

Marca de Calidad del Puerto de Veracruz



PLAN DE CALIDAD

Para el desarrollo eficiente de los procesos
logísticos portuarios



Veracruz, Ver, a 21 de Enero de 2014



ÍNDICE

A. NORMATIVA GENERAL	3
1.ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. ¿Qué es la Marca de Calidad del Puerto de Veracruz?	4
1.3. Objetivos y alcance	5
1.4. Principales elementos	7
1.5. Organización.....	10
2.LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS Y AUTORIDADES	12
2.1. El proceso de certificación	12
2.2. Baja de las empresas.....	16
3.RELACIÓN CON EL CLIENTE	19
3.1. Gestión de las reclamaciones	19
3.2. Aspectos generales.....	19
3.3. Procesos de respuesta a reclamaciones.....	19
3.4. Criterios de compensación.....	20
4.SEGUIMIENTO Y MEJORA.....	22
4.1. Seguimiento y análisis de procesos	22
4.2. Revisión del grado de satisfacción y cumplimiento de las expectativas.....	23
4.3. Valoración anual	23
4.4. Mejora Continua.....	24
ANEXOS AL PLAN DE CALIDAD	25



A. NORMATIVA GENERAL

1. Aspectos Generales

1.1. Antecedentes

En el año 2007, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes presentó el Programa Nacional de Desarrollo Portuario (PNDP) 2007 - 2030, el cual es una herramienta de planeación que tiene como objetivo llevar a la práctica los compromisos del Gobierno Federal en materia portuaria. Dentro de los 8 principales retos del programa destaca: “la mejora de competitividad a través de optimizar la coordinación entre las distintas administraciones en relación a los controles que se efectúan a la carga transportada y a los elevados costos de los puertos del sistema mexicano. Para fidelizar y captar nuevos tráficos, podría crearse **un sello de garantía de calidad referente a la operativa de los puertos**”.

Por ello, en el año 2010 la Administración Portuaria Integral de Veracruz inició el proceso de implementación de una Marca de Calidad de acuerdo a la metodología aplicada por la Autoridad Portuaria de Barcelona (APB) para la implantación de su Marca de Calidad “Efficiency Network Port de Barcelona”. Uno de los objetivos de la adopción de esta metodología es poder beneficiarse de la amplia experiencia que ha acumulado el Puerto de Barcelona en el desarrollo y aplicación de diversos programas de Garantías de Calidad; ya que cuenta desde 1993 con un Plan de Calidad, el cual ha permitido ir definiendo en múltiples ocasiones nuevas Garantías de Calidad, compromisos, iniciativas de mejora, procesos enfocados en la promoción, mejora de la calidad y competitividad de los servicios ofrecidos por el puerto y su comunidad portuaria. Adicionalmente, la APB ha realizado importantes acciones de comunicación y marketing de su Marca de Calidad, de las cuales puede beneficiarse el Puerto de Veracruz y su comunidad portuaria.

1.2. ¿Qué es la Marca de Calidad del Puerto de Veracruz?

La Marca de Calidad del Puerto de Veracruz es una herramienta que permite mejorar no solo la calidad y eficiencia de los servicios portuarios, sino también fortalecer la confianza de nuestros clientes; ofreciendo mejores condiciones de seguridad, tiempo y costo en el traslado de la mercancía por el puerto, con el fin de posicionarlo en el mercado nacional e internacional como un puerto competitivo que cuenta con los mejores estándares

internacionales en materia de Calidad para el manejo de mercancías.

Los procesos que certifica la Marca de Calidad parten de las necesidades identificadas de los clientes del puerto. Cuando se detecta que existe un proceso que puede o debe ser mejorado, el Subcomité de la Marca de Calidad evalúa la viabilidad de trabajar en él considerando términos de costo, tiempo y probabilidad de éxito, siendo los mismos representantes de la comunidad portuaria, tanto empresas privadas como autoridades, quienes optan por llevar a cabo la mejora.

Las mejoras son desarrolladas por personas que están directamente involucradas en el proceso, las cuales son seleccionadas por los miembros del Subcomité. De esta forma se asegura que estén ajustadas a la realidad y que existe un impacto significativo en hacer el proceso más eficiente.

Una vez que la mejora se haya implantado y el proceso se ha estabilizado, la Marca de Calidad documenta el proceso y define un compromiso al cliente sobre el mismo. Es importante que el compromiso definido sea alcanzable por parte de las empresas y autoridades que participan en él, pero a la vez atractivo para los clientes del puerto.

Cabe mencionar que la participación en los compromisos por parte de las empresas y autoridades no es obligatoria. Las empresas y autoridades certificadas por la Marca de Calidad han elegido adherirse voluntariamente, demostrando que pueden cumplir con los niveles de servicio exigidos en el compromiso. A cambio de esto pueden hacer uso de la Marca como un sello distintivo para ofrecer sus servicios.

La Marca de Calidad del Puerto de Veracruz es una iniciativa de mejora continua. De manera constante se le da seguimiento a las mejoras en desarrollo, se verifica la efectividad de las ya implantadas, se evalúa a los usuarios certificados y se mantiene comunicación con los clientes del puerto, a fin de conocer su percepción de los compromisos que se tienen.

1.3. Objetivos y Alcance

Los objetivos de la Marca de Calidad del Puerto de Veracruz son:

- Agilizar los flujos de información hacia el importador y el exportador.

- Ofrecer mayor transparencia e información de las operaciones logísticas del puerto.
- Aumentar la coordinación entre los diferentes operadores que permita mejorar el movimiento físico de la mercancía.
- Incrementar la seguridad en el manejo de la mercancía por el Puerto.
- Detectar las ineficiencias de los procesos involucrados en el paso de la mercancía por el Puerto para la mejora continua de éstos.
- Reducir los tiempos y costos.
- Incrementar la competitividad del Puerto.

Para dar respuesta a estos objetivos, se establece como alcance de actuación en esta etapa todos los procesos asociados al paso de la mercancía de carga contenerizada por el Puerto tanto de importación como de exportación. Dichos procesos forman parte de la cadena de valor de las operaciones de comercio exterior relacionadas con el puerto de Veracruz. De acuerdo a la metodología utilizada por la Marca “Efficiency Network” del Puerto de Barcelona, los procesos se clasifican en tres categorías:

- Procesos de transporte y de movimiento físico de la mercancía.
- Procesos relacionados con las Administraciones públicas.
- Procesos relacionados con el arribo y zarpe de buques en el puerto de Veracruz.

En esta primera etapa el alcance de la Marca de Calidad cubre los procesos de las tres categorías, enfocado principalmente a la mercancía contenerizada. En un futuro este alcance podrá ser ampliado a otros tipos de carga. El programa de Calidad inicial estará enfocado a los importadores, exportadores y a las empresas navieras del puerto de Veracruz.

1.4. Principales Elementos

La Marca de Calidad establece unos requisitos de servicio entre las empresas y autoridades adheridas a la marca que ayuda a mejorar los flujos de información definiendo sus responsabilidades. Para poder ofrecer este nivel de servicio en las operaciones relacionadas con el paso de la mercancía, se han determinado unos “Compromisos de Calidad”.

Para medir el grado de eficiencia de los servicios, se ha establecido un sistema de indicadores que permite conocer el nivel de calidad con el que trabajan las empresas y autoridades adheridas a la marca. Estos indicadores sirven para analizar la evolución de los procesos garantizados, así como transparentar los niveles de eficiencia de las operaciones del puerto. Además este instrumento permite identificar y evaluar el grado de compromiso de los operadores, realizar mejoras en sus procesos y tomar decisiones que garanticen la competitividad y la calidad de los servicios en Veracruz.

Es fundamental que la Comunidad Portuaria participe de forma activa, certificando su grado de compromiso y calidad a través de la aceptación, a título individual, de las responsabilidades que les correspondan. Así, todas aquellas empresas y autoridades que deseen certificarse tienen que asumir los correspondientes requisitos específicos de acuerdo al tipo de servicio que realicen, los cuales están detallados en el presente documento y sus anexos.

A nivel administrativo dentro de la APIVER, la Marca de Calidad contará con un departamento de Calidad que tenga el personal necesario para supervisar su evolución, llevando a cabo el seguimiento y el análisis del cumplimiento de los “Compromisos de Calidad” y el grado de calidad de los procesos; proponiendo acciones de mejora cuando esto sea necesario, así como el seguimiento detallado de los diferentes elementos y actividades que se desprenden del día a día. Aunado a lo anterior, se contará con la participación activa de diversos departamentos de la misma organización, cuando así corresponda y dispondrá de los recursos necesarios para su óptima gestión.

A continuación se detallan cuáles son los principales elementos en los que se basa la gestión, mejora y difusión de la Marca de Calidad.

Los Compromisos de Calidad se centran en brindar fiabilidad y transparencia en los procesos más críticos asociados al paso de la mercancía por el Puerto de Veracruz así como garantizar la integridad de la mercancía durante su estancia en el mismo; permitiendo al dueño de la carga y al receptor de la mercancía, planificar las operaciones logísticas asociadas a una cadena de comercio internacional y al mismo tiempo dar agilidad en el desarrollo de estos procesos.

Estos Compromisos no interfieren en ningún momento con las responsabilidades que cada uno de los operadores tiene establecidas con las compañías aseguradoras en relación al transporte, custodia y manipulación de mercancías.

Los Compromisos se han diseñado de tal manera que puedan ser una herramienta de promoción de nuevos servicios más específicos, ya que permiten atender las diferentes necesidades que puedan tener algún sector o tráfico en particular que el Puerto desee potenciar. El texto de estos Compromisos, así como las observaciones y exclusiones se encuentran detallados en los Manuales de Servicios.

El Manual de Servicios es el documento donde se detalla el proceso que se esté garantizando, especificando las acciones y responsabilidades que tendrán los operadores para dar cumplimiento a los Compromisos de Calidad, así como las condiciones generales y exclusiones del mismo. También figuran los registros y/o evidencias derivadas de cada actividad, así como aquellos mensajes electrónicos que las empresas y autoridades tendrán que ejecutar.

Los indicadores de Calidad miden el nivel de servicio de los procesos asociados al paso de la mercancía por el Puerto, con el fin de:

- Poder hacer el seguimiento del grado de cumplimiento de los Compromisos establecidos de forma global y de cada actor
- Obtener información que permita mejorar los estándares de servicio.
- Comunicar el grado de fiabilidad de las operaciones y actividades del Puerto de Veracruz.

Los indicadores están divididos en dos categorías:

- Los generales u orientados al cliente, que ofrecen información general del nivel de confianza de los principales procesos asociados a las actividades realizadas a la mercancía en el Puerto. Estos indicadores estarán disponibles para su consulta en el sitio de Internet de la Marca de Calidad.
- Los específicos, que se utilizan en el seguimiento de la calidad de los subprocesos y actividades que son competencia de la Marca. Estos indicadores son una herramienta de análisis interna.

Sistema de Revisión y Mejora. La información obtenida a través de los indicadores establecidos para cada uno de los Compromisos de Calidad, aparte de la que se pueda generar a través de otros recursos durante la gestión de la Marca, constituye la base de trabajo para el desarrollo de un programa de revisión y mejora continua. Éste evalúa de forma periódica el grado de calidad en el servicio ofrecido por los operadores certificados y propone acciones de mejora que, una vez implantadas, pueden dar lugar a una redefinición y/o ampliación del alcance de los Compromisos de Calidad. El sistema de revisión y mejora es una herramienta fundamental que permite contar con estándares de calidad en el servicio ofrecido por los operadores y autoridades certificadas acorde a las necesidades del mercado.

La Imagen de la Marca. La Marca de Calidad cuenta con un elemento visual que identifica y transmite el compromiso del Puerto de Veracruz con la Calidad de servicio. Por una parte, la imagen identifica a todas aquellas empresas y autoridades que estén certificadas, y por otra, sirve como elemento de promoción y comunicación de aquellos procesos que se decida mejorar. En el momento en que una empresa y/o autoridad se certifique en la Marca de Calidad, se les hará entrega de un Manual de Estilo que definirá el grado de uso y explotación comercial de la marca. Los responsables de la gestión de la Marca (API) podrán hacer en cualquier momento un seguimiento de su uso.

El Plan de Comunicación define las acciones que sirven para promocionar la Marca de Calidad y difundir los logros y beneficios que ha tenido. Se comunican los compromisos actuales que se ofrecen como puerto así como las empresas y autoridades que los ofrecen.

1.5. Organización

La Marca de Calidad cuenta con los siguientes órganos y equipos de trabajo que participan en su desarrollo y mejora continua:

- Comité de Operación del Puerto de Veracruz
- Subcomité de la Marca de Calidad
- Departamento de la Marca de Calidad

La principal función del **Comité de Operación** es la de dar seguimiento a la evolución de la Marca. Bimestralmente se presentarán los resultados de los indicadores de calidad para informar el impacto que han tenido los Compromisos de Calidad, así como los avances que se tienen sobre las líneas de mejora actualmente en operación. De las sesiones del Comité de Operación se detectarán las nuevas necesidades de mejora en el puerto, aprovechando la presencia y participación de todos los miembros de la Comunidad Portuaria.

Es importante destacar que del Comité de Operación se desprende el Subcomité de Marca de Calidad, entidad sobre la que se delega la mayor parte de su responsabilidad.

El **Subcomité de Marca de Calidad** es el organismo formado por miembros de la Comunidad Portuaria dedicado exclusivamente a la Marca de Calidad, el cual analizará los avances, aprobará los resultados parciales y finales de los nuevos desarrollos y actualizaciones de la Marca y gestionará las adhesiones a la Marca de empresas y autoridades. Las funciones concretas serán:

- Aprobar la documentación general de la Marca de Calidad;
- Autorizar las modificaciones;
- Proponer grupos de trabajo que definan los procesos de mejora para el paso de la mercancía por el puerto;
- Evaluar la viabilidad de la creación de dichos grupos de trabajo;

- Definir, revisar y ampliar los Compromisos de Calidad.
- Impulsar las mejoras de procesos;
- Supervisar las altas y bajas de empresas a la Marca de Calidad, el proceso de certificación (definido en la presente normativa) y los resultados de auditorías realizadas a empresas y autoridades;
- Verificar el nivel de cumplimiento e impacto de los Compromisos de Calidad.

La administración del desarrollo y continuidad de la Marca de Calidad es realizada por el **Departamento de la Marca de Calidad**. Este coordina todas las actividades relacionadas con la Marca de Calidad. Las principales funciones son: el análisis y valoración de los resultados de las medidas de la Calidad de los procesos; la evaluación de las acciones de mejora implantadas; la supervisión de la gestión de las reclamaciones y en su caso la autorización de su procedencia; y la gestión de las certificaciones de la Marca de Calidad.

El Departamento de la Marca de Calidad también organizará y coordinará un **Comité Técnico – Comercial de la Marca de Calidad** formado por personal de la APIVER, que tendrá como objetivo principal hacer un seguimiento más detallado de las acciones y trabajos de la Marca con otros departamentos de la entidad que tengan relación con la misma, o que requieran de su retroalimentación. También se revisarán los proyectos de APIVER para valorar su impacto en las líneas de mejora que se estén llevando a cabo en la Marca de Calidad así como el coordinar el Plan de Comunicación de la Marca.

2. La Certificación de Empresas y Autoridades

2.1. El Proceso de Certificación

Las empresas y autoridades que se pueden certificar con la Marca de Calidad son todas aquellas que participan en cada uno de los procesos físicos y documentales en los que se maneja la mercancía en el Puerto de Veracruz.

Es importante señalar que se podrán certificar todas aquellas empresas y autoridades que participen en los procesos que tienen Compromisos de Calidad. Entre estas están:

- Operadores Logísticos;
- Agentes Aduanales;
- Agentes Navieros Consignatarios de Buque
- Terminales de carga/descarga y/o manejo de la misma;
- Autoridades: Aduana Marítima, COFEPRIS, PGR, PROFEPA, SAGARPA, Sanidad Internacional, Capitanía del Puerto, Migración;
- APIVER;
- Autotransportistas;
- Operadoras de Ferrocarril;
- Prestadores de Servicio.

El proceso de certificación para empresas y autoridades implica el cumplimiento de cada una de las siguientes etapas:

- 1) Presentación de la Solicitud de Certificación;
- 2) Entrega de la documentación y adecuación de los procesos internos (físicos y documentales) de la empresa o autoridad a los requisitos específicos detallados en el Manual de Servicios;
- 3) Firma del documento de Compromiso de Certificación;

- 4) Comprobaciones Previas (auditorias);
- 5) Entrega del Certificado.

No estarán sujetas estrictamente al proceso de certificación como tal, aquellas empresas y/o autoridades que hayan iniciado el desarrollo de un Compromiso de Calidad; pues las mismas estarán en constante evaluación desde el periodo de pruebas al llevar a cabo la medición de las mejoras implementadas.

2.1.1. Presentación de la Solicitud y entrega de la documentación.

El proceso se inicia con la presentación de una solicitud por escrito o vía e-mail dirigida al Departamento de la Marca de Calidad de la Administración Portuaria Integral de Veracruz.

En la solicitud, deberá especificar las actividad(es) para las que se quiere certificar (terminal, agente aduanal, etc.). En caso de que desee certificar más de una actividad, lo tendrá que especificar en la hoja de solicitud, la cual deberá de ser firmada por el representante legal o director de la empresa.

Una vez recibida la solicitud, el Departamento de la Marca de Calidad la analizará y enviará vía email o por escrito al interesado si procede o no su solicitud, en un periodo máximo de **7 días** hábiles contados a partir de un día después de la fecha de entrega de dicha solicitud. En caso de ser procedente se dará inicio con el proceso de certificación.

Con la respuesta a la solicitud también se le enviará el Plan de Calidad, el Reglamento de Uso y el Manual de Servicios del Compromiso de Calidad al cual quiere certificarse.

2.1.2. Revisión de la documentación y adecuación de la empresa o autoridad a los requisitos específicos.

Con esta documentación, la empresa o autoridad valorará si está preparada o necesita de un cierto tiempo de adaptación de sus procesos para dar cumplimiento a los requisitos específicos señalados en el Manual de Servicios. En cualquiera de los dos casos, no se deberá exceder de **60 días naturales** y deberá de notificárselo al Departamento de la Marca de Calidad a través de la entrega de su carta de aceptación de adherirse a la marca

o el término del proceso de certificación.

En el caso de que la empresa o autoridad necesite un tiempo para adecuarse a los requerimientos establecidos, se realizará en el tiempo máximo mencionado en el párrafo anterior. En el caso de superarse este plazo, tendrá que comunicárselo al Departamento de la Marca de Calidad.

2.1.3. Firma del Compromiso de Certificación y entrega de la documentación.

Cuando la empresa o autoridad ha comunicado que se encuentra preparada para su certificación, el representante legal o director de la empresa firmará el Compromiso de Certificación. En este documento la empresa o autoridad solicitante se compromete a respetar y cumplir la normativa y a colaborar en la mejora de los procesos. A la hora de firmar este documento, la empresa o autoridad facilitará aquellos datos necesarios y los documentos pertinentes exigidos por los responsables de la gestión de la Marca que se enlistan a continuación:

- Nombre y datos generales de la empresa o Autoridad;
- Copia de la Cédula de Identificación Fiscal (RFC) de la empresa;
- Comprobante de domicilio fiscal vigente, con una antigüedad no mayor a 3 (tres) meses (Recibo de Teléfono, Energía Eléctrica, Agua o similar), a nombre de la empresa y en su caso, el Aviso de Cambio de Domicilio ante Hacienda Federal.
- Copia certificada del acta constitutiva y, de haberlas, sus reformas o modificaciones tratándose de personas morales;
- Copia certificada del acta de nacimiento tratándose de personas físicas;
- Nombre y copia de la identificación oficial del representante o apoderado legal de la empresa o Autoridad (credencial del IFE o pasaporte);
- Copia certificada del instrumento que contenga el otorgamiento de las facultades del representante o apoderado legal de la empresa o Autoridad;
- Nombre y copia de la identificación oficial (credencial del IFE o pasaporte) de la persona que se designa como representante de la Marca por parte del solicitante (en caso de ser distinto al representante o apoderado legal);



- Nombre(s) y número(s) de terceras personas que participen junto a la empresa en los servicios ofrecidos (ej. Agente Aduanal que trabaja en conjunto con Freight Forwarder) para el análisis de los procesos e indicadores de las empresas que se busca certificar en el compromiso;
- Otros documentos que considere oportunos el solicitante.

2.1.4. Comprobaciones Previas.

Una vez firmado el Compromiso de Certificación, el equipo de la Marca de Calidad de la APIVER contará con un periodo máximo de **30 días naturales** para realizar las comprobaciones correspondientes para evaluar el grado de cumplimiento de los indicadores y, se verificará que sus procedimientos sean realizados de acuerdo a lo establecido en el Manual de Servicio del compromiso firmado.

Durante la evaluación del grado de cumplimiento de los indicadores, se deberá considerar que existen periodos de evaluación diferentes de éstos, según sea el caso del compromiso firmado:

- 4 semanas para procesos preexistentes
- 3 meses para procesos implementados con mejoras para el desarrollo de un Compromiso de Calidad

En la fase final de este periodo se emitirá un informe de resultados dirigido al solicitante. Si el resultado de este informe es favorable, se hará efectiva su certificación a la Marca de Calidad. En caso de que no sea procedente, se le informará de las causas por las cuales no se puede incorporar al Plan de Calidad. El solicitante podrá decidir en ese caso si el requisito podrá ser solventado o en su caso darse de baja del proceso de certificación.

2.1.5. Entrega del Certificado.

Una vez superado el periodo de comprobaciones y con el resultado favorable, se entregará al solicitante el Certificado de la Marca de Calidad y el Manual de Estilo para la utilización de la misma. El nombre de la empresa o autoridad se integrará en la base de datos del Puerto de Veracruz como miembro certificado.

2.2. Baja de las Empresas

Existen dos tipos de baja: una que es definitiva y otra que es temporal. La baja definitiva es aquella en la que la empresa o autoridad pierde todo el derecho de uso de la Marca y puede ser tanto de forma voluntaria o por el uso incorrecto de la imagen de Marca.

Por otra parte, la baja temporal es aquella que se efectúa como consecuencia de la detección de un número excesivo de incidencias imputadas. En este caso, se puede recuperar la certificación después de aplicar la mejora correctiva pertinente.

2.2.1. Especificaciones por cada tipo de baja.

- a) **Baja por voluntad propia de la empresa.** Una empresa certificada podrá darse de baja de la Marca de Calidad siempre que lo considere oportuno, sólo es necesario que lo solicite por escrito al Departamento de la Marca de Calidad, siendo efectiva la baja en el momento de la recepción de esta carta.
- b) **Baja por el uso incorrecto de la imagen de la Marca de Calidad.** Las empresas certificadas tendrán que cumplir con la normativa de uso de la Marca de Calidad. Cualquier uso incorrecto o fraudulento de ésta puede ser objeto de baja inmediata y de las consecuencias legales oportunas.
- c) **Baja temporal por un número excesivo de incidencias asignadas.** Este tipo de baja se aplicará cuando los incumplimientos de una empresa o autoridad sean repetitivos, lo cual ocasione un efecto de demérito a la Marca de Calidad. En este caso, se establece un plazo máximo de **3 meses** desde la fecha en que el Departamento de la Marca de Calidad informe a la empresa o autoridad la baja temporal. Este periodo se puede ampliar tanto como sea necesario, ya que la finalización de la baja temporal sólo se hace efectiva a partir de la fecha de comprobación de la mejora que resuelva la o las incidencia.

Diagrama del Proceso de Certificación de Empresas

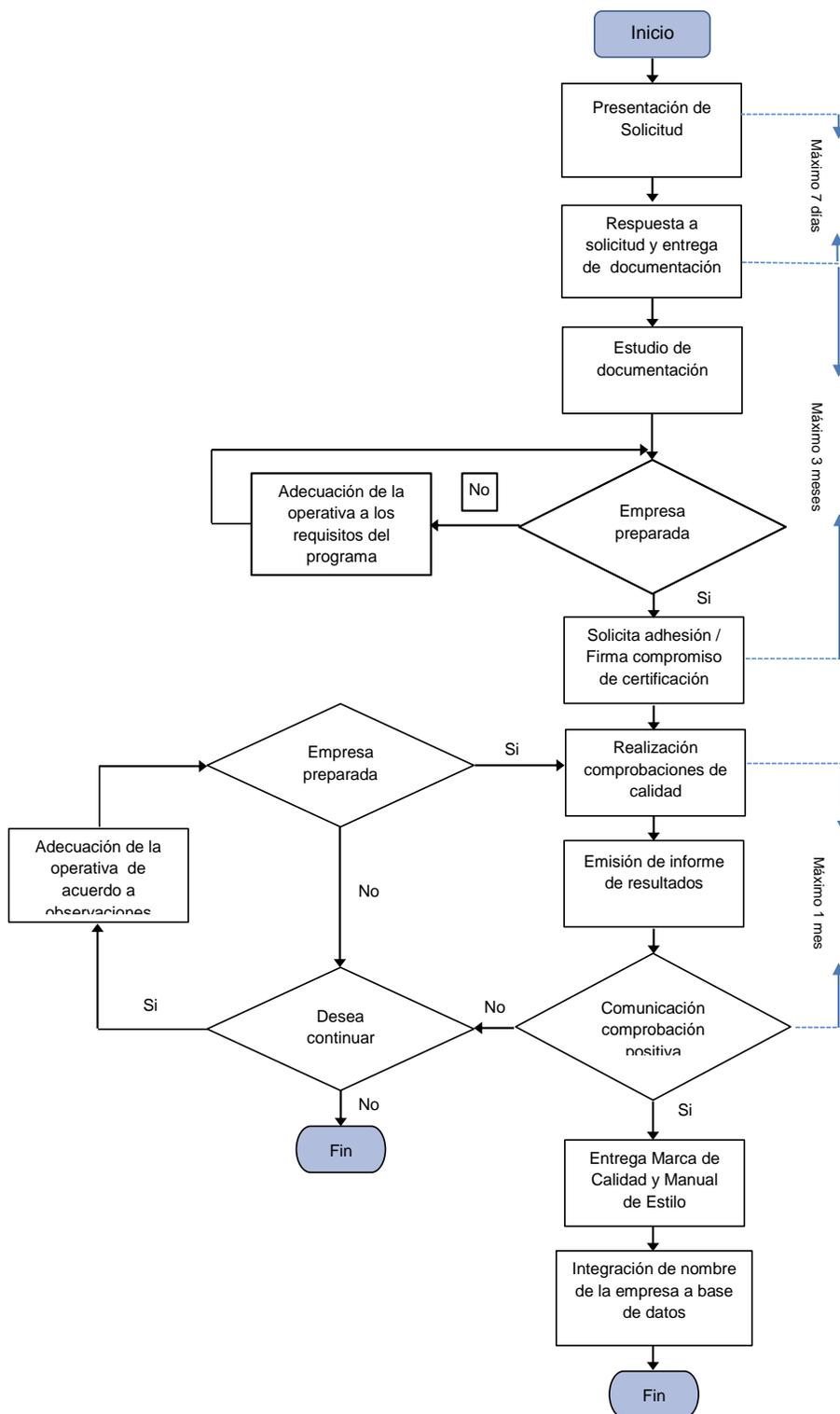
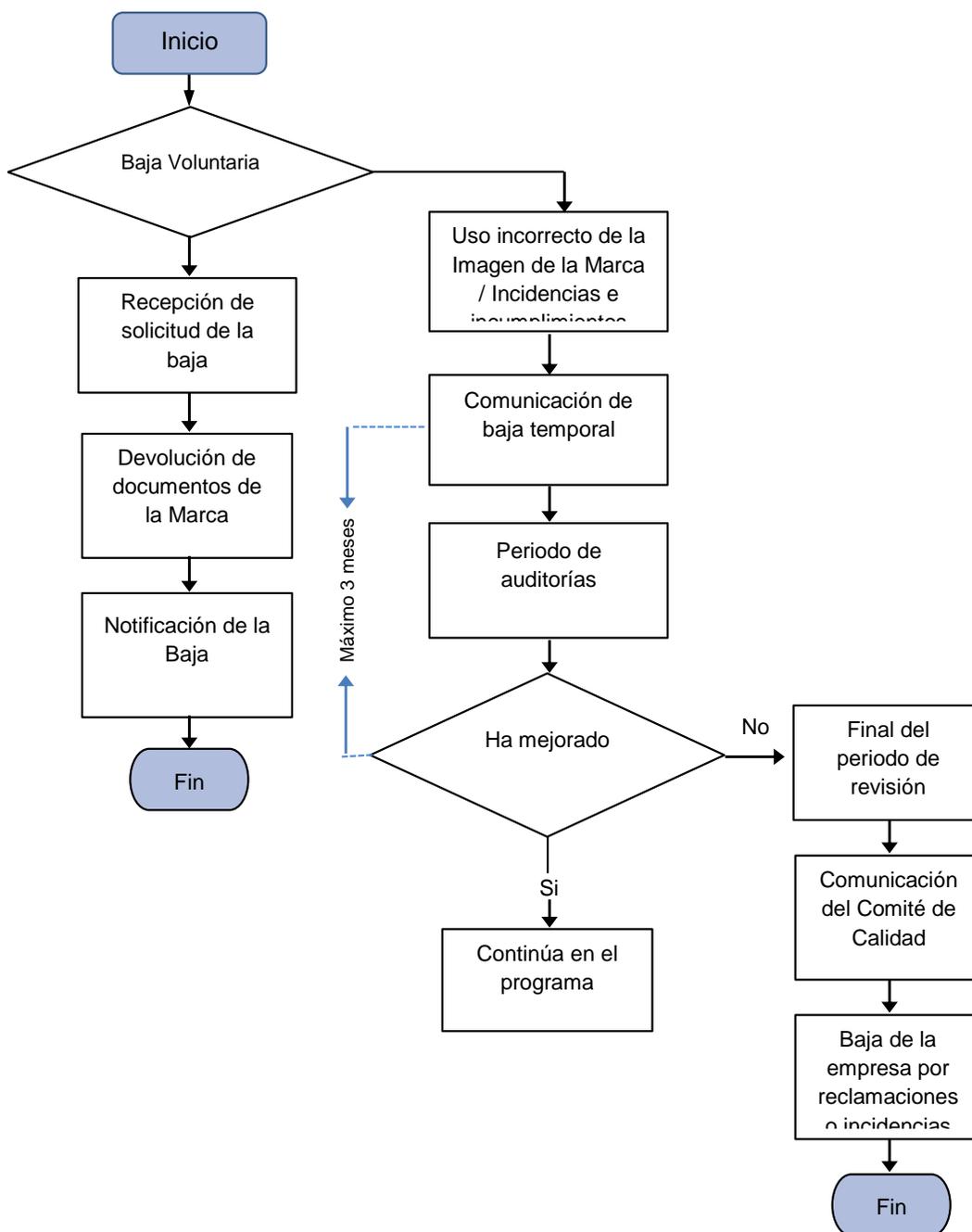


Diagrama del Proceso de Baja de Empresas



3. Relación con el Cliente

3.1. Gestión de las Reclamaciones

Las reclamaciones efectuadas por el beneficiario de la Marca de Calidad son una herramienta muy importante para detectar el nivel de servicio ofrecido y su percepción, por lo que su gestión es uno de los elementos significativos de la Marca.

El Departamento de la Marca de Calidad dará atención a todos aquellos casos en los cuales el beneficiario percibe que no fueron cumplidos los Compromisos ofrecidos por la Marca de Calidad. En este apartado se define el proceso de actuación para dar respuesta a una queja o reclamación presentada.

3.2. Aspectos Generales

Dentro del Departamento de la Marca de Calidad existe un área que se encarga de los servicios de atención a las reclamaciones, a la cual el propietario de la mercancía o su operador logístico en representación suya, podrán acudir para presentar la reclamación por incumplimiento de algunos o varios de los Compromisos ofrecidos por el Puerto de Veracruz.

La respuesta a la reclamación se dará en un plazo determinado, que no supere los **15 días** hábiles. Por otra parte, se establece un plazo máximo de **15 días** hábiles para poder ser aceptada una reclamación desde la fecha en la que se presentó la incidencia.

La reclamación debe ser comprobada por una investigación que realice el Departamento de la Marca de Calidad.

3.3. Procesos de Respuesta a Reclamaciones

El Departamento de la Marca de Calidad deberá actuar de la siguiente manera ante una reclamación:

- Recepción de la reclamación

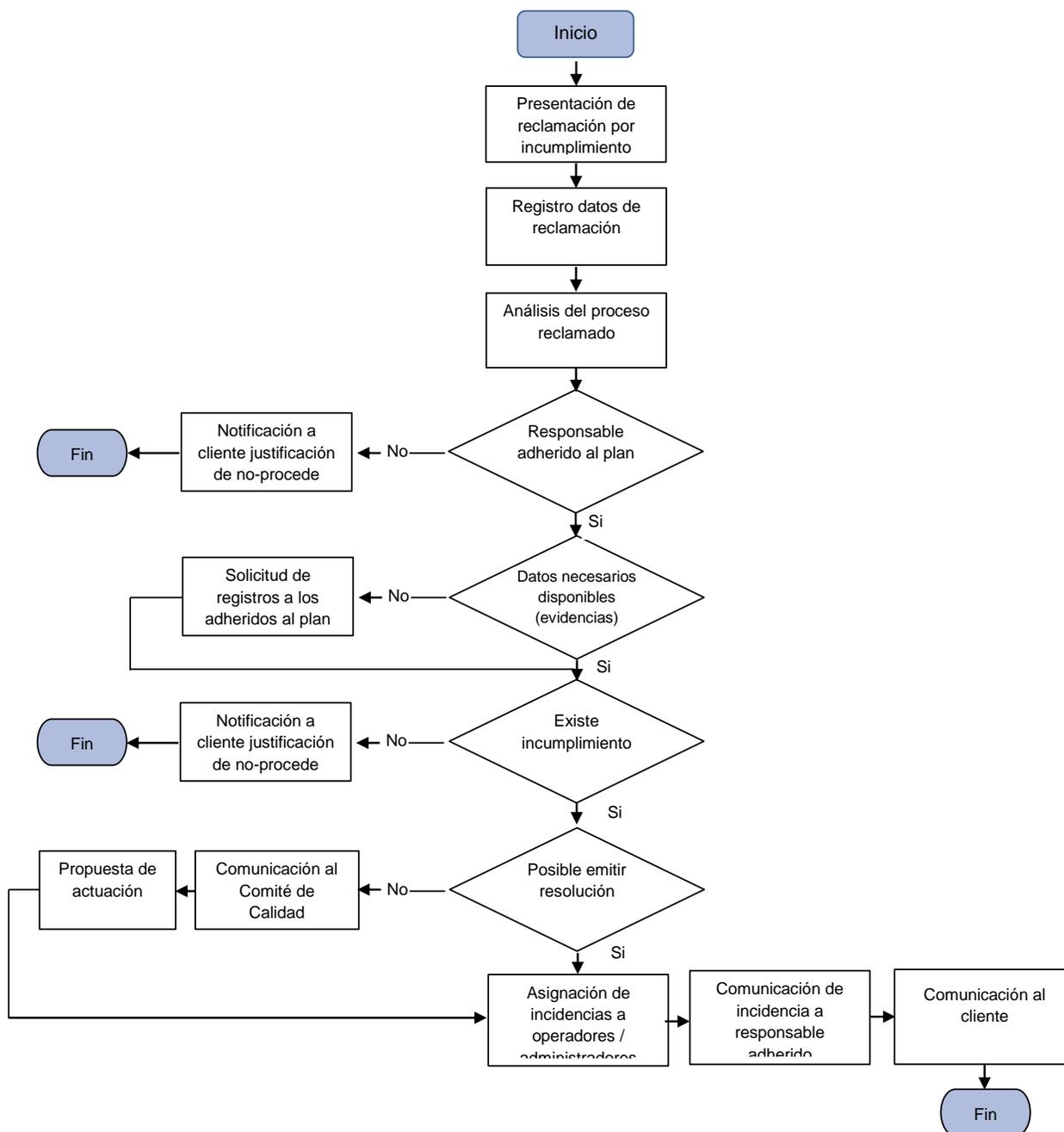
- Análisis técnico para comprobar el incumplimiento, mediante la revisión de indicadores y revisión de los requisitos establecidos en el Manual de Servicio
- Obtención de registros por parte de empresas y/o autoridades certificadas involucradas.
- Resolución de la reclamación.
- Emisión de respuesta a la reclamación del cliente.
- Comunicación por escrito o vía e-mail de la resolución de la reclamación.

3.4. Criterios de Compensación

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.

Diagrama del Proceso de Gestión de Reclamación



4. Seguimiento y Mejora

4.1. Seguimiento y Análisis de Procesos

Los principales elementos que se utilizan para el seguimiento de los procesos y el grado de cumplimiento de las empresas o autoridades certificadas en la Marca de Calidad son los siguientes:

- **Medición de Indicadores de Calidad.** Indicadores que han sido creados para medir en términos generales la efectividad de los Compromisos de Calidad. Parten de mediciones específicas de aspectos críticos de los procesos.
- **Comprobaciones de Proceso.** El objetivo es evaluar el grado de cumplimiento de los Compromisos establecidos en el Manual de Servicios. Éstas consisten en comprobaciones de los indicadores a los que se da seguimiento vía electrónica principalmente. También puede ser el caso en donde el auditor se desplaza a las oficinas de la empresa o autoridad para hacer comprobaciones del proceso in-situ, sobretodo al tratarse de una auditoría de certificación. Las comprobaciones periódicas permiten identificar tendencias en los procesos. Son una forma sencilla y rápida de identificar disminuciones en el nivel de servicio.
- **Auditorías de Seguimiento.** Es el análisis de un muestreo aleatorio de procesos garantizados. Consiste en hacer la trazabilidad completa de casos concretos, con el fin de comprobar que el proceso se ha desarrollado dentro de los parámetros establecidos según el Manual de Servicios. Sirven además para validar que los indicadores informáticos son confiables y consistentes con lo realmente sucedido. Estas comprobaciones, en la mayoría de los casos, tampoco comportan desplazamientos a las empresas, aunque en ocasiones es necesario la colaboración de la empresa certificada con el fin de facilitar algún registro. Estas auditorías se realizarán cada 6 meses al 10% de la base de datos de empresas certificadas. El criterio de selección será el considerar a las empresas que hayan mostrado los indicadores de cumplimiento más bajos.

- **Históricos de Reclamaciones.** Cada reclamación que se recibe es registrada a fin de hacer un análisis de cada caso y determinar su procedencia. Invariablemente de que se trate de un incumplimiento o no, el análisis de las reclamaciones ayuda a identificar modificaciones e inconsistencias en los procesos y permite que se hagan los ajustes necesarios.
- **Registro de Incidencias.** El registro de incidencias se alimenta de los resultados de los cuatro puntos anteriores: las incidencias de incumplimiento en la medición de los indicadores, los resultados de las comprobaciones de proceso, las auditorías de seguimiento y el histórico de reclamaciones. Si se detecta que en un trimestre una empresa ha incumplido en diversas ocasiones, se sigue un proceso de actuación con el fin de reducir el número y mejorar su actividad.

Con los elementos mencionados se llevan a cabo todos los seguimientos necesarios para el análisis y mejora de los procesos al alcance de la Marca de Calidad.

4.2. Revisión del Grado de Satisfacción y Cumplimiento de las Expectativas

Esta valoración se llevará a cabo a través de encuestas y/o entrevistas personalizadas. El responsable de ejecutarla, así como de elaborar los documentos necesarios y hacer el tratamiento de la información generada es el Departamento de la Marca de Calidad.

El objetivo de esta actividad es obtener de forma periódica el grado de satisfacción por el servicio ofrecido y aportar información para la gestión y la revisión anual de la Marca de Calidad.

4.3. Valoración Anual

Éste análisis permite valorar el grado de adecuación de los Compromisos a las expectativas del mercado y obtener información y percepciones que sirvan para mejorar los Compromisos establecidos o definir nuevos.

El equipo definido en la estructura de gestión de la Marca de Calidad será el encargado de elaborar la documentación necesaria para llevar a cabo la valoración y elaborar un informe

final de resultados y conclusiones.

4.4. Mejora Continua

Toda la información y/o documentación generada en los puntos anteriores sirve para desarrollar un programa de mejora continua que permite añadir valor a la Marca de Calidad, adaptándola a las necesidades y expectativas del mercado.

Esta mejora continua se traduce en la definición de objetivos de trabajo anuales aprobados por el Subcomité de la Marca de Calidad y que asumen los responsables de la gestión de la Marca de Calidad.

Estos objetivos anuales de mejora podrán hacer referencia a cualquier aspecto relacionado con la Marca de Calidad, ya sea en la revisión y/o modificación de los Indicadores de Calidad, Compromisos, etc. o de elementos internos de la gestión.



ANEXOS AL PLAN DE CALIDAD

ANEXO 1: Reglamento de Uso de la Marca de Calidad del Puerto de Veracruz