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
Atención en la oficina de Remediación del CALT

Veracruz, Ver. a 30 de Abril de 2018

1. Compromisos de Calidad del Puerto de Veracruz

1.1. Compromiso de Atención en la oficina de Programación de Servicios del CALT

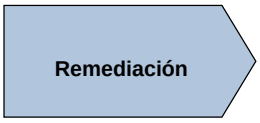
1.1.1. Compromiso

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 remediación 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 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.



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.
- Las Unidades de Autotransporte y los Operadores que deseen ingresar al Puerto, deberán de contar al menos con su cita programada y el Folio FITVER que la respalda.
- Se tomará como horario hábil de la oficina del CALT: las 24 horas, los 365 días del año.

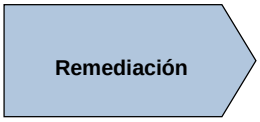
Exclusiones Generales del Compromiso

- Se excluyen los casos en los que se realice el paro de maniobras por contingencias y/o condiciones climáticas.
- Se excluyen los casos en los que se identifique la falta del cumplimiento de los requisitos para efectuar la Remediación.
- Se excluyen los casos en los que exista falla en los sistemas de los recintos.
- Se excluyen los casos en el que el proceso pueda verse afectado por fallas en el Sistema del CALT.

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. Programación de Remediación



Para ser atendido en los módulos de la oficina del CALT, el Operador deberá tomar un turno a través del Toma Turno, plasmar su huella en el lector dactilar 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 en el Sistema CALT que tanto el Operador como las Unidades de Autotransporte se encuentren debidamente registrados, de lo contrario, tendrán que realizar el registro en el módulo de Empadronamiento cumpliendo con todos los requisitos propios de dicho trámite.

Los requisitos para ser atendidos en los módulos de Remediación son los siguientes:

- El Operador deberá de contar con el Folio FITVER válido.
- El Operador deberá presentar su licencia de manejo original y vigente.
- El Operador deberá presentar la tarjeta de circulación original o certificada de la Unidad de Autotransporte a ingresar.
- El Operador no deberá de estar sancionado.
- El Operador no deberá de estar registrado en otra empresa diferente a la que se muestra en el sistema.
- La Unidad de Autotransporte no deberá de estar sancionada.
- La Unidad de Autotransporte no deberá estar registrada en otra empresa diferente a la que se muestra en el sistema.

Los trámites que se pueden realizar en la Remediación son los siguientes:

- Programación del servicio de carga o descarga de mercancías, cuando la empresa no cuenta con el Dispositivo Electrónico propio (TAG) y requiere que le sea asignado uno de manera temporal: Para ello será necesario validar en el Sistema CALT que tanto la Unidad de Autotransporte como el Operador se encuentran debidamente registrados; cuando se comprueba que todo está correcto, se procede a la programación del dispositivo para la Unidad y el Operador y posteriormente, se hace la entrega del mismo.

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 la empresa.
- Realizar la debida programación con las Maniobristas y los Recintos.

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.

Los tiempos del proceso garantizados se han determinado considerando los días y horarios que establecen las Maniobristas, los Recintos Fiscalizados, la Aduana Marítima y 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.

Cabe mencionar que la contingencia a la que se refiere la exclusión número uno, se da cuando llegue a existir alguna falla en los sistemas de los recintos.

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 Remediación y lector de huella dactilar para generar un turno de atención.

5. Condiciones de Cumplimiento por Compromiso

5.1. Atención en la oficina de Remediación del CALT

Proceso	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
1. Remediación	1.1 Solicitud de turno	Toma de turno para su atención	Empresa Transportista	Sin registro	El Operador toma el turno en el kiosko para que pueda ser atendido en las oficinas de atención del CALT.	Sistema CALT
		Tiempo de espera	CALT	15 minutos (aprox.)	El Operador deberá esperar un determinado tiempo entre la toma de turno y el llamado para su atención.	Sistema CALT
		Llamado del Operador para su atención en el módulo	CALT	2 minutos	El Operador es llamado de manera visual mediante las pantallas ubicadas en el área de espera, mismas que le indicarán en que módulo será atendido.	Sistema CALT
	1.2 Verificación en Sistema CALT	Comprobación de datos de las Unidades de Autotransporte y de los Operadores	CALT	5 minutos	El personal autorizado en los módulos de atención del CALT, comprueba en el Sistema CALT que se encuentren debidamente registrados tanto las Unidades de Autotransporte como los Operadores, para el tipo de trámite a realizar: programación del servicio de carga o descarga de mercancías, cuando la empresa no cuenta con el Dispositivo Electrónico propio (TAG) y requiere que le sea asignado uno de manera temporal.	Sistema CALT
	1.3 Captura de datos	Registro de folios en el sistema	CALT	2 minutos	Se ingresa en el sistema la placa de la unidad, la licencia del Operador y los folios de la terminal. Si éste los valida, se autoriza el ingreso al Puerto, de lo contrario, se da por cancelado el proceso debiéndose reiniciar.	Sistema CALT

	1.4 Dispositivo electrónico[1]	Entrega de TAG	CALT	6 minutos	Con la autorización de ingreso al Puerto, el Operador podrá solicitar el préstamo temporal de los TAGs para aquellas empresas que no cuentan con dispositivos propios.	Sistema CALT

[1] La entrega del Dispositivo electrónico se llevará a cabo en la oficina del CALT, cuando la empresa no cuente con dispositivos propios.

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.