

Marca de Calidad del Puerto de Veracruz



VERACRUZ

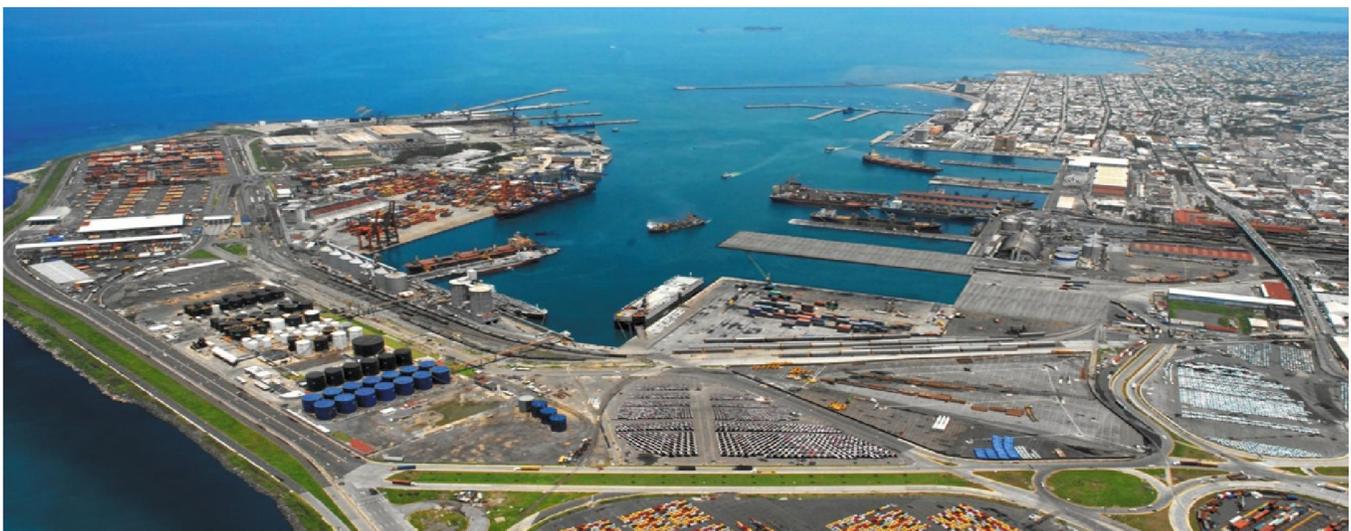
COORDINACIÓN GENERAL DE
PUERTOS Y MARINA MERCANTE



CALIDAD PUNTUAL

PUERTO DE VERACRUZ ©

Manual de Servicios del Compromiso Autorizaciones de Enmiendas de Buques



1. Compromisos de Calidad del Puerto de Veracruz

1.1. Compromiso de Autorizaciones de Enmiendas de Buques

1.1.1. Compromiso

La Capitanía Regional del Puerto de Veracruz y la Administración Portuaria Integral de Veracruz, S.A. de C.V. adheridas a la Marca de Calidad del Puerto de Veracruz, se comprometen a dar una respuesta a las solicitudes de autorizaciones de enmiendas de buques en un tiempo máximo de 60 minutos, a partir de la solicitud del Agente Naviero o Consignatario de Buques en el MEDIPOINT.

El compromiso de tiempo será aplicable por cada trámite y contará individualmente a partir del envío de la solicitud mediante MEDIPOINT (firma electrónica del trámite). El tiempo contará hasta la autorización del trámite por la Capitanía de Puerto.

El compromiso desarrollado cubre los subprocesos y etapas críticas determinadas en el análisis del proceso, realizado después de haber entrevistado a los actores involucrados sobre su participación e interacción en el mismo.



El análisis de procesos detallado para las Autorizaciones de Enmiendas de Buques, en donde la Capitanía de Puerto y la APIVER intervienen, considerando el orden cronológico e interacción de cada proceso se muestra a continuación. Para este programa de Compromisos se han definido lineamientos generales (observaciones y exclusiones generales de los Compromisos de Eficiencia).

Observaciones Generales

- Para poder solicitar la Autorización de la Enmienda de un Buque, éste podrá estar incluido en la Programación de Buques o en la notificación adicional que realice la APIVER y/o atracado en alguno de los muelles públicos del recinto portuario de Veracruz, o bien, fondeado.
- El compromiso aplica a los trámites de “Autorizaciones de Enmiendas de Buques”. El compromiso aplica únicamente al tiempo de autorización del trámite por la APIVER y la Capitanía de Puerto a partir de la solicitud vía MEDIPOINT enviada por el Agente Naviero Consignatario de Buques.
- Se puede omitir el trámite en el sistema MEDIPOINT previo a la maniobra, en las siguientes situaciones:
 - ✓ Cuando las enmiendas se tengan que realizar por la presencia de accidentes (urgencias), debiendo ser realizado el trámite posteriormente una vez terminada la emergencia.
- Se tomará como horario hábil para APIVER:

Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas.

Sábados de 09:00 a 13:00 horas.
- Se tomará como horario para recepción de solicitudes por la APIVER:

Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 hrs. y de 16:00 a 19:00 horas.

Sábados de 9:00 a 13:00 horas.
- Se tomará como horario para recepción de solicitudes por la Capitanía de Puerto:

Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 horas.

Sábados, Domingos y días festivos de 9:00 a 13:00 horas¹

- A efectos del compromiso, se descontará el tiempo del proceso que transcurre fuera del horario de recepción de solicitudes.

Exclusiones Generales del Compromiso

- Se excluyen los casos en los que por causas hidrometeorológicas no se permita la realización de la maniobra.
- Se excluyen los casos en los que se requiera una autorización especial por parte de la APIVER y/o del Capitán de Puerto.
- Se excluyen los casos en los que, por cuestiones de seguridad, las autorizaciones se encuentren detenidas.
- Se excluyen los casos en el que el proceso pueda verse afectado por fallas en MEDIPOINT.

1.1.2. Etapas del Proceso y Condiciones de Aplicación

A continuación, se detallan los compromisos para cada subprocesso crítico del proceso para las Autorizaciones de Enmiendas de Buques:

1. Autorización de Entrada



Es una condicionante para poder realizar la Solicitud de Enmiendas, que el Agente Naviero o Consignatario tenga cumplidos los requisitos establecidos en el Manual de Servicios de

¹ El horario hábil para Capitanía es de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas, Sábados, Domingos y días festivos de 9:00 a 13:00 horas.

Autorizaciones de Entradas, Salida y Fondeo de Buques para la solicitud de autorización de la entrada correspondiente.

2. Solicitud de Autorización de Enmienda



Una vez que el buque ha cumplido con los requisitos de Programación y Planeación de Buque, el Agente Naviero o Consignatario procede a hacer la solicitud de autorización de enmienda, vía plataforma de MEDIPORT. Misma que en primer lugar deberá ser autorizada por la APIVER y hasta que se obtenga ésta, la plataforma automáticamente la pondrá a disposición de la Capitanía de Puerto para su correspondiente autorización.

Cabe destacar que la Programación de Buques incluye buques para los días posteriores, el rol establecido para ello es el siguiente (el cual se incluye sólo para fines informativos, no condicionando así el compromiso):

- Lunes: lunes, martes y miércoles hasta las 12:00 hrs.
- Martes: martes, miércoles y jueves hasta las 12:00 hrs.
- Miércoles: miércoles, jueves y viernes hasta las 12:00 hrs.
- Jueves: jueves, viernes, sábado, domingo y lunes hasta las 12:00 hrs.
- Viernes: viernes, sábado, domingo, lunes y martes hasta las 12:00 hrs.

3. Autorización de la APIVER



Cuando el personal del Departamento de Supervisión y Control Operativo de la Gerencia

de Operaciones de la APIVER, identifica que en el sistema hay un nuevo trámite para autorización, lo auto asigna y revisa que la información capturada sea la correcta y corresponda con lo establecido previamente en la Programación de Buques. Si la información es correcta, se procede a autorizar el trámite a través de la firma electrónica; en caso contrario, es rechazado y el Agente Naviero o Consignatario deberá hacer las modificaciones pertinentes e iniciar nuevamente el trámite.

4. Autorización de la Capitanía de Puerto



Además de la Autorización de la APIVER, la Capitanía de Puerto verifica aspectos como la eslora y el calado del buque para identificar si éste puede atracar en el muelle de destino.

Si la información es correcta, se procede a autorizar el trámite a través de la firma electrónica; en caso contrario, se rechazará el trámite indicando en el campo de Observaciones la causa del mismo.

Si el incumplimiento es por la eslora, el Agente Naviero o Consignatario podrá obtener una autorización especial del Capitán de Puerto; sin embargo, si es por calado, deberá solicitar a la Gerencia de Operaciones de la APIVER un cambio en la asignación de muelle, quedando ésta sujeta a la disponibilidad de muelles en la Programación de Buques.

2. Requerimientos Mínimos

Las empresas y/o autoridades que pueden adherirse a este compromiso son aquellas que desempeñen las actividades referidas en este documento de:

- Administración Portuaria Integral de Veracruz, S.A. de C.V.
- Capitanía Regional del Puerto de Veracruz

Los requerimientos mínimos para que un operador pueda participar en la Marca de Calidad en este compromiso son:

- Utilizar el MEDIPOINT para realizar las solicitudes de autorización de enmiendas de buques tanto a la APIVER como a la Capitanía de Puerto.
- Contar con la inclusión del Buque en la Programación Oficial.

3. Notas Explicativas

En algunos casos un operador que sea Agente Naviero, Consignatario de Buques o Línea Naviera, puede realizar actividades que en los compromisos han sido asignadas a otro operador como responsable. En la ejecución de los compromisos se considerará que cada operador se responsabiliza de las operaciones que realiza, independientemente que en el texto del compromiso hubieran sido asignadas a otro operador.

Todos los tiempos de proceso garantizados se han establecido teniendo en cuenta días y horarios laborables para la Capitanía los siguientes: de Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 hrs.; Sábados, Domingos y días festivos de 9:00 a 13:00 hrs. Así como para la APIVER los siguientes: Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 hrs. y de 16:00 a 19:00 horas; Sábados de 9:00 a 13:00 horas.

Eso no obliga a ninguna empresa o autoridad a ajustarse a estos horarios, simplemente pone en conocimiento la manera de contabilización de los tiempos de proceso garantizados.

Se excluirán los casos en los cuales se incumpla alguno de los compromisos por causas de fuerza mayor.

4. Estructura de los Requisitos de Cumplimiento de Compromisos

Los requisitos específicos se estructuran de la siguiente manera:

- **Proceso:** Es una agrupación general de tareas a realizar dentro de un compromiso concreto;

- **Subproceso:** Es una tarea o agrupación de tareas más específico de la etapa del proceso;
- **Actividad:** Es la tarea concreta a realizar por el responsable mencionado en la tabla;
- **Responsable:** Es el colectivo de empresas o Autoridades que tiene que realizar una tarea. En algunas ocasiones otro operador diferente del indicado puede realizar la mencionada tarea. Tal como se indica en el apartado de Notas Explicativas, se considerará que cada operador se responsabiliza de las operaciones que efectivamente realiza, independientemente del responsable que aparece indicado en el texto del presente documento;
- **Tiempos actividades:** Es la duración máxima u horarios destinados para realizar la actividad dentro de los días y horarios mencionados en el apartado de Notas Explicativas;
- **Descripción:** Es la descripción detallada de la actividad, describiendo el modo de hacer la operación y el compromiso específico;
- **Registro:** Es el documento o evidencia, bien sea un mensaje telemático, e-mail, fax, etc. que se utilizará para comprobar que la actividad ha sido realizada correctamente según el indicado en las condiciones de cumplimiento. Los registros tienen que ser documentos auditables. El operador responsable de la mencionada actividad tiene que mantener y disponer de todos los registros de las operaciones en que ha participado durante un periodo mínimo de 6 meses desde la realización de la mencionada actividad. En caso de que sea requerido por cualquiera de los órganos/equipos responsables de la gestión de la Marca de Calidad, para la comprobación de procesos o compromisos o la realización de auditorías, el operador tendrá que entregar los registros que se le requieran.

5. Condiciones de Cumplimiento por Compromiso

5.1. Autorizaciones de Enmiendas de Buques

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
Autorización de Entrada	Envío de Manifiestos	Envío del Manifiesto de Carga	Agente Naviero o Consignatario	Al menos 24 horas antes del tiempo estimado de llegada	El Agente Naviero o Consignatario le envía a la Operadora el Manifiesto de Carga del buque quien lo descarga a su propio sistema.	Fecha y Hora de los registros de envío de información y solicitud en MEDIPORT
	Planeación y Programación del Buque	Estimación de operación de buque	Operadora		En base a las listas de carga y descarga, la Operadora hace una estimación del tiempo de operación del buque. Luego envía una previsión del rendimiento de operación del buque.	
		Planeación de buque	Agente Naviero o Consignatario, Operadora y APIVER		El Agente Naviero o Consignatario inicia el Acta de Planeación de su buque y la envía a la Operadora, Recinto Fiscalizado y a la API, quienes a su vez la complementan y validan, generándose el Acta de Planeación.	
Solicitud de Autorización de Enmienda		Envío de solicitud de autorización de Enmienda	Agente Naviero o Consignatario	Posterior a la inclusión en la Programación de Buques, al atraque o fondeo del buque	El Agente Naviero o Consignatario procede a hacer la solicitud de autorización de enmienda, vía plataforma de MEDIPORT.	Fecha y Hora del registro de solicitud en MEDIPORT
Autorización de la APIVER		Autorización de muelle asignado	Departamento de Supervisión y Control	30 minutos	El personal autorizado se auto asigna el trámite y revisa que la información capturada sea correcta y que corresponda con lo establecido en la Programación de	Fecha y Hora del registro de autorización

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
			Operativo		<p>Buques.</p> <p>Una vez que la información revisada es correcta, se procederá a autorizar el trámite a través de la firma electrónica.</p> <p>En caso de que la información sea errónea, el trámite es rechazado y el Agente Naviero o Consignatario deberá de hacer las modificaciones correspondientes e iniciar nuevamente la solicitud.</p>	<p>en MEDIPORT</p>
Autorización de la Capitanía de Puerto		Identificación de nuevo trámite en sistema	Capitanía de Puerto	30 minutos	<p>El personal autorizado revisa la información verificando que el servicio solicitado cumpla con todos los requisitos, principalmente el calado y eslora del buque.</p> <p>Una vez que la información revisada es correcta, se procederá a autorizar el trámite a través de la firma electrónica.</p> <p>En caso de que la información sea errónea, el trámite es rechazado y el Agente Naviero o Consignatario deberá de hacer las modificaciones correspondientes e iniciar nuevamente la solicitud.</p>	<p>Fecha y Hora del registro de autorización en MEDIPORT</p>

6. Seguimiento de Incumplimientos a los Compromisos de Calidad

El equipo de la Marca de Calidad investigará la causa de los incumplimientos para dar al cliente una explicación del motivo de la falla. Como resultado del análisis, se identificará si la causa representa un caso atípico o constituye una falla en el proceso que pueda repetirse en un futuro, de ser así se buscará trabajar con los actores para erradicar posibles incidencias futuras.

El compromiso generado por los actores involucrados en la Marca de Calidad, refleja la voluntad de mejora de sus procesos, por lo que en este momento no existirá un sistema de compensaciones por incumplimientos.