

NUESTRA PUESTA EN MARCHA, AVANZA POSITIVAMENTE
INFORMACION PARA LA COMUNIDAD PORTUARIA

BOLETIN INFORMATIVO No 8

Buenaventura, marzo 14 de 2018.

La puesta en marcha del sistema operativo Navis N4 representa un avance significativo en la gestión del terminal y debido a su magnitud, un gran reto que avanza positivamente en acompañamiento de consultores de primer nivel y talla mundial, un equipo humano comprometido y un plan de trabajo detallado que garantiza que la normalización del sistema gane estabilidad diariamente. Esta etapa de implementación ha dejado ver que se requiere de un asentamiento de pruebas, verificación de correcciones derivadas del proceso y reentrenamiento a usuarios lo cual tomará algunos días adicionales, proyectando dentro del Flow de trabajo que la normalidad integral se alcance para el día 16 abril.

En relación con las distintas novedades que se han presentado durante las últimas horas nos permitimos informar:

- 1) Los procesos de estabilización, esperados dentro de un proceso como el de Navis N4, han presentado sustanciales mejoras. Estos se encuentran definidos dentro de nuestro plan de trabajo así:

PROCESO	AVANCE %	NOVEDADES
MARÍTIMO ATENCION BUQUES	95	ESTABILIZACION 22/03 24:00hrs
PATIO	90	ESTABILIZACIÓN 22 MARZO
PUERTAS	50	ESTABILIZACION EL 26 MARZO
CARGA GENERAL	80	ESTABILIZACION 26 MARZO

DOCUMENTACIÓN	80	ESTABILIZACION EL 26 MARZO
EDI	80	ESTABILIZACION 22 MARZO
FACTURACIÓN	70	ESTABILIZACION 14 ABRIL
PLATAFORMA IT	90	ESTABILIZACION 15 MARZO
TRASLADO INSPECCIONES	80	ESTABILIZACION 17 MARZO

2) Productividad y normalización del patio – Medidas especiales hacia normalización:

La SPB se encuentra realizando traslado de contenedores de importación a sectores externos a fin de habilitar espacios adicionales para atender las próximas motonaves. Adicional se encuentra realizando movimientos en patio (house keeping) a fin de optimizar los espacios disponibles y habilitar otros adicionales. Otra acción implementada consiste en la habilitación aduanera del nuevo patio 1, que con más de 11912 metros y con una capacidad de almacenamiento de 2412 teus de importación, suma a la normalización general del inventario.

Gracias a estas medidas alcanzaremos las productividades comprometidas en cada uno de los servicios.

3) Medidas especiales sobre cobro a traslados para inspección. La SPB informa que aplicará un descuento al 100% sobre la tarifa del servicio de Almacenaje y Conexión/Desconexión a los contenedores, desde la fecha en la cual se programó y no se ejecutó el servicio, hasta la fecha real de la ejecución del traslado e inspección de la unidad. Adicional se Reintegrará el valor del tiempo extra cancelado a la autoridad (DIAN, ICA e INVIMA), para los contenedores que se encuentren registrados en el listado de contenedores programados y no ejecutados por la autoridad correspondiente. Este proceso se realizará a través de nota crédito.

4) El cliente nuestra prioridad- refuerzo en nuestro equipo de atención al cliente.

Hemos dispuesto de 3 unidades especializadas en el acompañamiento y atención de necesidades de nuestros clientes así:

- Sala de atención personalizada. Está ubicado en el primer piso del edificio administrativo SPB. conformado por un equipo de seis (6) personas, se

especializa en atender a usuarios en todo lo relacionado con temas Navis N4.

- Sala de usuarios especializados: Tiene como finalidad atender temas asociados a transmisiones EDI, líneas navieras y temas de alta complejidad. Se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio administrativo.
- Sala de atención telefónica: este call center de 7 puestos de trabajo, se encarga de atender todas las llamadas telefónicas de nuestros clientes y usuarios brindándoles un acompañamiento eficiente a su necesidad.

Entre el 5 y el 13 de marzo este ha sido el comportamiento de nuestro contact center:

MES	Llamadas Entrantes (1)	Llamadas Atendidas (2)	% Eficacia Total (3)	Abandonadas (4)	Atendidas antes del umbral (5)	Nivel de Servicio (6)	TMO= AHT (7)
05/03/2018	201	180	89,55%	21	150	83,33%	05:26
06/03/2018	214	192	89,72%	22	176	91,67%	04:42
07/03/2018	420	327	77,86%	93	223	68,20%	04:25
08/03/2018	345	297	86,09%	48	236	79,46%	03:50
09/03/2018	227	208	91,63%	19	192	92,31%	04:08
10/03/2018	67	64	95,52%	3	62	96,88%	04:49
12/03/2018	235	208	88,51%	27	179	86,06%	04:49
13/03/2018	196	166	84,69%	30	131	78,92%	05:00
TOTALES	1.905	1.642	86,19%	263	1.349	82,16%	04:33

*Llamadas Abandonadas: El usuario cuelga antes de que el asesor conteste (20 segundos).

5) La Administración de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura informa que la situación laboral ha sido resuelta dentro de un marco constructivo y respetuoso. La posibilidad de huelga NO EXISTE y manifiesta que su equipo de trabajo se encuentra concentrado en la operación.

La SPB agradece de manera especial a la comunidad portuaria que ha acompañado esta transición de una manera comprensiva y activa; nuestro esfuerzo redundará en mayores eficiencias y calidad del servicio que la SPB ofrece como primer terminal del país.

Si requiere más información, no dude en comunicarse a nuestra Línea Gratuita **PBX 2410700 al 709**