar las acciones necesarias para controlar las consecuencias reales o potenciales y evitar su recurrencia.

2) Analicemos la causa que origina el incumplimiento y proponer acciones para eliminar los problemas de raíz.



3) Mantengamos evidencia documentada (registros) que demuestren las acciones que hemos tomado.

¿Cuál es el alcance de la Norma en nuestra organización?

El alcance de la Norma ISO 9001:2015 en nuestra organización puede ser resumido de la siguiente manera:



Enfoque en los factores clave para el desarrollo de la organización, el negocio, su contexto y partes interesadas.



Desarrollo de liderazgo y competencias de los colaboradores, toma de conciencia de su aporte a la organización y comunicación.



Enfoque en la Gestión de Riesgo. Planteamiento de objetivos y acciones siguiendo matrices de materialidad.



Gestión apropiada para la información documentada.



Control de bienes y servicios provistos externamente y la relevancia de la Cadena de Valor.

Nuestro compromiso:

El seguimiento constante respecto a las actividades efectuadas por la organización, con nuestros clientes y usuarios, al cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de la calidad, requisitos de acuerdo a la Ley que regula nuestra actividad como organización y a las leyes del ámbito en el cual generamos nuestros servicios.

¡Contamos contigo para hacerlo posible!

