



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

ISO 9001:2008

E

ISO 14001:2004

SISTEMA MULTISITIOS

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 09 15/07/09
Representante del SGCA multisitios	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	1 de 11



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL**

API-SM-SGCA-M-01



HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN Nº	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
9	04/05/07	<ul style="list-style-type: none">- Se modifica el logotipo de la SCT, y se coloca en la parte superior derecha de los documentos.- En el objetivo del SGCA punto 2, se eliminan el segundo, tercero y cuarto párrafo.- En el punto 2, se agrega la periodicidad de la revisión de los documentos multisitios.- Se actualiza la tabla de los servicios que prestan los Sitios, pasando la columna de almacenaje a servicios portuarios.- Se modifica el formato "Modelo del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental de la Organización basado en procesos" API-SM-SGCA-F-22.- Se actualizan los objetivos multisitios con sus respectivas metas.- En el punto 5.6.1 segundo párrafo, se deja a criterio de la DGFAP y Sitios la manera de llevar a cabo la revisión por la dirección, de tal manera que éstas pueden darse de forma indistinta en el foro que los sitios definan, siempre y cuando se revisen los puntos de entrada dos veces al año como mínimo.- En el punto 5.6.2 información para la revisión, se excluyen los puntos de entrada y resultados, por estar considerados en el procedimiento API-SM-SGCA-P-03.- En Competencia se excluye la correspondiente al personal de la DGFAP.- En el punto 8.1 Generalidades, se excluyen los métodos y técnicas estadísticas de medición.- Se cambia el concepto de API por Puertos
10	15/07/09	<ul style="list-style-type: none">- Se adecua el manual de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008

Revisión 10
15/07/09

2 de 11

API-SM-SGCA-F-01

ÍNDICE

TEMA	PÁGINA
1. INTRODUCCION A LA ORGANIZACIÓN	4
2. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL.	5
3. ALCANCE	6
4. CLIENTES	7
5. TABLA DE SERVICIOS DE LOS PUERTOS	7
6. EXCLUSIONES	8
7. DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	9
8. POLÍTICA DE CALIDAD Y AMBIENTAL	10
9. OBJETIVOS DE CALIDAD Y AMBIENTAL	10
10. REFERENCIA DOCUMENTAL	11



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



1. INTRODUCCION A LA ORGANIZACIÓN.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes es un órgano gubernamental, obedeciendo a la necesidad de promover el desarrollo de las comunicaciones y transportes, y así apoyar las políticas de crecimiento y estabilidad económica, integración y desarrollo, así como, impulso al comercio exterior.

Dependiendo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se encuentra la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante, de la cual depende la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria (DGFAP), de acuerdo al Reglamento de la SCT, Art. 31 (publicado en DOF el 8 de enero de 2009). Esta tiene como propósito fungir como órgano de planeación y control de las Administraciones Portuarias Integrales (puertos).

Los Puertos se crean de acuerdo a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, con la finalidad de asumir las responsabilidades y autoridades administrativas, dentro del recinto portuario.

Los puertos se clasifican:

I. Por su navegación en:

- a) De altura, cuando atiendan embarcaciones, personas y bienes en navegación entre puertos o puntos nacionales e internacionales.
- b) De cabotaje, cuando solo atiendan embarcaciones, personas y bienes en navegación entre puertos o puntos nacionales.

II. Por sus instalaciones y servicios, enunciativamente, en:

- a) Comerciales, cuando se dediquen, preponderantemente, al manejo de mercancías o de pasajeros en tráfico marítimo.
- b) Industriales, cuando se dediquen, preponderantemente, al manejo de bienes relacionados con industrias establecidas en la zona del puerto o terminal.
- c) Turísticos, cuando se dediquen, preponderantemente, a la actividad de cruceros turísticos y marinas.

Para la explotación, uso y aprovechamiento de bienes del dominio público en los puertos, así como para la construcción de obras en los mismos y para la prestación de servicios portuarios, sólo se requerirá de concesión o permiso que otorgue la Secretaría conforme a lo siguiente:

I. Concesiones para la administración portuaria integral.

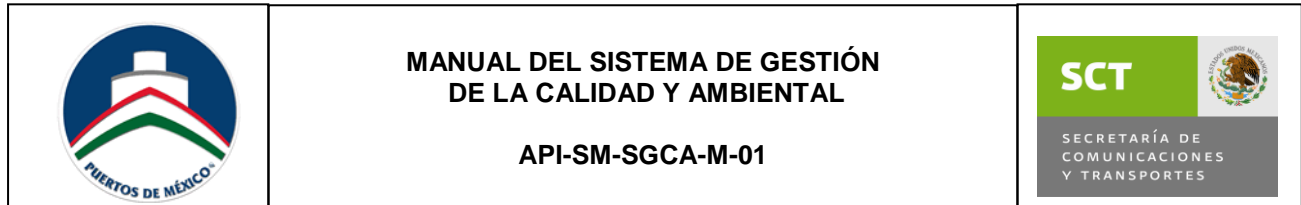
II. Fuera de las áreas concesionadas a una administración portuaria integral.

- a) Concesiones sobre bienes del dominio público que, además, incluirán la construcción, operación y explotación de terminales, marinas e instalaciones portuarias.
- b) Permisos para prestar servicios portuarios.

Revisión 10
15/07/09

4 de 11

API-SM-SGCA-F-01



Para construir y usar embarcaderos, atracaderos, botaderos y demás similares en las vías generales de comunicación por agua, fuera de puertos, terminales y marinas, se requerirá de permiso de la Secretaría, sin perjuicio de que los interesados obtengan, en su caso, la concesión de la zona federal marítimo terrestre que otorgue la Secretaría de Desarrollo Social.

Los interesados en ocupar áreas, construir y operar terminales, marinas e instalaciones o prestar servicios portuarios dentro de las áreas concesionadas a una administración portuaria integral, celebrarán contratos de cesión parcial de derechos o de prestación de servicios, según el caso, en los términos previstos en esta ley y demás disposiciones aplicables.

2. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL.

El presente manual se ha elaborado bajo la convicción de que en la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria (DGFAP) y en las Administraciones Portuarias Integrales (Puertos), se opera mediante el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental (SGCA), con la finalidad de **asegurar y demostrar la capacidad de aquellas para otorgar sus servicios, lograr la satisfacción de sus clientes, establecer procesos de mejora continua así como, promoviendo el cuidado al medio ambiente, con la eficaz aplicación del sistema.**

Con la finalidad de asegurar la homogeneidad en la DGFAP y en los Puertos, se ha desarrollado el sistema multisitios, para contar directrices base en el cumplimiento de las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, la normatividad ambiental y demás aplicable.

Revisión 10 15/07/09
5 de 11

API-SM-SGCA-F-01



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL**

API-SM-SGCA-M-01



3. ALCANCE

El alcance del SGCA aplica a:

- **SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA;**
- **SERVICIOS PORTUARIOS; y**
- **ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS DE CESIÓN PARCIAL DE DERECHOS Y OBLIGACIONES Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PORTUARIOS.**

NOTA: El alcance del Sistema Ambiental llega hasta la asignación y seguimiento de contratos de cesión parcial de derechos y obligaciones y de prestación de servicios portuarios, que se celebran con los Cesionarios y Prestadores de servicios respectivamente.

Los servicios anteriores se proporcionan a través de los procesos y actividades que se desarrollan en la Organización de acuerdo al “**Modelo del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental de la Organización basado en procesos API-SM-SGCA-F-22**”, conformada por la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria y las 16 Administraciones Portuarias Integrales federales. En la siguiente figura se presenta la Estructura Orgánica general aplicable al SGCA.



Ubicadas en:

(DIRECCIÓN GENERAL DE FOMENTO Y ADMINISTRACIÓN PORTUARIA)

Nuevo León No. 210, Pisos 9º, 10º, y 11º, Col. Hipódromo Condesa, C.P. 06100 México D.F.

(ADMINISTRACIONES PORTUARIAS INTEGRALES)

Altamira, Coatzacoalcos, Dos Bocas, Ensenada, Guaymas, Lázaro Cárdenas, Manzanillo, Mazatlán, Progreso, Puerto Madero, Puerto Vallarta, Salina Cruz, Tampico, Topolobampo, Tuxpan y Veracruz.

En cuanto a la prestación de los servicios Portuarios y Conexos, en la siguiente página se definen los servicios que presta cada puerto en particular, directamente o a través de terceros

Revisión 10
15/07/09

6 de 11

API-SM-SGCA-F-01



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

4. CLIENTES

Los clientes de los Puertos son: Agentes Navieros y Aduanales, Cesionarios, Prestadores de Servicios, así como Usuarios del puerto y Dueños de la carga, quienes son los receptores de los servicios.

5. TABLA DE SERVICIOS PRESTADOS EN LOS PUERTOS.

COORDINACIÓN GENERAL DE PUERTOS Y MARINA MERCANTE																																						
SERVICIOS PRESTADOS EN LOS PUERTOS																																						
ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL	PROCESO DE USO DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA				PROCESO DE SERVICIOS PORTUARIOS																				PROCESO DE ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS Y CPDO Y DE PEP													
	Puerto	Atrake	Muelle	Embarque y Desembarque	Pilotaje *	Remolque	Amarre y Desamarre de Cabos	Lanchaje	Avituallamiento	Suministro de Agua Potable	Suministro de Combustible	Suministro de Lubrificantes	Telecomunicación	Suministro de Energía Eléctrica	Recolección de Residuos Sólidos Urbanos	Incinerador de Basura	Recolección y eliminación de Desechos Líquidos y Sólidos Peligrosos	Reparación de Embarcaciones a Flote	Fumigación	Carga	Descarga	Alijo	Estiba	Almacenaje	Acarreo dentro del Puerto	Mantenimiento y Reparación de Contenedores	Inspección Técnica	Bancarios	Báscula	Renta de Equipo	Servicios Turísticos	Sum. de Equipo de Contra Incendio y Gases Refrigerantes	Medicina Integral y Transporte de Personal en Ambulancias	Venta	Renta	Cesión Parcial de Derechos	Prestación de Servicios	
ALTAMIRA	A	A	T	NP	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	A	T	T	T	NP	T	NP	NP	T	T	A	A	A	A	
COATZACOALCOS	A	A	A	NP	T	T	T	T	A	T	T	NP	T	T	NP	NP	T	T	T	T	T	T	T	A	T	NP	NP	NP	T	NP	NP	A	T	NP	NP	A	A	
DOS BOCAS	A	A	A	A	T	A	T	T	T	T	T	NP	T	NP	T	T	T	T	T	T	T	T	A	T	NP	T	NP	A	A/T	NP	NP	NP	NP	NP	NP	A	A	
ENSENADA	A	A/T	A/T	T	T	T	T	T	A	T	T	A	T	NP	T	T	T	T	T	T	T	T	A/T	T	T	T	NP	T	T	T	T	NP	NP	NP	NP	A	A	
GUAYMAS	A	A	A	A	T	T	T	T	T	T	T	NP	NP	T	NP	T	T	A	A	A	A	A	A	A	NP	T	T	A	A	T	A	A	NP	A	A	A		
LÁZARO CÁRDENAS	A	A	A	NP	T	T	T	T	T	T	T	NP	NP	T	T	T	T	T	T	T	T	T	A	T	NP	T	NP	NP	A	NP	NP	NP	NP	A	A	A		
MANZANILLO	A	A	A	A	T	T	T	T	A/T	T	T	NP	NP	T	T	T	T	T	T	T	T	T	A	T	T	T	T	NP	NP	NP	T	NP	NP	T	NP	NP	A	A
MAZATLÁN	A	A	A	A	T	T	T	T	A	T	T	NP	A	A	NP	T	T	A	A	A	A	A	A	A	T	T	NP	A	A	T	T	T	NP	NP	A	A		
PROGRESO	A	A	A	T	T	T	T	T	A/T	T	T	NP	T	NP	T	T	T	T	T	T	T	T	A/T	T	T	NP	NP	A/T	NP	T	NP	NP	NP	NP	NP	A	A	
PUERTO MADERO	A	A	A	A	T	A	A	T	A	T	T	NP	T	A	NP	T	T	T	T	T	T	T	A	T	T	T	NP	A	T	T	NP	NP	NP	NP	NP	A	A	
PUERTO VALLARTA	A	A	NP	A	T	NP	T	T	A	T	NP	NP	NP	T	NP	T	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	T	NP	NP	NP	NP	NP	A	A	
SALINA CRUZ	A	A	A	NP	T	T	T	T	T	T	T	NP	NP	T	NP	NP	T	A	A	A	A	A	A	A	T	T	NP	A	A	NP	NP	NP	NP	NP	NP	A	A	
TAMPICO	A	A	A	A	T	T	T	T	T	T	T	NP	T	NP	T	T	T	T	T	T	T	T	A/T	T	NP	T	NP	T	A	NP	T	T	NP	NP	NP	NP	A	A
TOPOLOBAMPO	A	A	A	A	T	T	T	T	A	T	T	NP	A	T	NP	T	NP	T	A	A	A	A	A	A/T	NP	T	NP	A	A	T	NP	NP	NP	NP	NP	A	A	
TUXPAN	A	A	A	NP	T	T	T	T	T	T	T	A/T	T	NP	T	T	T	T	T	T	T	A	T	NP	T	T	T	T	NP	T	NP	NP	NP	A	A	A		
VERACRUZ	A	A	A	A	T	T	T	T	T	T	T	NP	T	A	T	T	T	T	T	T	T	T	A/T	T	T	NP	T	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	A	A	
SERVICIOS PRESTADOS POR LAS APIS	A				SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS				T				SERVICIOS PRESTADOS POR APIS Y TERCEROS				A/T				SERVICIOS QUE NO SE PRESTAN				NP													

* EL SERVICIO DE PILOTAJE LO PRESTA UN TERCERO PERO NO SE TIENE UN CONTROL SOBRE ÉL, DEBIDO A QUE NO SE TIENE CELEBRADO UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Revisión 10
15/07/09

7 de 11

6. EXCLUSIONES

Debido a que nuestra Organización no lleva a cabo la creación de nuevas especificaciones o requisitos del servicio, se excluye del sistema la cláusula 7.3 de la Norma ISO 9001: 2008 para todas las APIS:

- 7.3 Diseño y desarrollo
 - 7.3.1 Planeación del diseño y desarrollo
 - 7.3.2 Entradas del diseño y desarrollo
 - 7.3.3 Salidas del diseño y desarrollo
 - 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
 - 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
 - 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
 - 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Se excluye la cláusula 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio para Puerto Vallarta, de acuerdo a la Tabla de Servicios prestados por los Puertos anexa a este manual, debido a que los servicios no pueden verificarse mediante seguimiento y medición posteriores, solo aplica para los Puertos que cuenten con el servicio de almacenaje.

Se excluye la aplicación de la cláusula 7.5.4 Propiedad del Cliente para Puerto Vallarta, debido a que la preservación del producto corresponde al servicio de almacenaje, de acuerdo a la Tabla de Servicios prestados por los Puertos anexa a este manual.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

7. DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.



MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DE LA ORGANIZACIÓN BASADO EN PROCESOS API-SM-SGCA-F-22

SCT



SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

MEJORA CONTINUA



*Contratos de cesión parcial de derechos y obligaciones
**Prestación de servicios portuarios

▭ Actividades Críticas
→ Actividades que aportan valor
→ Flujo de información

API-SM-SGCA-F-22
Rev. 3 15/07/09

Revisión 10
15/07/09

9 de 11

API-SM-SGCA-F-01

8. POLÍTICA DE CALIDAD Y AMBIENTAL

Quienes integramos la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria y las Administraciones Portuarias Integrales, nos comprometemos a impulsar el desarrollo portuario nacional mediante la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes; en un contexto de mejora continua que contribuya a la consolidación de mejores prácticas de negocio; así como, a la preservación del medio ambiente y cuidado de los recursos naturales en el ámbito de competencia, en apego a la legislación aplicable.

Coordinador General de Puertos y Marina Mercante

9. OBJETIVOS DE CALIDAD Y AMBIENTAL

1.- Obtener y/o mantener la certificación de industria limpia o cumplimiento Ambiental del Puerto.

Metas:

- Los puertos que aún no cuentan con el certificado, deberán seguir trabajando para su obtención en el año 2010.
- Los puertos que ya cuentan con el certificado deberán mantenerlo vigente.

2.- Lograr que los cesionarios y prestadores de servicios implementen acciones encaminadas a prevenir la contaminación y preservación del medio ambiente.

METAS:

- Realizar por lo menos tres acciones, con los cesionarios y/o prestadores de servicios durante el año.

3.- Eficientar el uso de los recursos y materiales de la organización.

Meta:

- Llevar a cabo 3 actividades que conlleven a la reducción del consumo de energía eléctrica, agua y consumibles al cierre del año.

4.- Implementar el Programa Especial de Mejora de la Gestión en las Administraciones Portuarias Integrales, a través del Proyecto de Mejora de la Gestión, a fin de mejorar los procesos, maximizar la calidad de los bienes y servicios, incrementar la efectividad y minimizar los costos de operación y administración.

Meta:

- Efectuar las acciones para cumplir con los proyectos del PIMG que se reportaran durante el presente año en el sistema electrónico.

Los documentos del SGCA se revisan cuando menos una vez al año y su cumplimiento se verifica mediante auditorías internas de Calidad y Ambiental.

10. REFERENCIA DOCUMENTAL.

La referencia de la documentación del SGCA se encuentra en el presente Manual. La documentación puede encontrarse en papel y/o medio electrónico, y está estructurada conforme a los siguientes niveles y tipos:

Niveles de Documento	Tipo de Documento
1	Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental
2	Procedimientos e Instructivos multisitios
3	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos locales de cada sitio - Diagramas de tortuga - Instrucciones de trabajo - Diagramas de flujos - Planes de Calidad - Programas - Formatos etc.
4	- Documentos de origen externo