



**Carta de Calidad de Servicio
del
Puerto de Montevideo**

En la ciudad de Montevideo, siendo las 09 horas del día 17 de mayo de 2001

REUNIDOS:

Administración Nacional de Puertos - Ing. Julio Cóppola
Dirección Nacional de Aduanas - Martha Ortiz
Centro de Navegación - Héctor Bianco
Cámara de Operadores de Transporte Multimodal - Ernesto Berro Hontou
Asociación de Concesionarios del Puerto Libre - Sr. Eduardo Fazzio
Cámara Mercantil de Productos del País - Ec. Nelson Moleda
Cámara Nacional de Comercio y Servicios - Mario Montemuiño
Cámara de Industrias - Cr. Teodoro Kunin
Asociación de Despachantes de Aduana - Carlos Ordiera
Unión de Exportadores del Uruguay - Ricardo Pérez

RECONOCIÉNDOSE

Todos ellos recíprocamente con capacidad y representación bastantes para este otorgamiento,

MANIFIESTAN

Primero: Que la totalidad de Entidades que los reunidos representan tienen responsabilidades e intereses en el ámbito territorial del Puerto de Montevideo y coinciden plenamente en la necesidad y oportunidad de sentar las bases más sólidas y duraderas que sea posible en aras de conseguir una auténtica y completa calidad de todos los servicios que se prestan en dicho ámbito, en relación con los procesos que se definan en el alcance del Plan de Calidad del Puerto de Montevideo, que se desarrollará con el objetivo mayor de alcanzar la plena satisfacción de sus clientes.

Segundo: De acuerdo con la Ley de Puertos de 1992, los firmantes se comprometen al fomento de la economía nacional, mediante la prestación de servicios portuarios con la máxima productividad, eficacia y calidad, lo que implica colaboración y coordinación entre todos los intervinientes en la prestación del servicio.

Tercero: Todas las Entidades firmantes han decidido extremar su celo y aplicarse al máximo para ajustarse a los precedentes enunciados, en el desarrollo de sus funciones, responsabilidades y cometidos en el Puerto de Montevideo, y contribuir así al objetivo común, que voluntariamente han hecho suyo, de conseguir la mejora continua de la calidad de los servicios que en el mismo se prestan.

Cuarto: Los reunidos acuerdan la constitución del grupo de Seguimiento Operativo de Calidad y Grupos de trabajo para el cumplimiento del Plan de Calidad del Puerto de Montevideo, el que se instrumentará a impulso e iniciativa de la Administración Nacional de Puertos, respondiendo así al principio de gestión unitaria definido en este nuevo marco.

Quinto: Una vez culminados los trabajos previos, los firmantes han decidido fijar el enunciado de las etapas a cubrir en el futuro inmediato y asumir ya los compromisos imprescindibles para el diseño y ejecución de un Plan de Calidad.

Por todo ello, los firmantes, en sus respectivas representaciones, acuerdan vincularse con los siguientes:

ACUERDOS

- I.- Los firmantes concertarán sus voluntades en torno al Plan de Calidad del Puerto de Montevideo, a diseñarse de común acuerdo, para que en el ámbito del Puerto sea una realidad palpable la eficacia y eficiencia de la gestión de los servicios relacionados con los procesos claves a definir y aprobar por el Comité de Calidad, de tal modo y en tal medida que cuantas operaciones desarrollen, en el ámbito de sus respectivas competencias, funciones y responsabilidades alcancen el máximo nivel de calidad de servicio.

- II.-** Los estudios y tareas a realizar en el futuro, en pro del Plan de Calidad, podrán servir de base, para promover, en su caso, las necesarias modificaciones que se consideren en la normativa vigente que afecten a los diferentes ramos de la Administración Pública implicados.
- III.-** Los reunidos deciden que sus relaciones, aportaciones, reflexiones y trabajos se desarrollarán en el seno de un órgano plenario, que se denominará Comité de Calidad.
- IV.-** El Comité de Calidad, estará integrado por los representantes de las Entidades firmantes, ajustará su actividad a los estatutos que se aprueben para su funcionamiento, y sus funciones serán las de diseñar el Plan de Calidad del Puerto de Montevideo, con el fin de planificar, impulsar y supervisar el desarrollo e implantación progresiva de los acuerdos y medidas que se decidan en el marco de dicho Plan.
- V.-** Para la definitiva implantación del Plan de Calidad, previas las oportunas reuniones de trabajo y a la mayor brevedad posible, cada firmante concretará sus compromisos específicos, estableciendo plazos y metas, que se adjuntarán oportunamente a la presente Carta de Calidad de Servicio.
- VI.-** Los firmantes deciden que deberá elaborarse una “Guía del Usuario del Puerto de Montevideo”, cuyo contenido será la definición de los procesos operativos que tienen lugar en el Puerto, llegando a especificar minuciosamente el cometido de cada agente público o privado, así como el proceso de revisión para su actualización.
- VII.-** Los firmantes deciden que se impulse y ejecute un Plan de Formación y Capacitación que contemple el desarrollo de las actitudes y aptitudes de las personas de las empresas de la Comunidad Portuaria (privadas y públicas) que les permita mejorar su actividad, adaptarse al proceso de cambio e innovar en sus respectivas organizaciones (bajo un prisma de mejora continua orientado hacia el cliente).

- VIII.-** Los firmantes deciden igualmente que se desarrolle un Plan de Comunicación, para la adecuada divulgación interna y externa del desarrollo del Plan de Calidad del Puerto de Montevideo de manera mantener informada e involucrada en el proceso a toda la comunidad portuaria y a la opinión pública interesada, así como para que todo cliente potencial llegue a tener cabal conocimiento de los objetivos y prestaciones del mismo y su cumplimiento de una manera transparente.
- IX.-** La Administración Nacional de Puertos del Uruguay empeñará la máxima atención al Plan de Calidad, asumiendo el compromiso de liderar el proceso y constituir y organizar una estructura de Seguimiento Operativo de Calidad a través de indicadores para los acuerdos y medidas que se decidan, que coordinará el desarrollo de grupos de trabajo, elaborará propuestas de mejora y realizará el seguimiento de los procesos sujetos al alcance del Plan. Será el órgano de enlace con el "Comité de Calidad", y dentro de sus cometidos, se destaca la particular atención que prestará para que se tomen de inmediato las acciones correctivas que se entiendan pertinentes.
- X.-** El Comité de Calidad asume el compromiso de estudiar, estructurar e implantar un programa de garantías orientadas al cliente que consolide la prestación del servicio.
- XI.-** El desarrollo y ejecución de estos pactos configurarán la Marca de Calidad del Puerto de Montevideo, como elemento diferenciador con respecto a otros puertos del entorno.
- XII.-** Finalmente, los firmantes remitirán de inmediato el contenido de la presente Carta de Calidad de Servicio a los integrantes de cada Entidad, para proceder a la ejecución de su contenido.

Y para que así conste, los PRESIDENTES DE LAS ENTIDADES REUNIDAS manifiestan su conformidad a la presente Carta de Calidad de Servicio que firman en 10 ejemplares y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

FIRMANTES DE LA CARTA DE CALIDAD DE SERVICIO DEL PUERTO DE MONTEVIDEO

D. Bernardo Dück
Asoc. de Concesionarios y
Permisarios de Puerto
Libre

D. Carlos Longobardo
Asociación de
Despachantes de Aduana

D. Ernesto Berro Hontou
Cámara de Transporte
Multimodal

Ing.Agr. Diego Balestra
Cámara de Industrias

Ec. Christian Bolz
Cámara Mercantil de
Productos del País

Dr Jorge Peirano Basso
Cámara Nacional de
Comercio y Servicios

D. Héctor Bianco
Centro de Navegación

D. Jorge Sienna
Dirección Nacional de
Aduanas

Cr. Daniel Soloducho
Unión de Exportadores

Ing. Agustín Aguerre
Administración Nacional
de Puertos