

# 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 Entrada, Salida y Fondeo de Buques



Veracruz, Ver, a 02 de Mayo de 2016

## 1. Compromisos de Calidad del Puerto de Veracruz

---

### 1.1. Compromiso de Autorización de Entrada, Salida y Fondeo de Buques

#### 1.1.1. Compromiso

**La Capitanía de Puerto adherida a la Marca de Calidad del Puerto de Veracruz se compromete a dar una respuesta a las solicitudes de entrada, salida y fondeo de buques en un tiempo máximo de 30 minutos, a partir de la solicitud del Agente Naviero Consignatario de Buques en el MEDIPORT.**

El compromiso de tiempo será aplicable por cada trámite y contará individualmente a partir del envío de la solicitud mediante MEDIPORT (firma electrónica del trámite). El tiempo contará hasta la autorización del trámite por el Capitán 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 Entrada, Salida y Fondeo de Buques, en donde la Capitanía de Puerto interviene, 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

- La documentación y los certificados presentados ante la Capitanía de Puerto deben de estar completos<sup>1</sup>, corresponder al buque así como no presentar errores y estar vigentes.
- Los trámites de entrada de buques sin programación al momento de la solicitud quedarán sujetos a la hora de publicación de la Programación de Buques que emite la APIVER.
- El compromiso aplica a los trámites de “Autorización de Entrada”, “Autorización de Salida” y “Autorización de Fondeo”. El compromiso aplica únicamente al tiempo de autorización del trámite por la Capitanía a partir de la solicitud vía MEDIPORT enviada por el Agente Consignatario de Buques.
- Se tomará como horario para recepción de solicitudes por la Capitanía de Puerto:  
  
Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 horas  
  
Sábado, Domingo y días festivos de 9:00 a 13:00 horas<sup>2</sup>
- Se tomará como horario hábil para APIVER:  
  
Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas
- 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 cuales, la Capitanía de Puerto deba hacer revisión física de la documentación original como requisito para la autorización del trámite, como

---

<sup>1</sup> En el caso de los despachos, deberá haberse completado la documentación del arribo.

<sup>2</sup> 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.

en el caso de Buques con bandera mexicana.

- Se excluyen los casos en los que se requiera realizar una inspección física. Dentro de estos casos, se encuentra la verificación del calado del buque.
- Se excluyen los casos en que el Puerto por causas climatológicas se encuentre cerrado a la Navegación.
- Se excluyen los buques que ingresen o soliciten despacho de Talleres Navales del Golfo (TNG) debido a que éstos requieren de un protocolo especial de salida.
- Se excluyen los casos 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 Entrada, Salida y Fondeo de Buques:

#### 1. Anuncio de ETA



El proceso inicia con el envío de información previa al arribo del buque.

La primera noticia que se tiene sobre el Aviso de Arribo es el anuncio de la ETA (“Estimated Time of Arrival”). Antes de zarpar del puerto anterior, el buque envía la información al Agente Consignatario de Buques por correo electrónico, sobre su tiempo estimado de llegada al puerto de Veracruz.

Cuando el momento del zarpe del puerto anterior se acerca, el buque se encarga de enviar

a la Línea Naviera el Manifiesto de Carga, que a su vez retransmite al Agente Naviero Consignatario de Buques, quien deberá enviar como requisito jurídico a la Aduana por sistema SAM al menos 48 horas antes del zarpe del buque del puerto anterior.

Asimismo, desde el buque se envía con al menos 48 horas de anticipación al tiempo estimado de llegada, la documentación necesaria al Agente Naviero Consignatario de Buques para iniciar los trámites ante las autoridades. Al menos deberá enviar: Ship Particulars, Certificado de Arqueo, Declaración Marítima de Sanidad y Lista de Tripulantes.

## 2. Fondeo



Cuando está por llegar el buque, y se sabe de antemano que no llegará a atracar, sino que por cualquier circunstancia debe llegar a fondeadero; el Agente Naviero Consignatario deberá solicitar vía MEDIPORT la Autorización de Fondeo del buque ante la Capitanía. Proporcionando los datos correspondientes a los Ship Particulars así como la Justificación del Fondeo que puede ser, entre otras:

- En espera de muelle
- Por instrucciones del armador
- Por mal tiempo
- Por falla mecánica

Cuando el trámite se ve reflejado para la Capitanía de Puerto en la pantalla del MEDIPORT, el personal de Ventanilla o Tráfico Marítimo de la Capitanía se autoasigna el trámite para dar inicio a la revisión de los datos; principalmente se revisa la causa de la Justificación de Fondeo. Estando completa la solicitud, Ventanilla aprueba la solicitud de fondeo y de estar todo en orden, el Capitán de Puerto autoriza el fondeo del buque.

Cuando el buque ya ha fondeado, por alguna circunstancia no prevista o fuera del horario de atención de la Capitanía, se requiere que la solicitud de autorización de fondeo así como el pago de derechos correspondiente, se realicen el día posterior en el horario establecido

por la Capitanía de Puerto para la autorización de trámites.

Cabe destacar que cuando el buque ha sido despachado y requiere ir a la zona de fondeo, no es necesaria la Autorización de Fondeo. Asimismo, si por necesidades operativas del puerto, el buque requiere ir al fondeadero, se tendrá que tramitar una Autorización de Enmienda, no de fondeo.

### 3. Aviso de Arribo



Para proceder con el Aviso de Arribo, la Línea Naviera debe enviar al Agente Naviero Consignatario de Buques y a la Operadora, las Listas de Carga y Descarga, Manifiestos, Conocimientos de Embarque y Plan de Estiba.

Lo anterior servirá para la Planeación de la Operación del Buque que se aborda en el subproceso de Autorización de Entrada.

Con esta información, el Agente Naviero Consignatario de Buques deberá ingresar al MEDIPORT para generar el “Aviso de Arribo”, enviando los Manifiestos de Carga.<sup>3</sup>

Cuando la APIVER recibe la información vía MEDIPORT, la valida y asigna el No. de ID o No. de viaje del buque y se genera el documento de Aviso de Arribo; el cual utilizará posteriormente el Agente Naviero Consignatario de Buques para iniciar sus trámites ante Sanidad Internacional y Migración.

---

<sup>3</sup> Cuando un buque ingresa al puerto por primera vez, el Agente Naviero Consignatario deberá anexar en MEDIPORT el Ship Particulars y el International Tonnage Certificate 1969 en el Aviso de Arribo.

#### 4. Autorización de Entrada



Para que pueda solicitarse una Autorización de Entrada para el buque, antes se debe contar con la Planeación y con la Programación del Buque.

Para la Planeación del Buque, es necesario que el Agente Naviero Consignatario de Buques envíe a la Operadora el Manifiesto de Carga del buque, quien lo descargará a su propio sistema.

Posteriormente en base a las Listas de Carga y Descarga, la Operadora hace una estimación del tiempo de operación del buque y responde al Agente Naviero Consignatario de Buques enviando una previsión del rendimiento de operación del buque.

Con esta información, el Agente Naviero Consignatario de Buques inicia vía MEDIPORT el Acta de Planeación de su buque y lo envía simultáneamente a la Operadora, al Recinto Fiscalizado y a la APIVER, quienes a su vez la complementan y validan. Una vez validada por todos los involucrados se genera el Acta de Planeación.<sup>4</sup>

La APIVER va asignando posición de atraque a los buques que van cumpliendo con los requisitos del Acta de Planeación de Buque y Manifiesto de Carga. Se tiene un tiempo establecido para que los Agentes Navieros Consignatarios de Buques cumplan con la Planeación del Buque y Manifiesto de Carga, el cual no debe de exceder de las 12:30 horas del día anterior al Tiempo Estimado de Llegada, para que sus buques puedan ser incluidos en la Programación del día.

Con la información de los buques que han cumplido los requisitos anteriores, API genera el Acta de Programación de Buques en MEDIPORT, en donde se determina el orden de prioridades y se asignan las posiciones de atraque para cada uno de los buques.

---

<sup>4</sup> Cuando es necesario, el Agente Naviero Consignatario de Buques o la Operadora hacen adecuaciones a la Planeación. Para hacer las modificaciones, la Operadora deberá rechazar vía MEDIPORT el Acta de Planeación original al Agente Naviero Consignatario de Buques, debiendo éste iniciar una nueva Acta de Planeación en MEDIPORT que deberá ser validada por todos los involucrados.



La APIVER publica a las 18:00 horas, la Posición y Programación de Buques (Hoja de Programación) y simultáneamente envía vía MEDIPOINT el Acta de Programación a la Capitanía de Puerto para su validación.

Previo a la solicitud de autorización de la maniobra, el Agente Naviero Consignatario ingresa a la página de [www.sct.gob.mx](http://www.sct.gob.mx) desde donde genera la Ficha para el Pago de Derechos a la Capitanía de Puerto, acude a realizar el pago a cualquiera de las instituciones bancarias autorizadas o bien, efectúa una transferencia electrónica. Una vez hecho esto, se integra la Ficha y el Comprobante de Pago al resto de los documentos necesarios para dar inicio al trámite. Cabe mencionar que si la Agencia Consignataria no cuenta con el pago total de los Derechos a la Capitanía, podrá iniciar el trámite de conformidad con la última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 11 de Diciembre del 2013 (Art.170 Ley Federal de Derechos, último párrafo).

El Agente Naviero Consignatario de Buques hará la solicitud para la Autorización de Entrada de su buque una vez confirmada la posición en muelle en la Programación de Buques publicada por la APIVER. El Agente Naviero Consignatario de Buques deberá ingresar al MEDIPOINT para iniciar su solicitud, adjuntando los documentos digitalizados requeridos para el trámite que a continuación se mencionan (español e inglés):

DOCUMENTO	DOCUMENT
Despacho Último Puerto	Last Port Clearance
Seguro de Responsabilidad	P&I (Protection and Indemnity)
Certificado Internacional de Protección del Buque	International Ship Security Certificate
Datos Referentes al Código PBIP	ISPS Code Reference Data
Registro Sinóptico Continuo	Continuos Synopsis Record
Lista de Tripulantes	Crew List
Certificado Internacional de Prevención de Contaminación por Hidrocarburos	International Oil Pollution Certificate
Certificado Internacional de Arqueo	International Tonnage Certificate
Certificado de Medios de Carga (cuando	Cargo Gear Certificate

aplique)	
Manifiesto de Carga (cuando aplique)	Cargo Declaration
Certificado de Sanidad Internacional	International Health Certificate
Acta de Inspección Fitosanitaria	Phytozoosanitary Inspection Certificate
Ficha de Pago de Derechos	----
Comprobante de Pago del Trámite	----

De faltar alguna documentación, el Agente Naviero Consignatario de Buques adjunta un documento en el cual se compromete a complementar la documentación faltante antes del despacho del buque.<sup>5</sup>

Al finalizar la captura de información y después de anexar los archivos necesarios, el Agente Naviero Cosignatario de Buques firma electrónicamente la solicitud y de esa manera hace llegar el trámite a la Capitanía de Puerto.

Cuando el trámite se ve reflejado para la Capitanía de Puerto en la pantalla del MEDIPOINT, el personal de Ventanilla o Tráfico Marítimo de la Capitanía se autoasigna el trámite para dar inicio a la revisión documental. La solicitud deberá cumplir con las condiciones generales detalladas en este documento, en caso contrario, Ventanilla envía un rechazo al trámite con los comentarios del motivo de rechazo.<sup>6</sup>

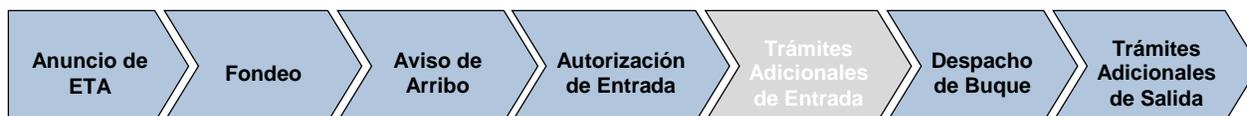
Después de la aprobación documental, se procederá a la autorización por parte del Capitán, la cual será una vez que ingrese su firma electrónica para el trámite. MEDIPOINT generará un documento de la Autorización de la Capitanía.

---

<sup>5</sup> El Certificado de Sanidad Internacional y el Acta de Inspección Fitosanitaria son anexados después de la Libre Plática, la cual se lleva a cabo al arribo del buque y es requisito presentarlos para el despacho del buque.

<sup>6</sup> Si el trámite es rechazado, el Agente Naviero Consignatario de Buques deberá generar una nueva solicitud de Autorización de Entrada.

## 5. Trámites Adicionales de Entrada



Además de la Autorización de Entrada por parte de la Capitanía, existen trámites adicionales a realizar para la entrada del buque al puerto.

Para los trámites de maniobras de lanchaje, remolque y amarre, el Agente Naviero Consignatario de Buques elige desde su solicitud de Autorización de Entrada, el prestador que desea que le brinde el servicio.

Cuando le es autorizada la entrada por Capitanía de Puerto, automáticamente el MEDIPOINT notifica mediante correo electrónico el servicio a dichos prestadores, así como a los Pilotos de Puerto.

El trámite de la libre plática que el Agente Naviero Consignatario de Buques deberá solicitar ante las demás autoridades, se iniciará a través de la notificación por correo electrónico que realiza el MEDIPOINT del aviso de arribo del buque a Sanidad Internacional, SAGARPA (en caso de ser necesario) y Migración; con dicha notificación, las autoridades estarán en posibilidades de asistir a la visita al llegar el buque al puerto.

## 6. Despacho de Buque



Para realizar el trámite de despacho del buque, el Agente Naviero Consignatario de Buques debe obtener de la página [www.puertodeveracruz.com.mx](http://www.puertodeveracruz.com.mx) el “Estado de Cuenta Proforma”, el cual muestra el importe estimado a pagar por el uso de infraestructura en base a la Planeación del Buque, efectúa el pago correspondiente o establece garantía documental con la APIVER para el despacho de sus buques.

Posteriormente, el Agente Naviero Consignatario de Buques solicita a la APIVER vía MEDIPOINT, la autorización del “Certificado de No Adeudo o Garantía de Pago”, adjuntando

electrónicamente el comprobante de pago en caso de no contar con garantía, así como el “Proforma”, el cual no deberá de tener más de 48 horas desde su generación.

La APIVER recibe la solicitud y verifica la vigencia del Proforma y el importe del pago y/o garantía.

Después de la verificación, la APIVER autoriza electrónicamente el Certificado de No Adeudo el cual muestra su vigencia, o en su caso, rechaza la solicitud e informa al Agente Naviero Consignatario de Buques vía MEDIPORT las causas del mismo.<sup>7</sup>

De prescribir la vigencia del Certificado de No Adeudo o Garantía de Pago, el Agente Naviero Consignatario de Buques deberá gestionar uno suplementario, obteniendo un nuevo “Estado de Cuenta Proforma” y en su caso, pagar la diferencia que resulte, reiniciando la actividad de solicitud de Certificado de No Adeudo para la nueva autorización por parte de la APIVER.

Previo a la solicitud de autorización de la maniobra, el Agente Naviero Consignatario ingresa a la página de [www.sct.gob.mx](http://www.sct.gob.mx) desde donde genera la Ficha para el Pago de Derechos a la Capitanía, acude a realizar el pago a cualquiera de las instituciones bancarias autorizadas o bien, efectúa una transferencia electrónica. Una vez hecho esto, se integra la Ficha y el Comprobante de Pago al resto de los documentos necesarios para dar inicio al trámite.

Una vez obtenido el Certificado de No Adeudo y el Comprobante de Pago de Derechos, el Agente Naviero Consignatario de Buques podrá ingresar a MEDIPORT para generar la solicitud para la Autorización de Salida ante la Capitanía; debiendo contar para ello, con el expediente de arribo complementado (de haber falta de documentación) y anexando de forma electrónica los documentos requeridos para el despacho:

DOCUMENTO	DOCUMENT
Lista de Tripulantes (documento sellado por el Instituto Nacional de Migración)	Crew List
Certificado Dotación Mínima de Seguridad	Minimum Safe Manning Certificate
Cálculo de Estabilidad (documento sellado y firmado por el Capitán del Buque)	Departure Ballast Condition
Plano de Estiba (cuando aplique / documento sellado y firmado por el	Stowage Plan

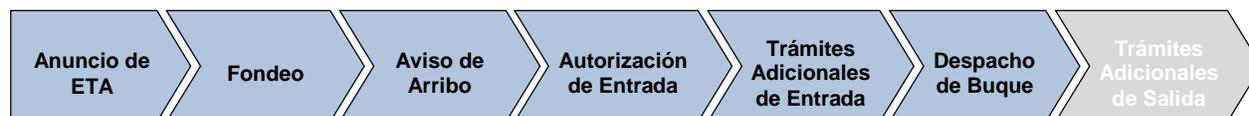
<sup>7</sup> La vigencia de la Carta de no adeudo es de 48 horas, la cual se extiende en caso de días festivos al siguiente día hábil.

Capitán del Buque)	
Certificado de Sanidad Internacional	International Health Certificate
Certificado de Seguridad del Equipo	Cargo Ship Safety Equipment Certificate
Certificado de Seguridad Radio Eléctrica	Cargo Ship Safety Radio Certificate
Certificado Internacional de Francobordo	International Load Line Certificate
Certificado de Gestión de la Seguridad	Safety Management Certificate
Manifiesto de Carga (cuando aplique)	Cargo Declaration
Hoja de Ayuda y Pagos	----
Solvencia o Certificado de No Adeudo de la APIVER	

Una vez que el Agente Naviero Consignatario de Buques firma el trámite, éste se ve reflejado para la Capitanía de Puerto en la pantalla del MEDIPORT. En este momento, el personal de Ventanilla o Tráfico Marítimo de la Capitanía se autoasigna el trámite para dar inicio a la revisión documental. La solicitud deberá cumplir con las condiciones generales detalladas en este documento, en caso contrario, Ventanilla envía un rechazo al trámite con los comentarios del motivo de rechazo.<sup>8</sup>

Después de la aprobación documental, se procederá a la autorización por parte del Capitán, la cual será una vez que ingrese su firma electrónica para el trámite. MEDIPORT generará un documento de la Autorización de la Capitanía.

## 7. Trámites Adicionales de Salida



Además de la Autorización de Salida por parte de la Capitanía, existen trámites adicionales

<sup>8</sup> Si el trámite es rechazado, el Agente Naviero Consignatario de Buques deberá generar una nueva solicitud de Autorización de Salida.

a realizar para la salida del buque del puerto.

Para los trámites de maniobras de lanchaje, remolque y amarre, el Agente Naviero Consignatario de Buques elige desde su solicitud de Autorización de Salida el prestador que desea que le brinde el servicio.

Cuando le es autorizada la salida por Capitanía de Puerto, automáticamente el MEDIPORT notifica mediante correo electrónico el servicio a dichos prestadores así como a los Pilotos de Puerto.

El trámite de la comunicación de salida que el Agente Naviero Consignatario de Buques deberá solicitar ante Migración, se iniciará a través de la notificación por correo electrónico que realiza el MEDIPORT a dicha autoridad, una vez que se tiene la autorización de salida por la Capitanía de Puerto.

## 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:

- 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 MEDIPORT para realizar las solicitudes de autorización de maniobras 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 laborables para la Capitanía de Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 hrs., considerando Sábado, Domingo y días festivos de 9:00 a 13:00 hrs. Se tomará como horario hábil para APIVER de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs.

Eso no obliga a ninguna empresa o autoridad a ajustarse a estos horarios, simplemente pone de 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.

De conformidad con la última reforma publicada el Diario Oficial del 11 de Diciembre del 2013, donde la Ley Federal de Derechos estipula en el último párrafo del Art. 170 que el pago de derechos a la Capitanía de Puerto podrá hacerse previo al despacho del buque, es decir, la Agencia Consignataria podrá presentar los comprobantes de la totalidad de pago de derechos correspondientes a fondeo, arribo, enmiendas hasta el momento de solicitar el despacho del buque.

#### 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 auditorias, el operador tendrá que entregar los registros que se le requieran.

## 5. Condiciones de Cumplimiento por Compromiso

### 5.1. Autorizaciones de Entrada, Salida y Fondeo de Buques

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
<b>Arribo de Buque</b>						
Anuncio de ETA	Envío de información previa	Anuncio ETA	Buque	48 horas antes del zarpe del buque del puerto anterior	Antes de zarpar del puerto anterior, el buque anuncia al Agente Naviero Consignatario su ETA para llegada a Veracruz.	Fecha y hora de Registro de Recepción de Correo electrónico
		Envío de Manifiestos de Carga	Línea Naviera Agente Naviero Consignatario	Al menos 48 horas antes del tiempo estimado de llegada (ETA)	El Agente Naviero Consignatario se encarga de enviar el Manifiesto de Carga a la Aduana por sistema SAM.	SAM-M3
		Envío de documentación del buque	Buque	Al menos 48 horas antes del tiempo estimado de llegada (ETA)	Desde el buque se envía la documentación necesaria al Agente Naviero Consignatario del buque para iniciar los trámites (Ship Particulars, Certificado de Arqueo, Declaración Marítima de Sanidad y Lista de Tripulantes).	Fecha y hora de Registro de Recepción de Correo electrónico
<b>Fondeo de Buque</b>						
Aviso de	Solicitud de	Envío de documentación	Naviera	Al menos 48 horas antes del tiempo	La naviera le envía al Agente Naviero Consignatario y a la operadora las listas de Carga y Descarga,	Registro de Fecha y

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
Arribo	Arribo	de la carga		estimado de llegada (ETA)	Manifiestos, Conocimientos de Embarque y Plan de Estiba.	Hora de Mensaje EDI
		Generación de Aviso de Arribo	Agente Naviero Consignatario de Buques	Al menos 48 horas antes del tiempo estimado de llegada (ETA)  Con excepción de los buques de corta travesía que podrán enviarlo con 24 hrs. de anticipación de la ETA	El Agente Naviero Consignatario genera el Aviso de Arribo vía MEDIPORT, enviando los Manifiestos de Carga. En caso de ser un buque nuevo, el Agente Naviero Consignatario captura el Ship Particulars y el International Tonnage Certificate 1969.	Registro de fecha y Hora de envío de aviso en MEDIPORT
	Validación de Aviso de Arribo	API	Al menos 48 horas antes del tiempo estimado de llegada (ETA)	API valida el Aviso de Arribo y asigna el No. de ID o No. de viaje del buque y genera una solicitud en versión PDF para el Agente Naviero Consignatario, que podrá imprimir si lo necesita.	Fecha y Hora de validación en MEDIPORT	
Autorización de Entrada	Envío de Manifiestos	Envío del Manifiesto de Carga	Agente Naviero Consignatario	Al menos 24 horas antes del tiempo estimado de llegada (ETA)	El Agente Naviero Consignatario le envía a la Operadora el Manifiesto de Carga del buque quien lo descarga a su propio sistema.	
	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.	

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
		Planeación de buque	Agente Naviero Consignatario, Operadora y API		El Agente Naviero 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.	Fecha y Hora del registro de envío de solicitud en MEDIPORT
		Adecuaciones a la Planeación	Agente Naviero Consignatario o Maniobrista	Al menos 24 horas antes del tiempo estimado de Llegada (ETA)	De ser necesario, el Agente Naviero Consignatario o Maniobrista hace adecuaciones a la Planeación. Con la información de la Planeación de buque se genera el Estado de Cuenta Proforma.	Fecha y Hora del registro de recepción de Correo electrónico
		Generación de Acta de Programación	API	A más tardar a las 18:00 horas del día anterior al tiempo estimado de Llegada (ETA)	API genera el Acta de Programación, en donde determina el orden de prioridades y asigna las posiciones de atraque.	Fecha y Hora de generación en MEDIPORT
		Confirmación de asignaciones y publicación de la Programación	API		API publica la Posición y Programación de Buques (Hoja de Programación).	Fecha y Hora del registro en Página web de API y Fecha y Hora del

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
						registro de recepción de Correo electrónico
		Autorización del Acta de Programación	Capitanía de Puerto		La Capitanía de Puerto valida el Acta de Programación y se actualiza la bitácora de buques.	Fecha y Hora de Validación en MEDIPOINT
	Solicitud de Entrada ante Capitanía	Generación de Ficha, Pago y envío de Comprobante a Capitanía	Agente Naviero Consignatario	Previo al envío de la Solicitud de Entrada	Previo a la solicitud de autorización de la maniobra, el Agente Naviero Consignatario ingresa a la página de <a href="http://www.sct.gob.mx">www.sct.gob.mx</a> desde donde genera la ficha para el pago de derechos a la Capitanía, acude a realizar el pago a cualquiera de las instituciones bancarias autorizadas o bien, efectúa una transferencia electrónica. Una vez hecho esto, se integra la Ficha de y el Comprobante de Pago al resto de los documentos necesarios para dar inicio al trámite.	Fecha y hora registrada de generación de ficha de pago
		Solicitud de Entrada ante Capitanía	Agente Naviero Consignatario	30 min a partir de la recepción del trámite, con la documentación correcta y después	Una vez confirmada la posición en muelle del buque, el Agente Naviero Consignatario solicita vía MEDIPOINT la entrada del buque ante la Capitanía. Adjunta los documentos escaneados requeridos para la solicitud. Estos son:	Fecha y Hora de envío de solicitud en MEDIPOINT

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
				de la publicación de la Programación de Buques <sup>9</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Despacho Último Puerto</li> <li>- Seguro de Responsabilidad</li> <li>- Certificado Internacional de Protección del Buque</li> <li>- Datos Referentes al Código PBIP</li> <li>- Registro Sinóptico Continuo</li> <li>- Lista de Tripulantes</li> <li>- Certificado Internacional de Prevención de Contaminación por Hidrocarburos</li> <li>- Certificado Internacional de Arqueo</li> <li>- Certificado de Medios de Carga (cuando aplique)</li> <li>- Manifiesto de Carga (cuando aplique)</li> <li>- Certificado de Sanidad Internacional</li> <li>- Acta de Inspección Fitosanitaria</li> <li>- Ficha de Pago de Derechos</li> <li>- Comprobante de Pago del Trámite</li> </ul> <p>El Certificado de Sanidad Internacional y el Acta de Inspección Fitosanitaria son anexados después de la Libre Plática, y son requisito presentarlos para el despacho del buque.</p> <p>De faltar otra documentación el Agente Naviero Consignatario adjunta una Carta Compromiso para</p>	

<sup>9</sup> La hora de recepción es considerada siempre y cuando se encuentre dentro de los horarios de atención de la Capitanía del Puerto y la API de Veracruz. En caso contrario se pospondrá la hora de recepción hasta el siguiente día y hora de atención.

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
					entregar la documentación posterior al arribo.	
	Autorización de Entrada	Revisión Documental	Capitanía de Puerto		<p>Ventanilla hace la revisión de los documentos. De haber alguna discrepancia de datos o error de captura, Ventanilla envía un rechazo al trámite con los comentarios del motivo del rechazo.</p> <p>El Agente Naviero Consignatario nuevamente genera su solicitud haciendo las correcciones necesarias.</p> <p>Una vez que esté correcta y completa la solicitud, Ventanilla aprueba documentalmente la solicitud de entrada.</p>	Fecha y Hora de visto bueno documental en MEDIPOINT
		Autorización de Entrada	Capitanía de Puerto		<p>De estar todo en orden, autoriza la entrada del buque.</p> <p>MEDIPOINT genera un PDF de la Autorización por la Capitanía.</p>	Fecha y Hora de autorización de la Capitanía en MEDIPOINT
Trámites adicionales para el Atraque	Solicitud de Maniobras	Solicitud de Maniobras	Agente Naviero Consignatario	Al menos 2 horas antes de la hora en que requiere que se efectúe la maniobra	<p>El Agente Naviero Consignatario desde la solicitud de Autorización de Entrada, procede a solicitar las maniobras a remolcadores, amarradores y lanchas.</p> <p>MEDIPOINT notifica la solicitud de servicios vía e-mail a los prestadores de servicios y a los Pilotos de Puerto.</p>	Fecha y hora registrada de generación de solicitud en MEDIPOINT

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
	Libre Plática	Solicitud de visita para libre plática	Agente Naviero Consignatario	Al menos 2 horas antes de la hora en que se efectúe la maniobra	El trámite de la libre plática que el Agente Naviero Consignatario de Buques deberá solicitar ante las demás autoridades, se iniciará a través de la notificación por correo electrónico que realiza el MEDIPORT del Aviso de Arribo del buque a Sanidad Internacional, SAGARPA (en caso de ser necesario) y Migración.	Fecha y hora registrada de generación de solicitud en MEDIPORT
<b>Zarpe de Buque</b>						
Despacho del Buque	Generación de Certificado de No adeudo	Pago de Estado de Cuenta Proforma	Agente Naviero Consignatario	Máximo 48 horas antes del tiempo estimado de partida (ETD)	El Agente Naviero Consignatario obtiene de la página de internet de API el “Estado de Cuenta Proforma”, el cual muestra el importe estimado a pagar por el uso de infraestructura en base a la Planeación del buque.	Fecha y Hora de solicitud vía MEDIPORT
					Efectúa el pago correspondiente o establece garantía documental con API para el despacho de sus buques.	Transferencia Bancaria o Ventanilla
	Solicitud de Certificado de No adeudo	Agente Naviero Consignatario	Solicita a API vía MEDIPORT la autorización del “Certificado de no adeudo o garantía de pago”, adjuntando electrónicamente el comprobante del pago en caso de no contar con garantía, así como el “proforma”, el cual no deberá de tener más de 48 horas desde su generación.		Fecha y Hora de solicitud vía MEDIPORT	

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
		Autorización de Certificado de No adeudo	API	30 minutos a partir de la recepción de la solicitud <sup>10</sup>	<p>API recibe la solicitud y verifica la vigencia del proforma y el importe del pago y/o garantía.</p> <p>Autoriza electrónicamente el Certificado de no adeudo el cual muestra su vigencia, o en su caso, rechaza la solicitud e informa al agente vía MEDIPOINT las causas del mismo.</p> <p>De prescribir la vigencia del Certificado de no adeudo o garantía de pago, el Agente Naviero Consignatario deberá gestionar uno suplementario, obteniendo un nuevo "Estado de cuenta proforma" y en su caso, pagar la diferencia que resulte, reiniciando la actividad de solicitud de Certificado de no Adeudo para la nueva autorización por parte de API.</p>	Fecha y Hora de Autorización MEDIPOINT
	Solicitud de Salida ante Capitanía	Generación de Ficha, Pago y envío de Comprobante a Capitanía	Agente Naviero Consignatario	Previo al envío de la Solicitud de Salida	Previo a la solicitud de autorización de la maniobra, el Agente Naviero Consignatario ingresa a la página de <a href="http://www.sct.gob.mx">www.sct.gob.mx</a> desde donde genera la ficha para el pago de derechos a la Capitanía, acude a realizar el pago a cualquiera de las instituciones bancarias autorizadas o bien, efectúa una transferencia electrónica. Una vez hecho esto, se integra la Ficha y el Comprobante de Pago al resto de los documentos necesarios para dar inicio al	Fecha y hora registrada de generación de ficha de pago.

<sup>10</sup> Cuando aún esté vigente la Proforma, o en su caso, después de la recepción del pago por las diferencias generadas.

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
					trámite.	
		Solicitud de Salida ante Capitanía	Agente Naviero Consignatario	Máximo 48 horas antes del tiempo estimado de partida <sup>11</sup> (ETD)	<p>El Agente Naviero Consignatario genera la solicitud de salida ante la Capitanía, completando el expediente de arribo (de haber falta de documentación) y anexando de forma escaneada los documentos requeridos para el despacho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Tripulantes (documento sellado por el Instituto Nacional de Migración)</li> <li>- Certificado Dotación Mínima de Seguridad</li> <li>- Cálculo de Estabilidad (documento sellado y firmado por el Capitán del Buque)</li> <li>- Plano de Estiba (cuando aplique / documento sellado y firmado por el Capitán del Buque)</li> <li>- Certificado de Sanidad Internacional</li> <li>- Certificado de Seguridad del Equipo</li> <li>- Certificado de Seguridad Radio Eléctrica</li> <li>- Certificado Internacional de Francobordo</li> <li>- Certificado de Gestión de la Seguridad</li> <li>- Manifiesto de Carga (cuando aplique)</li> <li>- Hoja de Ayuda y Pagos</li> <li>- Solvencia o Certificado de No Adeudo de la APIVER</li> </ul>	Fecha y Hora de envío de solicitud vía MEDIPORT

<sup>11</sup> La hora de recepción es considerada siempre y cuando se encuentre dentro de los horarios de atención de la Capitanía del Puerto y la API de Veracruz. En caso contrario se pospondrá la hora de recepción hasta el siguiente día y hora de atención.

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos actividades	Descripción	Registro
	Autorización de Salida por la Capitanía	Revisión Documental	Capitanía	30 min a partir de la recepción del trámite, con la documentación completa y correcta	Ventanilla hace la revisión de los documentos. Asegura que se tenga el Certificado de no adeudo por parte de API y que esté vigente.  Si el trámite cumple documentalmente, Ventanilla da su visto bueno de la revisión documental.	Fecha y Hora de visto bueno documental en MEDIPORT
		Autorización de Salida	Capitanía		El Capitán de Puerto autoriza la salida del buque. Con esto se genera la Autorización de Salida vía MEDIPORT.	Fecha y Hora de autorización de la Capitanía
Trámites adicionales para el Despacho	Solicitud de Maniobras	Solicitud de Maniobras	Agente Naviero Consignatario	Al menos 2 horas antes de la hora en que requiere que se efectúe la maniobra	El Agente Naviero Consignatario desde la solicitud de Autorización de Salida, procede a solicitar las maniobras a remolcadores, amarradores y lanchas. MEDIPORT notifica la solicitud de servicios vía e-mail a los prestadores de servicios y a los Pilotos de Puerto.	Fecha y Hora del registro en MEDIPORT
	Solicitud de Despacho a Migración	Solicitud de Despacho a Migración	Agente Naviero Consignatario	Al menos 2 horas antes de la hora en que se efectúe la maniobra	El trámite de la comunicación de salida que el Agente Naviero Consignatario de Buques deberá solicitar ante Migración, se iniciará a través de la notificación por correo electrónico que realiza el MEDIPORT a dicha autoridad, una vez que se tiene la autorización de salida por la Capitanía de Puerto.	Fecha y hora registrada de generación de solicitud en MEDIPORT

## 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.