

Marca de Calidad del Puerto de Veracruz



Manual de Servicios del Compromiso Atención en la oficina de Empadronamiento del CALT



1. Compromisos de Calidad del Puerto de Veracruz

1.1. Compromiso de Atención en la oficina de Empadronamiento del CALT

1.1.1. Compromiso

La Administración Portuaria Integral de Veracruz, S.A. de C.V. adherida a la Marca de Calidad, se compromete a dar atención en un tiempo máximo de 30 minutos, a los trámites de empadronamiento que las empresas de autotransporte realicen en la oficina del Centro de Atención Logística al Transporte (CALT).

El compromiso de tiempo será aplicable por cada trámite y contará individualmente a partir de la solicitud del servicio.

El compromiso de 30 minutos de atención dentro de la oficina de empadronamiento del CALT, aplicará sólo cuando los interesados hayan cumplido con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación del Puerto de Veracruz, así como en lo descrito en el presente Manual de Servicios.

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.



Empadronamiento

El análisis de procesos detallado del tiempo de atención en el CALT, en donde los prestadores de servicios intervienen, considerando el orden cronológico e interacción de cada proceso es tal y como se muestra a continuación. Para este Compromiso se han definido lineamientos generales (observaciones y exclusiones generales de los Compromisos de Eficiencia).

Observaciones Generales

- Las empresas que deseen prestar los servicios de traslado de mercancías dentro del recinto portuario del Puerto de Veracruz, deberán de realizar su registro en la página web <http://calt.puertodeveracruz.com.mx> o en la página <http://calt.laboratoriom.com>

ambas relacionadas con el sistema del CALT e identificadas como únicos medios disponibles para llevar a cabo el mismo.

- La documentación presentada ante la oficina de atención del CALT debe de estar completa, corresponder al trámite a realizar, no presentar errores, estar legible y vigente.
- Para el registro de los Operadores y sus Unidades de Autotransporte, en los módulos de atención ubicados dentro la oficina de empadronamiento del CALT, se deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el Anexo XVII de las Reglas de Operación del Puerto de Veracruz.
- Se tomará como horario hábil de la oficina del CALT: las 24 horas, los 365 días del año.

Exclusiones Generales del Compromiso

- Se excluyen los casos en los que se identifique la falta del cumplimiento de los requisitos para efectuar el Empadronamiento.
- Se excluyen los casos en el que el proceso pueda verse afectado por fallas en el sistema del CALT a través de la página web <http://calt.puertodeveracruz.com.mx> o de la página <http://calt.laboratoriom.com>

1.1.2. Etapas del Proceso y Condiciones de Aplicación

A continuación, se detallan los compromisos para cada subproceso crítico del proceso del Tiempo de Atención en el CALT.

1. Empadronamiento



Las empresas que deseen prestar el servicio de traslado de mercancías dentro del Puerto, deberán cumplir con los lineamientos establecidos por la APIVER para el acceso al recinto portuario; para lo cual éstas deberán de ser registradas electrónicamente en la página web



<http://calt.puertodeveracruz.com.mx> o en la página <http://calt.laboratoriom.com> ambas relacionadas con el sistema del CALT y que se han identificado como único medio para llevar a cabo el citado registro.

Una vez que la empresa se da de alta satisfactoriamente, podrá registrar en la oficina de atención del CALT a cuantas Unidades de Autotransporte y Operadores deseen ingresar al Puerto.

Los trámites que se pueden realizar en el área de Empadronamiento son los siguientes:

- Alta de Operadores y/o Autotransportes
- Corrección y/o actualización de datos tanto de los Autotransportes como de los Operadores
- Renovación de póliza de seguros
- Renovación de licencia de manejo
- Cambio de placas
- Cambio de empresa (Operador o Autotransporte)

Para ser atendido en los módulos de la oficina del CALT, el Operador deberá tomar un turno a través del Toma Turno en el botón de Empadronamiento y esperar a que sea llamado en la pantalla, indicando en ésta el módulo donde será atendido. Una vez que es llamado, el personal autorizado del CALT tendrá que revisar la documentación presentada y en caso de ser ésta correcta, proceder a realizar el alta, actualización o corrección correspondiente en el sistema CALT, finalizando así el servicio.

Para ello será necesario contar con la documentación en original, completa, corresponder al trámite a realizar, no presentar errores, estar legible y vigente, tanto de las Unidades de Autotransporte como de los Operadores. Los documentos que deberán de presentar en la oficina de atención del CALT son los que se mencionan a continuación, según sea el caso:

Para el registro de las Unidades de Autotransporte de carga no peligrosa:

- Tarjeta de circulación
- Póliza de seguro vigente de la unidad o Carta cobertura con anexo de relación de unidad(es) asegurada(s), o Fideicomiso con oficio de autorización de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Los documentos para registrar Unidades de Autotransporte de carga peligrosa:

- Tarjeta de circulación autorizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para el transporte de carga peligrosa.
- Póliza de seguro vigente de la unidad o Carta cobertura con anexo de relación de unidad(es) asegurada(s), o Fideicomiso con oficio de autorización de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Para el registro de los Operadores que transporten carga no peligrosa:

- Licencia federal vigente tipo “B” para el manejo de carga en sus diferentes modalidades, excepto los materiales y residuos peligrosos.
- Licencia federal vigente tipo “C” para conducir vehículos del Servicio de Autotransporte Federal de Carga de dos y tres ejes (rabón o torton).
- Número de afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social.
- CURP

Para el registro de los Operadores que transporten carga peligrosa:

- Licencia federal vigente tipo “E”, necesaria para transportar carga de materiales y residuos peligrosos.
- Número de afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social.
- CURP

Para obtener los Dispositivos Electrónicos (TAGS) tanto para las Unidades de Autotransporte como para los Operadores, la empresa puede optar por 2 opciones: compra o renta de dispositivos con la empresa autorizada por la APIVER, o bien, dirigirse a la oficina de atención del CALT (remediación) para que les sean asignados y programados de manera temporal dichos dispositivos.

El horario de atención a las Unidades de Autotransporte en la CALT será las 24 horas los 365 del año, aunque el horario de ingreso al Puerto estará regido bajo los horarios que determinen la Aduana Marítima, las maniobristas y los recintos.

2. Requerimientos Mínimos

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

- Administración Portuaria Integral de Veracruz, S.A. de C.V.

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

- Utilizar la página web <http://calt.puertodeveracruz.com.mx> o la página <http://calt.laboratoriom.com> ambas relacionadas con el sistema del CALT para el alta de empresa.

3. Notas Explicativas

En el caso de que una empresa de transporte subcontrate los servicios de otra empresa transportista, ésta deberá cumplir por sí misma con los procesos de empadronamiento de sus unidades y operadores, debido a que el transporte subcontratado estará ingresando bajo su propio registro en el sistema.

El tiempo del proceso garantizado se ha determinado considerando los días y horarios establecidos por la APIVER, así como los días de asueto y festivos considerados en el calendario oficial.

Se excluirán del proceso aquellos tiempos que se den por incumplidos por las causas marcadas en las Exclusiones Generales del Compromiso.

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 responsable de la 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 responsable tendrá que entregar los registros que se le requieran.

GLOSARIO

- **CALT.** - Centro de Atención Logística al Transporte, el cual se encuentra en la entrada norte del Puerto y cuyo ingreso es por la vialidad conocida como “Km. 13.5”.
- **TAG.** - Dispositivo electrónico móvil para el acceso al Puerto.
- **DGAF.** - Dirección General de Autotransporte Federal.
- **LPR.** - Sistema de reconocimiento de caracteres para lectura de placas, (Licence Plate Recognition por sus siglas en inglés).
- **FITVER.** - Formato de Ingreso de Transporte, folio alfanumérico significativo para el Recinto Fiscalizado o Terminal mediante el cual autoriza en el Sistema CALT el ingreso de un autotransporte para una operación de tráfico o servicio.
- **SISTEMA CALT.** – Sistema del Centro de Atención Logística al Transporte.
- **TOMA TURNO.** - Kiosko con botón de turno de empadronamiento y lector de huella dactilar para generar un turno de atención.

5. Condiciones de Cumplimiento por Compromiso

5.1. Atención en la oficina de Empadronamiento del CALT

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
1. Empadronamiento	1.1 Registro de empresa vía web	Alta de empresa	Empresa Transportista	Registro previo para solicitar el alta del transporte y operador	La empresa realiza el alta de la misma en la página http://calt.puertodeveracruz.com.mx o en la página http://calt.laboratoriom.com ambas relacionadas con el sistema del CALT.	Sistema CALT
	1.2 Registro de Unidades de Autotransporte y de Operadores en la oficina del CALT	Toma de turno para su atención	Empresa Transportista	Sin registro	El operador toma el turno en el kiosco para que pueda ser atendido en las oficinas de atención del CALT.	Sistema CALT
		Tiempo de espera y llamado de turno para atención	CALT	15 minutos (aprox.)	El Operador deberá esperar un determinado tiempo entre la toma de turno y el llamado para su atención.	Sistema CALT
		Revisión de la documentación	CALT	10 minutos	Una vez que es llamado el Operador, el personal de las oficinas de atención del CALT revisará que se cumpla correctamente con la parte documental para poder realizar el registro de las Unidades de Autotransporte y de Operadores.	Documentos
		Captura de datos en el Sistema CALT	CALT	5 minutos	Con la documentación completa y correcta, se procede a dar de alta en el Sistema CALT tanto a las Unidades de Autotransporte como a los Operadores, con este trámite se da por concluido el empadronamiento.	Sistema CALT

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.