



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

ISO 9001:2000

E

ISO 14001:2004

SISTEMA MULTISITIOS

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	1 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN Nº	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	01/07/02	- Emisión Inicial.
1	15/11/02	Cambios por los resultados de las preauditorías por SGS: Índice, elemento 0.1, 1.2, 4.1, 4.1 b), 4.2.1, 4.2.2 c), 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 6.4, 7.3, 7.6, 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3
2	04/12/02	<ul style="list-style-type: none">- Adecuación para considerar a los cesionarios como clientes y aplicarles la cláusula 7 y no la 4.1- Se modificó la tabla de inventarios de procesos y se eliminó abreviación A⁺ y se sustituyó por N/A (No Aplica).- Se anexó el punto 5.1.1
3	15/12/02	<ul style="list-style-type: none">- Se modificó la interacción de procesos
4	13/06/03	<ul style="list-style-type: none">- Se Integra el Manual del Sistema de Gestión de Calidad para unificar el SGC al SGCA.
5	15/02/04	<ul style="list-style-type: none">- Se agregó el logotipo de la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante en la portada y encabezado lado derecho.- Se agregó a la Política de Calidad y Ambiental “y otros requerimientos”.- En la tabla de servicios, se incluyeron los servicios de Báscula y Almacenaje en la API de Dos Bocas, se eliminó el servicio de Muellaje de API Vallarta y la API Lázaro Cárdenas, los servicios de Muellaje y renta ya no lo prestan directamente.- En los apartados 8.5.2 y 8.5.3., se agregó que cada API establece su propia metodología para las acciones correctivas y preventivas.- Se modificó el apartado 4.2.1.b, relativo a los elementos centrales del SGCA.- Se modificó el apartado 7.3 relativo a Diseño y desarrollo, ya que éste aplica parcialmente a las APIS de Altamira y Veracruz.- En el apartado 2.1 se agregó “Los documentos del SGCA, se revisan cuando menos una vez al año y, su cumplimiento se verifica mediante auditorías internas de calidad y ambiental”.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

Revisión 9
04/05/07

Representante del SGCA

Secretario del CNGCA

Vicepresidente del CNGCA

2 de 47

API-SM-SGCA-F-01
Rev. 1 13/06/03



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

6	30/11/05	<ul style="list-style-type: none">- Se actualiza de acuerdo a la versión de la norma ISO 14001:2004.- Se modifica el alcance de calidad quedando uno solo para las 16 APIS federales- Alcance del Sistema de Gestión Ambiental de cada API.- En el punto 4.1 inciso a, se enuncian los procesos que se encuentran en el multisitios, con sus respectivas entradas y salidas- En el punto 4.1 inciso b, se enuncia la interacción global de los procesos multisitios.- Se cambia el objetivo número uno del sistema multisitios.
7	02/02/06	<ul style="list-style-type: none">- Se modifica para ampliar el alcance del SGCA e integrar a la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria.-
8	27/03/06	<ul style="list-style-type: none">- Se realizan modificaciones al alcance y mapa de procesos, con base en los acuerdos generados con los representantes del SGCA de cada API en la reunión del 24 de marzo del 2006.- Se agregaron los alcances ambientales de las APIS de manera individual.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

Revisión 9
04/05/07

Representante del SGCA

Secretario del CNGCA

Vicepresidente del CNGCA

3 de 47

API-SM-SGCA-F-01
Rev. 1 13/06/03



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



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 Puertos, 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 los Puertos 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.
---	----------	--

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	4 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

ÍNDICE

CONTENIDO				
ISO 9001:2000	CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS		ISO 14001:2004	PÁGINA
Introducción a la organización	1	0	Introducción	9
Objetivo del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental	2			9
Alcance	3			10
Sistema de gestión de la calidad	4	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental	12
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales	13
Requisitos de la documentación	4.2			21
Generalidades	4.2.1	4.4.4	Documentación	21
Manual de la calidad	4.2.2	4.4.4	Documentación	22
Control de los documentos	4.2.3	4.4.5	Control de documentos	23
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	Control de los registros	23
Responsabilidad de la dirección	5	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad	23
Compromiso de la dirección	5.1	4.2	Política ambiental	24
		4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad	
Enfoque al cliente	5.2	4.3.1	Aspectos ambientales	24
		4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	
Política de la calidad y ambiental	5.3	4.2	Política ambiental	25

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

Revisión 9
04/05/07

Representante del SGCA

Secretario del CNGCA

Vicepresidente del CNGCA

5 de 47

API-SM-SGCA-F-01
Rev. 1 13/06/03



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

API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

Planificación	5.4	4.3	Planificación	26
Objetivos y metas de la calidad	5.4.1	4.3.3	Objetivos, metas y programas	26
Planificación del sistema de gestión de la calidad y ambiental	5.4.2	4.3.3	Objetivos, metas y programas	28
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	4.4	Implementación y operación	29
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad	29
Representante de la dirección	5.5.2			29
Comunicación interna	5.5.3	4.4.3	Comunicación	29
Revisión por la dirección	5.6	4.6	Revisión por la dirección	29
Generalidades	5.6.1			29
Información para la revisión	5.6.2			30
Resultados de la revisión	5.6.3			30
Gestión de los recursos	6	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad	30
Provisión de recursos	6.1			30
Recursos humanos	6.2			30
Generalidades	6.2.1			31
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	31
Infraestructura	6.3	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad	32
Ambiente de trabajo	6.4			33
Realización del servicio	7	4.4	Implementación y operación	34
		4.4.6	Control operacional	

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	6 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

Planificación de la realización del servicio	7.1	4.4.6	Control operacional	34
Procesos relacionados con el cliente	7.2			34
Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	7.2.1	4.3.1	Aspectos ambientales	34
		4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	
		4.4.6	Control operacional	
Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	7.2.2	4.4.6	Control operacional	35
		4.3.1	Aspectos ambientales	
Comunicación con el cliente	7.2.3	4.4.3	Comunicación	35
Diseño y desarrollo	7.3	4.4.6	Control operacional	36
Compras	7.4	4.4.6	Control operacional	36
Proceso de compras	7.4.1			36
Información de las compras	7.4.2			37
Verificación de los productos comprados	7.4.3			37
Prestación del servicio	7.5	4.4.6	Control operacional	38
Control de la prestación del servicio	7.5.1			38
Validación de los procesos de la prestación del servicio	7.5.2			38
Identificación y trazabilidad	7.5.3			38
Propiedad del cliente	7.5.4			38
Preservación de los productos y servicios	7.5.5			39
Control de dispositivos de seguimiento y de medición	7.6	4.5.1	Seguimiento y medición	39
Medición, análisis y mejora	8	4.5	Verificación	40

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

Revisión 9
04/05/07

Representante del SGCA

Secretario del CNGCA

Vicepresidente del CNGCA

7 de 47



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

API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

Generalidades	8.1	4.5.1	Seguimiento y medición	40
Seguimiento y medición	8.2			40
Satisfacción del cliente	8.2.1	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	40
Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	Auditoría interna	40
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	4.5.1	Seguimiento y medición	41
Seguimiento y medición del servicio	8.2.4			41
Control de servicio no conforme	8.3	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	42
		4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencia	
Análisis de datos	8.4	4.5.1	Seguimiento y medición	43
Mejora	8.5	4.2	Política ambiental	43
Mejora continua	8.5.1	4.3.4	Objetivos, metas y programas	43
Acciones correctivas	8.5.2	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	43
Acciones preventivas	8.5.3			44
Alcances Ambientales				44

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	8 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



1. Introducción a la Organización

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes es un órgano gubernamental, y es la autoridad en materia de comunicaciones y transportes, 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 regional e impulso al comercio exterior.

Para tal fin, dependiendo de la Secretaría, se crean 3 Subsecretarías, una Oficialía Mayor y dos Coordinaciones Generales. De la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante depende directamente la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria (DGFAP), con base en las funciones definidas en el Reglamento de la SCT, Art. 29, Frac.-XVII (publicado en el Diario oficial el 21 de noviembre del 2005). La anterior 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 incluyendo la promoción y la construcción de infraestructura necesaria para proporcionar los servicios que sean demandados por las partes interesadas.

2. Objetivo del Sistema de Gestión de 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), deben operar el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental (SGCA), pues se desea ***asegurar y demostrar la capacidad de aquellas para otorgar sus servicios, aumentar la satisfacción de sus clientes, establecer procesos de mejora continua así como prevenir y mitigar los aspectos ambientales significativos, mediante la eficaz aplicación del mismo sistema.***

Para asegurar la homogeneidad y la reproducibilidad del SGCA, en la DGFAP y en los Puertos, se ha empleado el sistema multisitios, para contar con un documento único denominado Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, además con procedimientos mandatorios y demás información, los cuales cumplen con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004, con la normatividad ambiental y con la demás aplicable.

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

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	9 de 47

API-SM-SGCA-F-01
Rev. 1 13/06/03



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

API-SM-SGCA-M-01



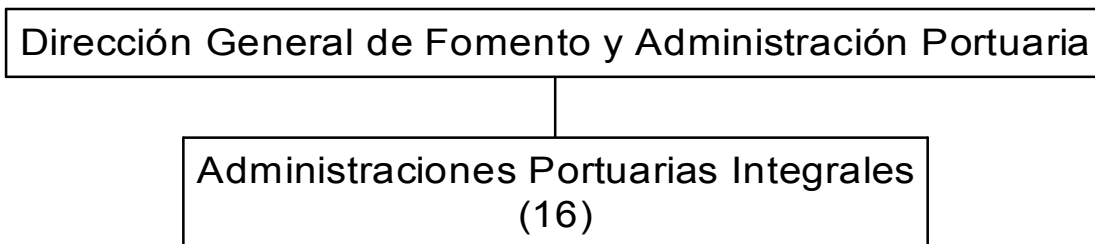
3. ALCANCE

El alcance del SGCA aplica a los siguientes **SERVICIOS INTENCIONADOS**:

SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA, SERVICIOS PORTUARIOS Y ASIGNACION Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS DE CESION PARCIAL DE DERECHOS Y OBLIGACIONES Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Los servicios anteriores se proporcionan a través de los procesos y actividades que se desarrollan en la Organización, 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.

Estructura orgánica general de la Organización aplicable al SGCA*



*El organigrama específico de las áreas que conforma la organización se encuentra en cada uno de los sitios de aplicación, de acuerdo a lo señalado en 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

SITIOS DE APLICACIÓN

Las áreas que integran el SGCA están ubicadas en:

(DIRECCIÓN GENERAL DE FOMENTO Y ADMINISTRACIÓN PORTUARIA)

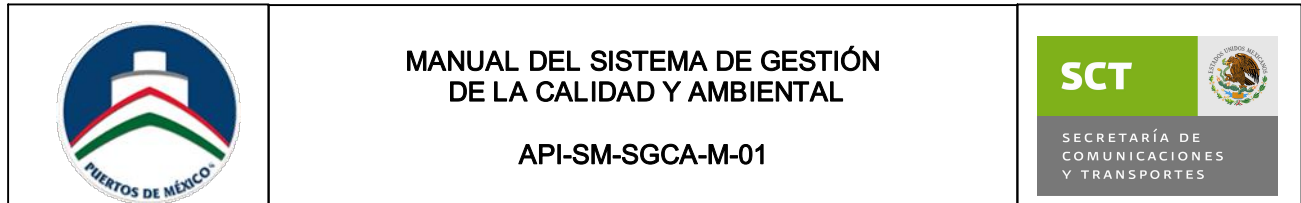
Nuevo León No. 210, Pisos 9º, 10º, y 11º, Col. Hipódromo Condesa, C.P. 06100 México D.F.

(ADMINISTRACIONES PORTUARIAS INTEGRALES)

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

En cuanto a la prestación de los servicios, en la siguiente tabla se precisan los servicios que presta cada Puerto en particular, directamente, o a través de terceros:

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	10 de 47



CLIENTES

Los clientes de los Puertos son: Los 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 intencionados.

EXCLUSIONES

Debido a que nuestra Organización no lleva a cabo la creación de nuevas especificaciones o requisitos del servicio, en la conformación del Sistema se hace exclusión a las siguientes cláusulas de la Norma ISO 9001: 2000:

- 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

Debido a que en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento establece que, como parte de la selección de proveedores es obligatorio revisar los antecedentes de los mismos al realizar su evaluación y selección, al inicio de cada evento de compra implica en sí una reevaluación de proveedores. Por lo anterior, **7.4. Compras** aplica únicamente de manera parcial, *excluyéndose las actividades relacionadas con la reevaluación de proveedores cuando se trate de Licitación Pública Nacional e Invitación a cuando menos tres proveedores*, puesto que cuando aplican estos procedimientos de Adjudicación se lleva a cabo una reevaluación implícita al poner en marcha los criterios de evaluación y selección de los mismos establecidas en la Ley referida, ya que la evaluación en sí misma implica una revisión de los antecedentes de desempeño del proveedor, y por lo tanto, reevaluación.

Debido a que es posible verificar el resultado de los procesos de realización del servicio para determinar conformidad o no conformidad con la especificación o requisito antes de liberarlo, no aplica la cláusula **7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio**.

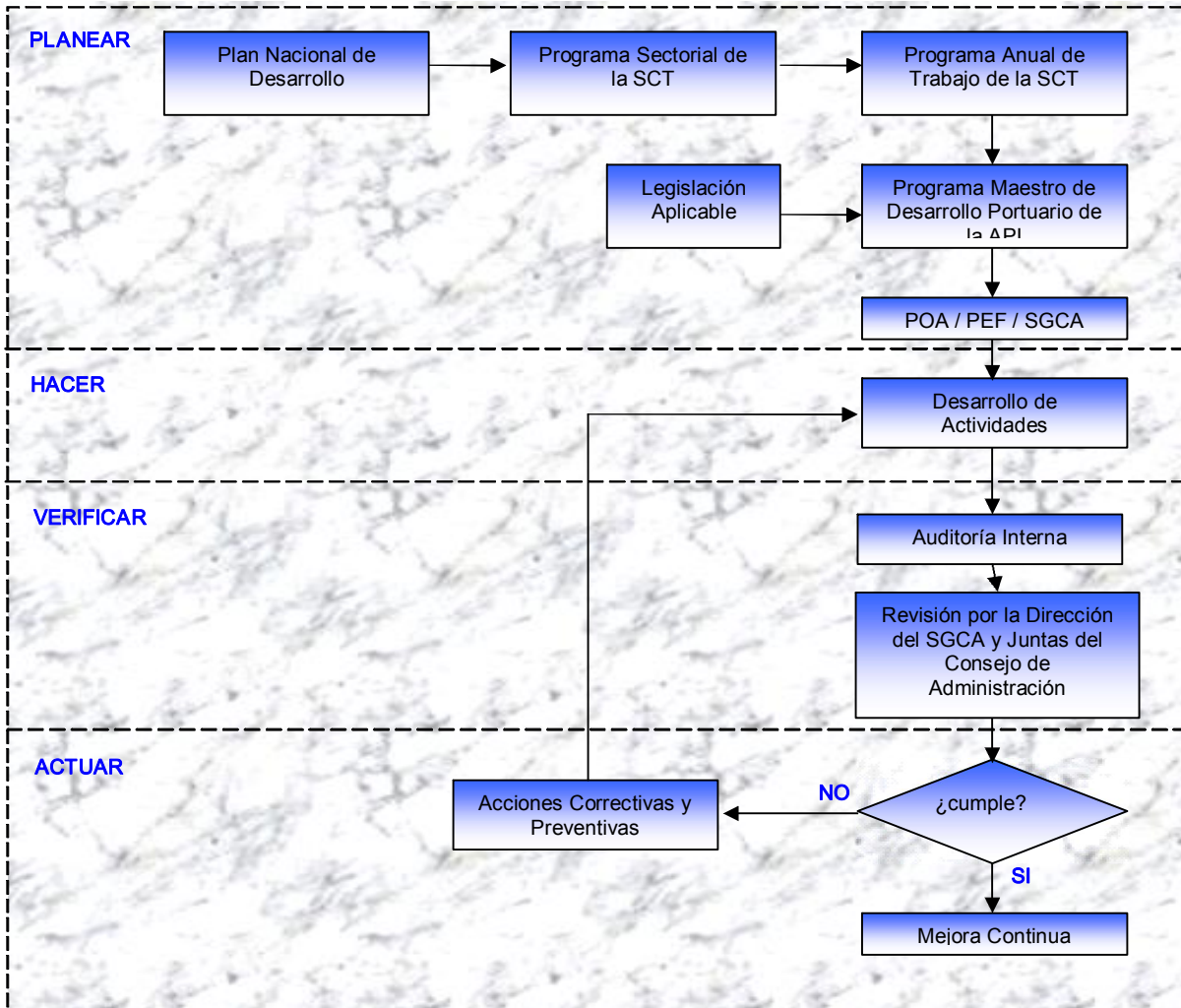
Debido a la índole de servicios prestados ([ver Tabla Servicios prestados por los Puertos](#)), en los Puertos de Altamira, Puerto Chiapas, Lázaro Cárdenas, Tampico y Vallarta se excluye la cláusula **7.5.5 Preservación del producto**, ya que en éstos no se realiza almacenamiento de producto alguno que influya en la calidad del servicio.

4 Sistema de gestión de la calidad y ambiental.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	12 de 47

4 Requisitos del sistema de administración ambiental

Nuestra Organización ha diseñado el SGCA, bajo el esquema del ciclo Deming (“Planear-Hacer-Verificar-Actuar” ó PHVA), el cual se describe a continuación de manera general y puede ser aplicado a todos los procesos. PHVA puede describirse brevemente como sigue

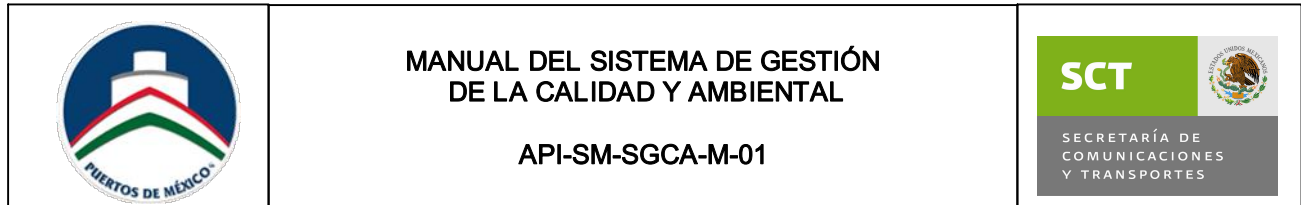


4.1 Requisitos generales.

4.1 Requisitos generales

La Organización ha establecido, documentado e implementado el SGCA, mismo que se actualiza

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	13 de 47



cuando ocurren cambios. Los que integramos la Organización tenemos el compromiso de mejorar continuamente la efectividad de este sistema, de acuerdo con los requisitos de las normas correspondientes.

De acuerdo a lo anterior:

- a. Con base a los servicios intencionados de la Organización, se han identificado los procesos necesarios para el SGCA y su aplicación a través de toda la Organización, clasificados en: **Procesos de Gestión, Procesos de Provisión de Recursos, Procesos de Realización del servicio y Procesos de Medición, Análisis y Mejora.**

Para determinar la secuencia e interacción de los procesos, se utilizó como base el “**Modelo del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental de la Organización basado en Procesos**” que establece la Norma ISO 9001:2000, como se muestra en el formato API-SM-SGCA-F-22, cuya aplicación se detalla en cada una de las secciones que integran este manual. Asimismo, se desarrollaron **Esquemas de Tortuga y Esquemas de Proceso** que se presentan como anexo o vinculados electrónicamente al presente Manual.

- b. Se han determinado los *critérios y métodos* necesarios para asegurar, que tanto la operación como el control de los procesos son efectivos, mismos que se reflejan en la documentación aplicable a cada proceso.
- c. Se asegura la disponibilidad de recursos y de información necesarios para soportar la operación y el monitoreo de los procesos que conforman el SGCA.
- d. Se monitorea, mide y analiza, así como implementar las acciones necesarias para lograr los resultados planeados y la mejora continua de los procesos que integran el SGCA.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	14 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

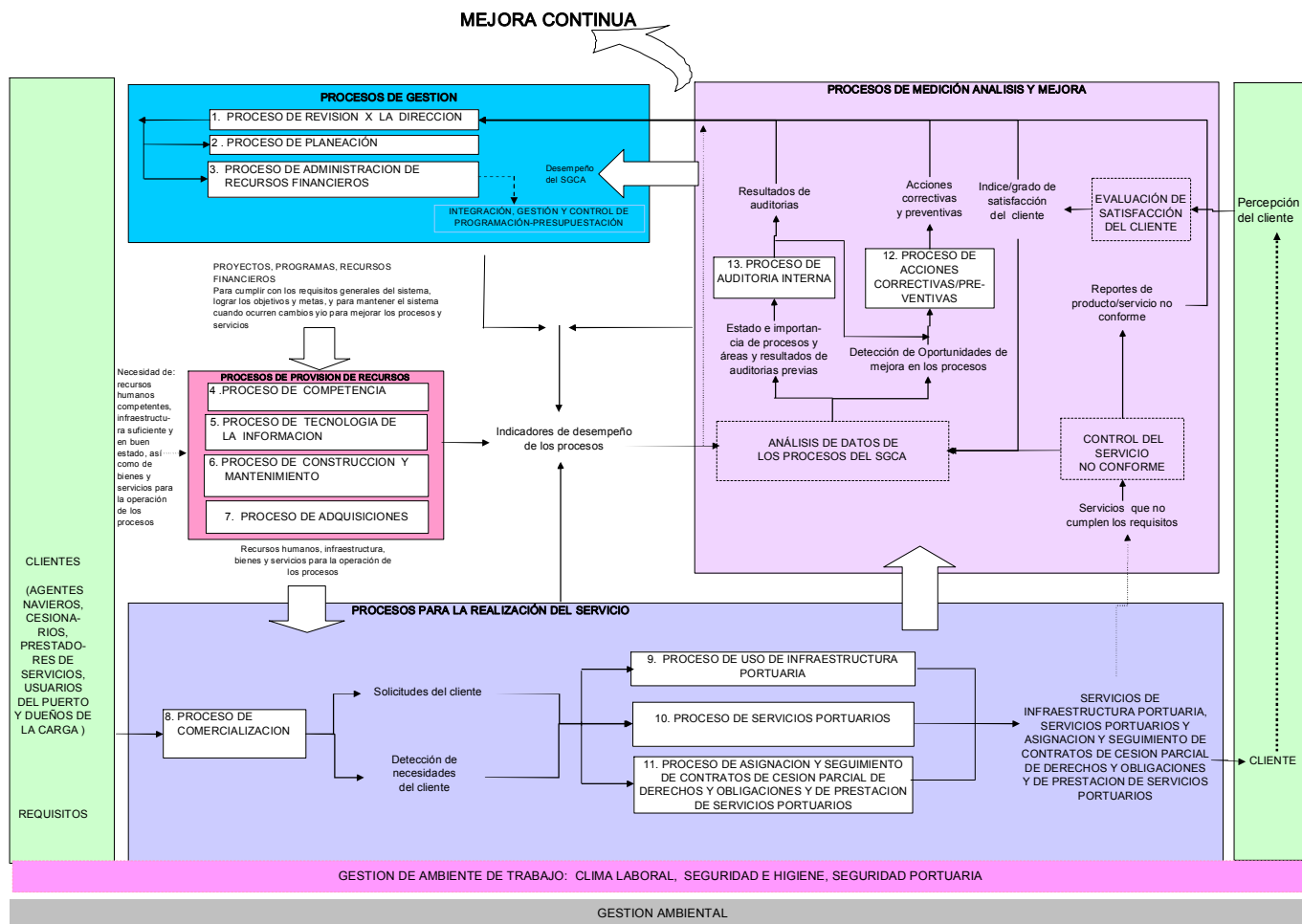
API-SM-SGCA-M-01

SCT



SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

FIGURA 1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DE LA ORGANIZACIÓN BASADO EN PROCESOS



API-SM-SGCA-F-22
Rev: 2 04/05/07

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	15 de 47

API-SM-SGCA-F-01
Rev. 1 13/06/03



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



La descripción, entradas y salidas de los procesos se definen de la siguiente manera:

PROCESO	DESCRIPCION	ENTRADAS	SALIDAS
1. Proceso de Revisión por la Dirección	Conjunto de actividades para revisar el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental (SGCA) a intervalos planeados tanto a nivel local (cada Puerto y DGFAP) y multisitios (revisión en forma integral de resultados del desempeño del SGCA en todas las áreas de la Organización).	<ul style="list-style-type: none"> Grado de cumplimiento de los objetivos y metas de calidad y ambiental. Cumplimiento a los programas y metas del SGCA. Resultados de auditorías internas. Retroalimentación y comunicación de las partes interesadas externas, incluidas las quejas. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio. Desempeño ambiental. Estado de acciones correctivas y preventivas. Seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas. Cambios o adecuaciones que pudieran afectar el SGCA, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con aspectos ambientales. Recomendaciones para la mejora del SGCA. Evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba. 	<p>Decisiones y acciones relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> La mejora de la eficacia del SGCA y sus procesos. La mejora del desempeño ambiental. La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente. Las necesidades de recursos. Política, objetivos y metas del SGCA.
2. Proceso de Planeación	Conjunto de actividades para llevar a cabo la determinación de proyectos y acciones prioritarias de mediano y corto plazo mediante los Programas Maestros de Desarrollo Portuario, Programas Operativos Anuales y Programa de Comercialización, así como los recursos financieros necesarios para la operación de la organización, a través de su presupuestación-programación en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal anual.	<ul style="list-style-type: none"> Información requerida por: <ul style="list-style-type: none"> - Guía para la elaboración del PMD y POA - Lineamientos presupuestales del ejercicio en curso Lineamientos provenientes de evaluación de información relacionada con la satisfacción del cliente. Programa sectorial de la SCT Evaluación del Ejercicio anterior. Directrices específicas de las áreas que integran la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria Decisiones definidas a través de las reuniones del Consejo de Administración de cada Puerto. Resultados de la Revisión por la Dirección (decisiones y acciones relativas a determinación de recursos necesarios) Información de necesidades de recursos de la DGFAP y los Puertos. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa Maestro de Desarrollo Portuario Programa Operativo Anual Programa de Comercialización Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio fiscal autorizado para los Puertos y DGFAP Programa de Adquisiciones Programa de Mantenimiento y Conservación de Infraestructura Portuaria

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	16 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



<p>3. Proceso de Administración de Recursos Financieros</p>	<p>Conjunto de actividades para dar seguimiento a la aplicación de recursos presupuestales contemplados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio en curso de la Organización y administración de los ingresos (provenientes de cobros de los servicios de realización) de los Puertos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio fiscal autorizado para las Administraciones Portuarias Integrales y DGFAP. • Información de pago a proveedores y contratistas Reportes de servicios prestados. • Tarifas de cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de ejercicio del Presupuesto de Egresos de la Federación • Facturación y cobro • Estados financieros
<p>4. Proceso de Competencia</p>	<p>Conjunto de actividades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> -contar con personal competente que desarrolla actividades que afectan la calidad -mejorar el nivel de competencia del personal que influye en la calidad del servicio. Dicha competencia definida en relación a una educación, capacitación, habilidades y experiencia apropiadas, con el fin de: <p>a) Implementar y mantener el SGCA y mejorar continuamente su efectividad. b) Incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento con sus requisitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de contar con recursos humanos competentes para la realización de trabajo que afecta la calidad del servicio y/o generan un impacto ambiental significativo con sus actividades. • Necesidades de capacitación para satisfacer necesidades de competencia del personal o mejorarla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal competente
<p>5. Proceso de Tecnología de la Información</p>	<p>Conjunto de actividades para proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio <u>en cuanto a Tecnología de Información.</u></p> <p>Se ha determinado que la infraestructura que afecta la conformidad de los servicios brindados consiste en:</p> <p>a) Equipo de cómputo (hardware), software y redes, servicios de apoyo: comunicaciones (telefonía, Internet, correo electrónico, cctv).</p>	<p>Necesidades (planeadas o reportadas por personal de la organización) de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisión y mantenimiento de: Equipo de cómputo (hardware), software, redes y servicios de apoyo: comunicaciones (telefonía, Internet, correo electrónico, cctv) • Recursos presupuestales asignados para Tecnología de la Información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo (hardware), software, redes y servicios de apoyo: comunicaciones (telefonía, Internet, correo electrónico, cctv) disponibles y en buen estado.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	17 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



<p>6. Proceso de Construcción y Mantenimiento</p>	<p>Conjunto de actividades para proporcionar y mantener la infraestructura* necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio <u>en cuanto a infraestructura portuarias</u>. Este proceso incluye actividades para</p> <ul style="list-style-type: none"> • construcción y mantenimiento de infraestructura portuarias • lo cual se desarrolla en base a los proyectos de obra pública y de mantenimiento determinados en el POA, • seguimiento al avance de obra y mantenimiento (DGFAP) y • la donación de las mismas (DGFAP). 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades (planeadas o reportadas por personal de la organización o usuarios del puerto) de: Construcción y mantenimiento de infraestructura portuaria para prestación de los servicios en los puertos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura portuaria necesaria para prestación de los servicios en los puertos, suficientes (de acuerdo a lo planeado) y en buen estado. • Información para pago a contratistas.
<p>7. Proceso de Adquisiciones</p>	<p>Conjunto de actividades para proveer bienes y servicios requeridos por los procesos, asegurando que el producto/servicio adquirido* es conforme con los requisitos de compra especificados y la normatividad aplicable. *El monto del bien o servicio a adquirir así como las características específicas del bien, consumible o servicio requerido, determina el procedimiento de adjudicación/adquisición: Adjudicación directa, Licitación o Invitación a Cuando menos tres proveedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y servicios requeridos para la operación planeados o reportados por personal que interviene en los procesos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y servicios adquiridos. • Información para pago a proveedores.
<p>8. Proceso de Comercialización</p>	<p>Conjunto de actividades* de venta de los servicios portuarios, en las que se definen y revisan los requisitos relacionados con los servicios que proporciona la organización, asegurando que se resuelvan aquellos requisitos del cliente que difieran de lo que la organización puede cumplir y manteniendo una comunicación efectiva con los clientes y con las áreas internas involucradas con la prestación del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos/proyectos definidos en el apartado de comercialización. Padrones de clientes existentes y potenciales. • Información de los servicios portuarios, incluyendo tarifas de servicios y de uso de infraestructura portuaria • Información relacionada con la percepción del cliente (estudios de mercado, evaluaciones de satisfacción de los clientes etc). 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de prestación de servicios portuarios • Solicitud de uso de infraestructura portuaria. • Información para asignación de de contratos de cesión parcial de derechos y obligaciones y de prestación de servicios.

<p>Elaborado por: Representante del SGCA</p>	<p>Revisado por: Secretario del CNGCA</p>	<p>Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA</p>	<p>Revisión 9 04/05/07</p> <hr/> <p>18 de 47</p>
---	--	--	--



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

API-SM-SGCA-M-01



<p>9.. Proceso de Uso de Infraestructura Portuaria</p>	<p>Conjunto de actividades para la prestación del servicio de uso de infraestructura portuaria: puerto, atraque, muellaje, a partir de una solicitud de servicio, recibida como resultado del proceso de comercialización o directamente atendiendo la solicitud del cliente en el área de operaciones y dando seguimiento a la misma a lo largo de la prestación del servicio, incluyendo atención a quejas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de infraestructura portuaria: puerto, atraque, muellaje
<p>10. Proceso de Prestación de Servicios Portuarios</p>	<p>Conjunto de actividades para la prestación de servicios portuarios recibida como resultado del proceso de comercialización o directamente atendiendo la solicitud del cliente en el área de operaciones y dando seguimiento a la misma a lo largo de la prestación del servicio, incluyendo atención a quejas. (Ver Tabla de servicios de los Puertos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios portuarios
<p>11. Proceso de Asignación y Seguimiento de Contratos de Cesión Parcial de Derechos y Obligaciones y de prestación de servicios Portuarios</p>	<p>Conjunto de actividades para la asignación y seguimiento de contratos de cesión parcial de derechos y obligaciones y de prestación de servicios portuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para cesión parcial de derechos y obligaciones Proyectos y acciones definidas dentro de los Programas Maestros de Desarrollo portuario y Programas Operativos Anuales de las Administraciones Portuarias Integrales respecto a zonas y usos del puerto. 	<p>Asignación y seguimiento de contratos de cesión parcial de derechos y obligaciones de prestación de servicios portuarios.</p>
<p>12. Proceso de Acciones Correctivas/Preventivas</p>	<p>Conjunto de actividades para tomar acciones que eliminen las causas de no conformidad real o potencial con el fin de prevenir su recurrencia/ocurrencia</p>	<p>Detección de oportunidades de mejora en los procesos (no conformidades reales o potenciales), provenientes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultado auditorías internas y externas datos (desempeño de los procesos y servicio no conforme) 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y preventivas implementadas.

<p>Elaborado por: Representante del SGCA</p>	<p>Revisado por: Secretario del CNGCA</p>	<p>Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA</p>	<p>Revisión 9 04/05/07 19 de 47</p>
---	--	--	--



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



13. Proceso de Auditoría Interna	Conjunto de actividades para llevar a cabo auditorías internas al SGCA en intervalos planeados para determinar si es conforme con: los acuerdos planeados, con los requisitos de esta ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004, los acuerdos establecidos por la organización; y para determinar si ha sido eficazmente implantado y mantenido.	<ul style="list-style-type: none"> • Estado e importancia de procesos y áreas • Resultados de auditorías previas 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de auditorías
Proceso de Integración, Gestión y Control de Programación- Presupuestación.	Conjunto de actividades para llevar a cabo la conformación del Anteproyecto del Presupuesto de los puertos, de acuerdo a los requerimientos definidos en la estructura programática.	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad aplicable para la conformación del anteproyecto del presupuesto. • Información de las Subgerencias de Administración y/o Departamentos de Recursos Humanos, respecto a requerimientos de recursos para la conformación del anteproyecto de presupuesto del Capítulo 1000, "Servicios Personales" para el ejercicio fiscal. • Información relativa a las variables presupuestarias, económicas, financieras y de programas y de proyectos de inversión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal autorizado para los puertos. • Informes integrados de resultados presupuestarios y financieros

Actividades de control de producto/servicio no conforme.

Aquí se engloban actividades definidas dentro del Procedimiento de servicio no conforme, no conformidad, acción correctiva y preventiva. A través de éstas se da cumplimiento a lo establecido en 8.3 Control de producto no conforme de ISO 9001:2000.

Actividades de (monitoreo, medición y) análisis de datos.

Comprende actividades desarrolladas como parte de los procesos (ej. generación de indicadores), para proceder a evaluar (analizar) en dónde se puede realizar una mejora continua de la efectividad del SGCA. A través de éstas se da cumplimiento a lo establecido en 8.2.3,8.2.4 y 8.4. y 8.5.1 de ISO 9001:2000.

Actividades de evaluación de la satisfacción del cliente.

Comprende actividades para evaluar la percepción del cliente respecto a que si la organización ha cumplido con sus requisitos. A través de éstas se da cumplimiento a lo establecido en 8.2.1 y 8.5.1 de ISO 9001:2000.

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 20 de 47
--	---	---	--



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



Actividades gestión de ambiente de trabajo; clima laboral, seguridad e higiene y seguridad portuaria.

Comprende las acciones que se llevan dentro de la organización, con la finalidad de mejorar el clima laboral de la Organización, asimismo el preservar la integridad de los empleados que laboran en la organización, así como de mantener la seguridad dentro de las instalaciones de los puertos.

Actividad de gestión ambiental.

Comprende las actividades para identificar y controlar los impactos ambientales que existen dentro de los servicios que se otorgan en los puertos. Asimismo de asegurar el cumplimiento del marco legal.

4.2 Requisitos de la documentación.

4.4.4 Documentación

4.2.1 Generalidades.

4.4.4 Documentación

La documentación del SGCA incluye:

- a. La declaración documentada de la Política de Calidad y Ambiental y Objetivos de Calidad y Ambiental.
- b. El presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- c. Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 para implementar los siguientes aspectos: Control de documentos, Control de Registros, Control de Servicio No Conforme, Auditorias Internas, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- d. Los documentos requeridos por la organización para asegurar la efectiva planeación, operación y control de sus procesos, incluyendo los relacionados a los aspectos ambientales, así como los requisitos legales y otros aplicables.
- e. Los registros requeridos por las normas.

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:

Nivel de documento	Tipo de documento
1	Documentos aplicables a todos los sitios que integran el SGCA*: 1. Política de Calidad y Ambiental 2. Objetivos de Calidad y Ambiental 3. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	21 de 47

	<p>4. Procedimientos del Sistema Multisitios (incluye los requeridos por las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de documentos • Control de registros • Revisión por la Dirección • Auditorías internas • Servicio no conforme, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva* • Identificación y evaluación de aspectos ambientales* • Control operacional, monitoreo y medición* • Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requerimientos* <p><small>*De acuerdo al alcance definido en la parte ambiental.</small></p>
2	<p>Procedimientos requeridos por la organización (aplicables al sitio donde se emiten):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos locales de cada sitio. • Diagramas de Tortuga. • Instrucciones de Trabajo • Planes de Calidad • Diagramas de Flujo • Formatos, etc.
3	<p>- Documentos de Origen Externo (ej. Normatividad aplicable).</p>

4.2.2 Manual del sistema de gestión de calidad y ambiental.

4.4.4 Documentación

Como puede apreciarse, en el presente Manual se hace referencia al *alcance* del SGCA, el cual considera las *exclusiones* aplicables y su justificación.

Asimismo, describe las actividades que tienen un impacto directo en la calidad de los servicios otorgados (producto intencionado) y los lineamientos que rigen el desempeño de las mismas, haciendo referencia a los *procesos* que integran nuestro Sistema, su interacción y a la *documentación* que lo integra, tanto la requerida por las normas internacionales como por nuestra Organización para asegurar la efectiva planeación, operación y control de los procesos.

De este modo, el propósito de este Manual es servir como:

- a) Referencia de actuación para todos los miembros de la organización en relación al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

<p>Elaborado por:</p> <p>Representante del SGCA</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Secretario del CNGCA</p>	<p>Autorizado por:</p> <p>Vicepresidente del CNGCA</p>	<p>Revisión 9 04/05/07</p> <hr/> <p>22 de 47</p>
---	--	--	--

- b) Guía para los auditores y otras personas que estén interesadas en conocer la operación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- c) Base para ordenar las operaciones basadas en procesos documentados y la mejora continua.
- d) Proveer confianza a los clientes con base en la evidencia de que contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental documentado.

4.2.3 Control de los documentos.

4.4.5 Control de documentos

Los documentos aplicables en el SGCA, están definidos y controlados de acuerdo con el [Procedimiento de Control de los Documentos \(API-SM-SGCA-P-01\)](#) el cual establece directrices para:

- a. Su aprobación, antes de ser utilizados.
- b. Su aprobación, revisión y actualización.
- c. Asegurar la identificación de los cambios y estado actual de los documentos.
- d. Asegurar que las versiones aplicables, se encuentren disponibles en los lugares de uso.
- e. Asegurar su legibilidad y que sean fácilmente identificables.
- f. Identificar y controlar los documentos de origen externo.
- g. Prevenir el uso de documentos obsoletos, identificándolos adecuadamente cuando se requiera retenerlos.

4.2.4 Control de los registros.

4.5.4 Registros

Los registros generados durante el desarrollo de las actividades del SGCA se controlan, establecen y mantienen a través de los lineamientos establecidos en el [Procedimiento de Control de Registros \(API-SM-SGCA-P-02\)](#) para proporcionar evidencia de la conformidad con requisitos y de la operación efectiva del sistema.

5 Responsabilidad de la dirección.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad

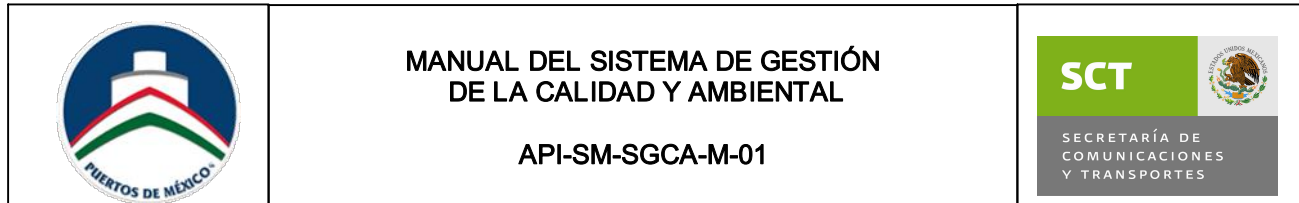
5.1 Compromiso de la dirección.

4.2 Política ambiental

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad

La Alta Dirección asume su compromiso con el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del SGCA. Este compromiso se hace manifiesto a través de las siguientes actividades:

<p>Elaborado por:</p> <p>Representante del SGCA</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Secretario del CNGCA</p>	<p>Autorizado por:</p> <p>Vicepresidente del CNGCA</p>	<p>Revisión 9 04/05/07</p> <hr/> <p>23 de 47</p>
---	--	--	--



- a. Comunica, a través de este Manual y de los mecanismos de Comunicación Interna, la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes y con la normatividad aplicable a los servicios intencionados de nuestra organización, promoviendo con ello el principio de enfoque hacia el cliente.
- b. Establece la política de la calidad y ambiental, de tal manera que sea comprendida, mantenida e implantada; asimismo, para alcanzarla y mejorar continuamente la efectividad del SGCA, coordina la definición de objetivos de calidad y ambiental.
- c. Realiza las revisiones al SGCA con apoyo del Comité Nacional de Gestión de la Calidad y Ambiental, a través del [Procedimiento de Revisión por la Dirección API-SM-SGCA-P-03](#), con la finalidad de dar seguimiento al desempeño del mismo, de tal forma que se puedan determinar los ajustes y acciones correctivas o preventivas que sean necesarios para asegurar su continua suficiencia, adecuación y efectividad.
- d. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para implementar y mantener el SGCA y mejorar continuamente su efectividad; e, incrementar la satisfacción de los clientes, por medio del **Proceso de Administración de Recursos Financieros.**

5.2 Enfoque al cliente

4.3.1 Aspectos ambientales

4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos

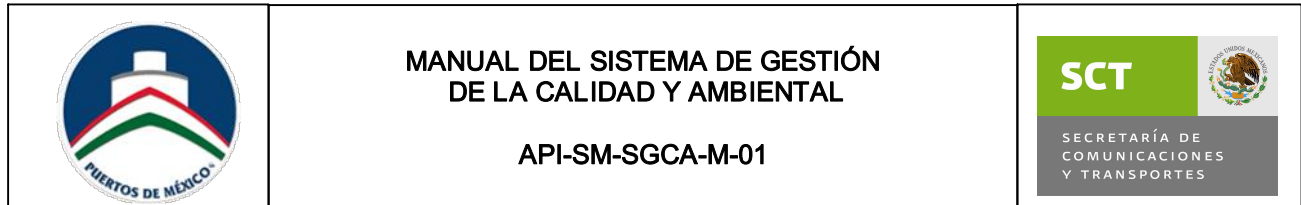
El compromiso de la Alta Dirección está guiado por el enfoque hacia el cliente, reconociendo y promoviendo la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse por exceder sus expectativas.

Para lograr lo anterior se hace énfasis en conocer y revisar los requisitos de los clientes, a través de los Procesos respectivos y los procedimientos relacionados aplicables a cada sitio de la Organización. Una vez que se han prestado los servicios, con el propósito de conocer si nuestra Organización ha cumplido con los requisitos de nuestros clientes, se han establecido disposiciones para evaluar al grado de satisfacción de los mismos.

En relación a la satisfacción de requisitos de otras partes interesadas, se cuenta con un [Procedimiento Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales API-SM-SGCA-P-06](#), para identificar los aspectos ambientales asociados a las actividades y servicios que presta la organización, directamente o a través de terceros, sobre los cuales se tenga control directo e influencia, para posteriormente identificar aquellos que tienen impactos significativos sobre el medio ambiente.

Con base en el [Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros Requerimientos API-SM-SGCA-P-08](#), se verifica que los requisitos de otras partes interesadas, legales

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 24 de 47
--	---	---	--



y los reglamentarios aplicables a la prestación de los servicios y a los aspectos ambientales significativos, sean identificados, conocidos y cumplidos, a fin de asegurar su satisfacción.

5.3 Política de calidad y ambiental

4.2 Política ambiental

La Alta Dirección asegura que la Política de Calidad y Ambiental:

- a. Sea adecuada al propósito de la organización, y a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos o servicios.
- b. Incluya el compromiso de cumplir con los requisitos, la legislación y la reglamentación aplicable; de mejorar continuamente la eficacia del SGCA, y de prevenir la contaminación.
- c. Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas del SGCA.
- d. Sea documentada, implementada, comunicada y entendida por todo el personal de la organización, y todo aquel que trabaje en su nombre.
- e. Sea revisada para su continua adecuación.
- f. Esté disponible al público.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	25 de 47

POLÍTICA DE CALIDAD Y AMBIENTAL

Quienes servimos en la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria y en las Administraciones Portuarias Integrales, nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través de la mejora continua de los procesos y servicios, así como a prevenir y mitigar, en el ámbito de competencia, los impactos adversos al medio ambiente, impulsar el desarrollo portuario nacional, y fomentar una cultura de preservación del ambiente, con base en el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, cumpliendo con los objetivos, la normatividad, la legislación aplicable y otros requisitos.

Ing. César Patricio Reyes Roel
Coordinador General de Puertos y Marina Mercante

5.4 Planificación

4.3 Planificación

5.4.1 Objetivos y metas del SGCA

4.3.3 Objetivos, metas y programas.

La DGFAP y de cada uno de los Puertos establecen objetivos de calidad y ambiental para las áreas bajo su responsabilidad, incluyendo aquellos que son necesarios para cumplir con los requisitos del servicio, el compromiso de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales y la mejora continua.

Los objetivos son coherentes con la Política de Calidad y Ambiental y son establecidos para las funciones y niveles relevantes dentro de la Organización. Asimismo, son medibles, debido a que establecen claramente lo que se quiere lograr y en qué cuantía (meta) así como los tiempos para su cumplimiento y responsable(s) de su medición.

Los objetivos son particulares a la naturaleza de la operación de cada área de la Organización y deben establecerse tomando en cuenta los siguientes objetivos multisitios del SGCA:

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 26 de 47
--	---	---	--



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



Objetivos multisitios 2007.

1.- Establecer y/o mejorar los controles operacionales para mitigar los impactos ambientales negativos que afectan a la calidad del agua de los cuerpos receptores (dársenas, canal de navegación y/o ríos).

META: Cumplimiento del 100% del programa ambiental al cierre del año.

2.- Obtener y/o mantener la certificación de Industria Limpia o Cumplimiento Ambiental del puerto.

META: Cumplimiento del 100% del programa ambiental al cierre del año.

3.- Fomentar entre los cesionarios y prestadores de servicios la implementación de acciones que mejoren la calidad de los servicios, respetando el medio ambiente.

META: Cumplimiento del 100% del programa al cierre del año.

4.- Implementar un sistema único de información que mejore los procesos administrativos y operacionales de los Puertos, así como el intercambio de información con las diferentes autoridades y con los diferentes usuarios de los servicios portuarios.

METAS:

- Estandarizar las plataformas informáticas a diciembre de 2007.
- Conectar a los puertos a una VPN y la SCT a diciembre de 2007.
- Implementar un sistema de información (Inteligencia de negocios) a junio de 2008.

5.- Incrementar el rendimiento de los recursos y materiales de la Organización.

META: Llevar a cabo 3 acciones de concientización que conlleven a la reducción del consumo de energía, agua y teléfono al cierre del año.

6.- Desarrollar dinámicas y mecanismos para la retroalimentación y crecimiento mutuo con quienes integran a la comunidad portuaria, las cadenas logísticas, los clientes y usuarios en todas las Administraciones Portuarias Integrales Coordinadas.

METAS: Que todas las Administraciones Portuarias Integrales Coordinadas, desarrollen dichas dinámicas y mecanismos, en tres sentidos:

1. Implementar un sistema de gestión de la relación con el cliente portuario y esté funcionando en el mes de diciembre de 2007.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	27 de 47

2. Establecer y poner en marcha al menos tres convenios y/o alianzas con los participantes de cadenas logísticas, que estén enfocados a la promoción conjunta y la reducción de precios en las cadenas integradas; y que estén en operación constante en el mes de diciembre de 2007.
3. Construir y mantener mecanismos de integración de la comunidad portuaria, enfocados a la atención a los clientes portuarios, que aseguren el desarrollo de al menos cuatro acciones o eventos de coordinación en el año 2007.

Para consultar los objetivos de calidad y ambiental definidos para la DGFAP y los Puertos ver documento **Objetivos de Calidad y Ambiental 2007**, en poder de los Representantes de la Dirección de cada una de las áreas de la Organización.

Los objetivos son comunicados y difundidos a todo el personal a través de diferentes medios (pláticas de difusión, medio impreso y/o electrónico), de tal manera que el personal esté consciente de la forma en que contribuye a su logro. El Representante de la Dirección de cada sitio que conforma la Organización (DGFAP y los 16 Puertos) es responsable de colaborar en la determinación de los objetivos, su revisión y difusión de los mismos.

Los responsables de área reportan el avance en el cumplimiento de los objetivos cuando les es requerido, independientemente de que se haga esto también semestralmente en las reuniones de Revisión por la Dirección locales y anualmente en la Revisión por la Dirección Multisitios.

A través de esta última, es factible la colaboración del CNGCA para dar seguimiento a objetivos definidos y proponer el establecimiento de nuevos objetivos o su modificación.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad y ambiental.

4.3.3 Objetivos, metas y programas.

El CNGCA y la Alta Dirección de las Organización, aseguran que:

- a. La planificación del SGCA se realice con el fin de cumplir los requerimientos citados en el elemento 4.1 y sea consistente con los objetivos y metas de calidad y ambiental.
- b. Se mantenga la integridad del SGCA, cuando se planifiquen e implementen cambios al mismo, como pueden ser proyectos relacionados con nuevos desarrollos y actividades, así como productos y servicios de nuevo origen.
- c. Los Puertos establecen, implementan y mantienen programas o cualquier acción necesaria para alcanzar los objetivos y metas, los cuales incluyen:
 - La designación de responsables para alcanzar los objetivos y metas en cada función y nivel pertinente.
 - Los medios y el tiempo en que estarán siendo alcanzados.

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 28 de 47
--	---	---	--



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

4.4 Implementación y operación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad

La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades estén definidas y documentadas en el Manual de Organización, las descripciones de puesto, procedimientos, instrucciones de trabajo, planes de calidad y programas ambientales, entre otros, y que sean comunicadas dentro de la organización. Adicionalmente, las líneas de autoridad están reflejadas en la Estructura Organizacional u organigramas específicos para la DGFAP y los Puertos.

5.5.2 Representante de la dirección.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad.

La Dirección General de Fomento y Administración Portuaria y las Direcciones Generales de los Puertos han designado a un responsable perteneciente al área bajo su responsabilidad para coordinar las actividades de implementación, mantenimiento y seguimiento del SGCA, teniendo como responsabilidades principales:

- a. Asegurar que se establezca, implemente y mantenga el Sistema de Calidad y Ambiental, de acuerdo a las normas vigentes correspondientes.
- b. Informar a la Alta Dirección y Direcciones Generales de cada área acerca del desempeño del SGCA para su revisión a través del [Procedimiento de Revisión por la Dirección API-SM-SGCA-03](#), incluyendo las necesidades de mejora.
- c. Asegurar que se promueva en todos los niveles de la Organización, la toma de conciencia sobre la importancia de los requisitos de los clientes y de la protección al ambiente.

5.5.3 Comunicación interna.

4.4.3 Comunicación

La Alta Dirección y las Direcciones Generales dentro de la Organización, aseguran que se establezcan los canales de comunicación apropiados en los diferentes niveles y funciones, así como, la recepción, documentación y respuesta de las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas, de acuerdo con los lineamientos del [Procedimiento de Comunicación](#), considerando la eficacia del SGCA.

5.6 Revisión por la dirección.

4.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

4.6 Revisión por la dirección

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	29 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



La Alta dirección revisa el SGCA de la Organización en intervalos planeados, para asegurar su continua suficiencia, adecuación y efectividad, de conformidad con el [Procedimiento de Revisión por la Dirección API-SM-SGCA-P-03](#).

Estas revisiones se podrán dar de forma indistinta en el foro que la DGFAP y/o Puerto defina, siempre y cuando se revisen los puntos de entrada mínimo dos veces al año, mismo que deberán presentar las evidencias de su revisión. Para la Revisión por la Dirección del SGCA multisitios, se debe llevar como mínimo una vez al año.

La revisión local se lleva a cabo por las Direcciones Generales de las áreas, con apoyo de su respectivo Representante de la Dirección. La revisión Multisitios se lleva a cabo por la Alta Dirección, de acuerdo a los **Lineamientos de operación del CNGCA**, con apoyo de éste y la coordinación del Subdirector de Soporte y Gestión de Calidad perteneciente a la DGFAP (Representante del SGCA multisitios), quien integra los resultados de las Revisiones por la Dirección locales.

La revisión se realiza con el fin de evaluar oportunidades de mejora, asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGCA y la necesidad de cambios al mismo, incluyendo la política y objetivos de calidad y ambiental.

Se mantienen registros derivados de la Revisión por la Dirección local en poder de cada Representante de la Dirección (de la DGFAP y cada uno de los 16 Puertos). Los registros derivados de la Revisión por la Dirección Multisitios se mantienen en poder del Representante del SGCA multisitios.

5.6.2 Información para la revisión.

4.6 Revisión por la dirección

5.6.3 Resultados de la revisión.

La información de entrada y resultados de la Revisión por la Dirección, están considerados en el procedimiento multisitios API-SM-SGCA-P-03.

6 Gestión de los recursos.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.

6.1 Provisión de recursos.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad

Tomando en cuenta las estrategias para impulsar el desarrollo y competitividad de las organización reflejadas en los Programas Maestros de Desarrollo Portuario y los Programas Operativos Anuales (POA), la Alta Dirección, a través del **Proceso de Administración de Recursos Financieros**, determina y provee los recursos para asegurar la disponibilidad de recursos, a fin de implementar,

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	30 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



mantener y mejorar continuamente los procesos del SGCA, asimismo para prevenir, mitigar y controlar los aspectos significativos identificados, a fin de incrementar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas, y de preservar el medio ambiente.

Los Puertos, en colaboración con la Dirección de Análisis Económico y Financiero de la DGFAP, conforman el Anteproyecto de Presupuesto, de acuerdo a los requerimientos definidos en la estructura programática, considerando el gasto de operación e inversión para crecer de acuerdo a la demanda de servicios esperada.

La Dirección de Políticas y Sistemas de Gestión de la (DGFAP) coordina a los Puertos para la formulación del Anteproyecto de Presupuesto del Capítulo 1000 "Servicios Personales" para el ejercicio fiscal correspondiente.

La determinación de recursos presupuestales necesarios para la operación de la DGFAP se lleva a cabo a través de la Subdirección de Administración de la misma.

El Anteproyecto de Presupuesto aprobado conforma el Presupuesto de Egresos de la Federación. A éste se da seguimiento por las responsabilidades arriba mencionadas para verificar que el gasto se ejerza conforme a calendario autorizado y monto, véase el **Proceso de Integración, Gestión y Control de Programación-Presupuestación.**

6.2 Recursos Humanos.

4.4.2 Competencia formación y toma de conciencia.

6.2.1 Generalidades.

4.4.2 Competencia formación y toma de conciencia.

Por medio del **Proceso de Competencia**, los Puertos aseguran que el personal con responsabilidades definidas en el SGCA, es competente para la ejecución de sus actividades, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

4.4.2 Competencia formación y toma de conciencia.

La Organización:

- a. Ha determinado la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afecten la calidad de los servicios y del que efectúa actividades que puedan causar un impacto significativo sobre el ambiente.
- b. Identifica las necesidades de formación y toma las acciones necesarias para satisfacer las necesidades de competencia.
- c. Evalúa la eficacia de la formación o cualquier otra acción tomada, a través del cumplimiento de objetivos, exámenes o evaluaciones periódicas del desempeño.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	31 de 47

- d. Se asegura de que el personal es conciente respecto de los impactos ambientales significativos, con la importancia de sus actividades y de la forma en que éstas contribuyen al logro de los objetivos, metas y Política de Calidad y Ambiental, con base en lo establecido en el [procedimiento de Comunicación](#).
- e. Se asegura de que el personal es conciente y competente acerca de la preparación y respuesta de emergencias, respecto a lo que establece el [Procedimiento de Preparación y Respuesta a Emergencias](#).
- f. Se aseguran de que el personal es conciente de las consecuencias que se pudieren originar, debido al incumplimiento de los procedimientos operativos.
- g. Se mantienen los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

6.3 Infraestructura.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad

La Organización ha determinado que la infraestructura que afecta la conformidad de los servicios brindados consiste en:

- equipo de cómputo (hardware), software y redes,
- servicios de apoyo: comunicaciones (telefonía, Internet, correo electrónico)
- edificios (oficinas) y servicios asociados
- infraestructura portuaria necesaria para la prestación del servicio.

La Infraestructura necesaria se proporciona y mantiene a través del Proceso de Tecnología de Información y el Proceso de Construcción y Mantenimiento.

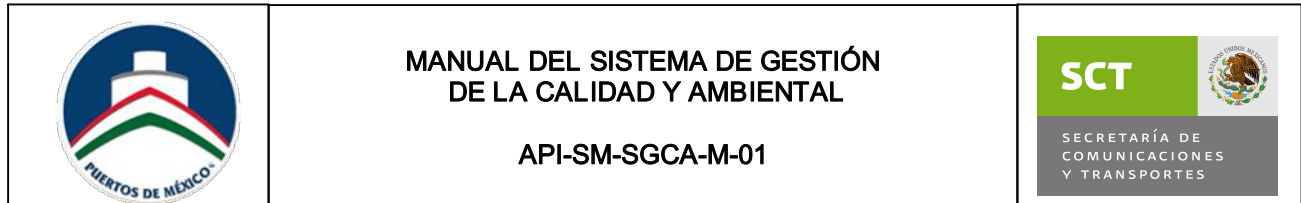
A través del ejercicio del gasto contemplado en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cubrir las necesidades de la infraestructura arriba mencionada se provee a la organización de la infraestructura apropiada para lograr la conformidad de los servicios brindados.

A través del personal de informática de la DGFAP y los Puertos se instala el hardware y software requerido, se da acceso a la red y a los servicios de Internet y/o correo electrónico, así como telefonía de larga distancia nacional o internacional, según aplique, de acuerdo a Lineamientos de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

A través de proveedores se proporciona mantenimiento preventivo al hardware, edificios y espacios para trabajo, así como a servicios asociados y transporte.

Las Gerencias de operaciones/ingeniería de los Puertos, con base en los proyectos de obra pública y de mantenimiento determinados en el Programa Maestro de Desarrollo Portuario, generan el Programa Operativo Anual (en el que se incluye la adquisición de equipo portuario), congruente con los ingresos del Puerto, para ir apoyando las necesidades operativas del puerto.

<p>Elaborado por:</p> <p>Representante del SGCA</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Secretario del CNGCA</p>	<p>Autorizado por:</p> <p>Vicepresidente del CNGCA</p>	<p>Revisión 9 04/05/07</p> <hr/> <p>32 de 47</p>
---	--	--	--



En el Programa Anual de Mantenimiento se calendarizan las actividades de mantenimiento preventivo de infraestructura portuaria. De acuerdo a éste, se especifican los requisitos del mismo para determinar las bases del concurso licitatorio y publicar la convocatoria a proveedores interesados. Una vez adjudicado el contrato a la mejor propuesta técnica y económica, el proveedor lleva a cabo las acciones de mantenimiento programadas y el puerto se encarga de darle seguimiento para asegurar su cumplimiento.

6.4 Ambiente de trabajo.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad

La Organización ha determinado que el ambiente de trabajo necesario apoyar el logro de la conformidad con los requisitos del producto está conformado por: Clima Laboral, Seguridad e Higiene y Seguridad Portuaria. Estos elementos se gestionan como se describe a continuación:

a) Clima laboral:

Considerando que el clima laboral tiene influencia en el desempeño de la Organización y, por lo tanto, en la conformidad con los requisitos del servicio, a nivel central (DGFAP) se cuenta con un Programa Anual para el mejoramiento del clima laboral emitido de acuerdo a los lineamientos de la Oficialía mayor de la Dirección de Profesionalización e innovación de la SCT. El objetivo es modificar la percepción que tienen los servidores públicos de la SCT relativas a los estímulos y reconocimientos, comunicación interna, aprovechamiento de recursos. Dicho programa incluye la evaluación de resultados. Asimismo, mensualmente se emite un reporte de avance del programa.

En los Puertos se llevan a cabo estudios de clima laboral por despachos externos o por el área de Recursos Humanos, se analizan los resultados y se aplican las medidas que se estimen convenientes para mejorar el clima laboral. Asimismo, se aplican medidas (ej. capacitación, difusión) para que el personal se apegue al Código de ética y conducta, evaluando la comprensión del mismo por parte del personal y retroalimentando a la administración del puerto en la toma de decisiones para ir mejorando el clima laboral. Asimismo, se busca la integración y motivación del personal del Puerto a través de actividades deportivas, sociales y culturales para promover la convivencia del personal y, con ello, mejorar el clima laboral.

b) Seguridad e Higiene

A nivel central se llevan actividades para gestionar la seguridad e higiene, para ello se cuenta con una Unidad Interna de Protección Civil (UIPC) conformada por elementos de cada una de las direcciones que integran la CGPMM. En cada piso existe un Jefe de piso y dos brigadistas instruidos para actuar en caso de contingencia o desastre. Asimismo, la UIPC se encarga de verificar, a través de la Comisión de Seguridad e Higiene, la aplicación aspectos de seguridad e higiene del edificio (señalización, extintores, etc.) cada tres meses se realiza un recorrido, las fallas detectadas se reportan y se atienden por el área de adscripción o con el apoyo del Representante técnico de la comisión.

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 33 de 47
--	---	---	--

En los Puertos se atiende el aspecto de seguridad e higiene a través de Comisiones de Seguridad e Higiene, cuya operación se basa en lo estipulado en la Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2004, Constitución y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo responsables asignados y a través de las verificaciones se da seguimiento a su corrección.

7 . Realización del servicio.

4.4 Implementación y operación

7.1 Planeación de la realización del servicio.

4.4.6 Control operacional

La Organización planea y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de los servicios, los cuales son coherentes con los requisitos de los procesos del SGCA.

Durante la planeación para la realización del servicio, se determina lo siguiente cuando sea apropiado:

- a. Los objetivos del SGCA y los requisitos para la prestación de los servicios.
- b. La necesidad de establecer procesos y documentos, así como de proporcionar recursos específicos para la prestación de los servicios, tomando en cuenta el Programa Operativo Anual, el Presupuesto de Egresos de la Federación y el Programa Maestro de Desarrollo Portuario.
- c. Las operaciones y actividades que están asociadas con los impactos ambientales significativos, con base en la Política de Calidad y Ambiental, y en los objetivos y metas.
- d. Las actividades requeridas para la verificación, seguimiento e inspección específicas para la prestación de los servicios, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- e. El establecimiento implementación y mantenimiento de los procedimientos en los que su ausencia pueda llevar a desviaciones en la política, objetivos, metas y criterios operacionales en los procedimientos y los relacionados con los aspectos ambientales significativos identificados de los bienes y servicios utilizados por la organización, los cuales son comunicados a los proveedores y contratistas así como los requisitos legales cuando aplique.
- f. Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de la realización del servicio y el desempeño ambiental, cumplen con los requisitos del SGCA.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

4.4.6 Control operacional

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

4.3.1 Aspectos ambientales

4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos

4.4.6 Control operacional

La Organización determina:

<p>Elaborado por:</p> <p>Representante del SGCA</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Secretario del CNGCA</p>	<p>Autorizado por:</p> <p>Vicepresidente del CNGCA</p>	<p>Revisión 9 04/05/07</p> <hr/> <p>34 de 47</p>
---	--	--	--

- a. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los relacionados con las actividades de entrega y los posteriores a la misma.
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c. Los requisitos legales o reglamentarios relacionados con la prestación del servicio y de los aspectos ambientales, los cuales son identificados y actualizados mediante el procedimiento de [Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros Requerimientos API-SM-SGCA-P-08](#).
- d. Cualquier requisito adicional.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

4.4.6 Control operacional

4.3.1 Aspectos ambientales

Cada solicitud de servicio, envío de oferta, aceptación de contrato o pedido, cambios en los contratos o pedidos del cliente, es para asegurarse de que:

- a. Se han definido los requisitos, contemplando los aspectos ambientales relacionados con el servicio.
- b. Cualquier diferencia existente entre los requisitos del contrato o solicitud, y los expresados previamente en la oferta (o cotización) o en cumplimiento legal, sea resuelta.
- c. Se tiene la capacidad para dar cumplimiento a la solicitud, contrato o requerimiento definido.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos, éstos son confirmados antes de su aceptación.

En caso de que existan modificaciones en los requisitos del servicio, se asegura de que la documentación correspondiente se actualice y que, tanto el personal involucrado, como el cliente, estén informados de aquéllas modificaciones.

El área correspondiente es responsable de mantener los registros generados por la revisión de los requisitos del servicio y de cualquier otra acción.

7.2.3 Comunicación con el cliente.

4.4.3 Comunicación

La Organización determina e implementa disposiciones efectivas para la comunicación, a través de su [Procedimiento de Comunicación](#) el cual determina las disposiciones y mecanismos eficaces para con los clientes, por lo que, según aplique:

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 35 de 47
--	---	---	--

- a) Se proporciona información actualizada de los servicios que presta la Organización cuando se da atención de solicitudes de clientes ya existentes o se establece contacto inicial con un cliente potencial utilizando, entre otros, los siguientes medios de comunicación: folletos, internet, correo electrónico, teléfono, fax, videos, presentaciones, etc.;
- b) La información proporcionada por las áreas incluye la descripción del cliente, la forma en que se procesará su solicitud y el status de la misma cuando el cliente lo solicita, se estima pertinente o ante la ocurrencia de cambios. Para tener la capacidad de proporcionar información veraz y oportuna, se da seguimiento al cumplimiento de los requisitos del servicio a largo de la prestación del mismo, mantenimiento comunicación al respecto con las áreas operativas;
- c) El seguimiento antes mencionado incluye la obtención de **retroalimentación del cliente** a través de encuestas de satisfacción.
- d) Asimismo, se tiene comunicación respecto a los **procedimientos operativos, relacionados con los aspectos ambientales** a los contratistas, proveedores, clientes y demás partes interesadas, cuando aplique, recibiendo, documentando y respondiendo a la comunicación pertinente de las partes interesadas externas.

7.3 Diseño y desarrollo.

4.4.6 Control operacional

No es aplicable.

7.4 Compras

4.4.6 Control operacional

7.4.1 Proceso de compras

4.4.6 Control operacional

La Organización, a través de las actividades comprendidas dentro del **Proceso de Adquisiciones** se asegura de que los servicios que adquieren, cumplan con los requisitos especificados en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, la contratación de obra pública se apegue a la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento.

El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido depende del impacto de éstos, en la posterior realización del servicio y del impacto de sus actividades en el ambiente.

Para llevar a cabo una adquisición, la Organización evalúa y selecciona al proveedor en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios que cumplan con los requerimientos establecidos y que sean la mejor opción técnica y económica, con base en el procedimiento de adjudicación aplicable: adjudicación directa, invitación a cuando menos tres personas o licitación pública nacional.

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 36 de 47
--	---	---	--



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



Debido a que en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento se establece que, como parte de la selección de proveedores, es obligatorio revisar los antecedentes de los mismos al realizar su evaluación y selección, el inicio de cada evento de compra implica en sí una reevaluación de proveedores. Por lo anterior, las actividades relacionadas con la reevaluación de proveedores son parte implícita de lo dispuesto en la normatividad y se cubren al aplicar los criterios de evaluación y selección requeridos por la misma.

Los resultados de las evaluaciones efectuadas a los proveedores y de cualquier acción necesaria derivada de la misma, se registran y mantienen en las áreas correspondientes.

7.4.2 Información de las compras.

4.4.6 Control operacional

Las áreas solicitantes, describen el producto o servicio a comprar, incluyendo, cuando sea conveniente:

- a. Los requisitos para la aprobación del producto ó servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- b. Los requisitos para la calificación del personal.
- c. Los requisitos del SGCA.
- d. El establecimiento y mantenimiento de los procedimientos relacionados con los aspectos ambientales significativos de bienes y servicios usados, los cuales son comunicados contractualmente a los proveedores y contratistas, cuando aplique.

La Organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. Para ello, existe una vinculación y participación estrecha de las áreas que conforman la Organización (DGFAP y Puertos) para definir las especificaciones técnicas de las adquisiciones proyectadas, lo cual es particularmente relevante cuando se trata de equipo relacionado con la infraestructura para la operación portuaria proyectada.

7.4.3 Verificación de los productos o servicios comprados.

4.4.6 Control operacional

La Organización establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias, para asegurar que los productos o servicios adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. Estas actividades se establecen inicialmente en las bases de licitación pública nacional y/o en los contratos con el proveedor de provisión de bienes o servicios, estos últimos definen estas actividades para el caso de adjudicación directa o invitación a cuando menos a tres proveedores.

Cuando la Organización o sus clientes requieran llevar al cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, establecen en la información de entrada de las compras, las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto, servicio o requerimiento ambiental.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	37 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



7.5 Prestación del servicio

4.4.6 Control operacional

7.5.1 Control de la prestación del servicio

4.4.6 Control operacional

En la Organización, los servicios son planificados y realizados bajo condiciones controladas, las cuales incluyen, según sea aplicable:

- a. La disponibilidad de información que describa las características del servicio solicitado.
- b. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario. Los criterios de operación de las actividades que tengan aspectos ambientales significativos, cuando aplique.
- c. El uso del equipo y maquinaria apropiada.
- d. La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, cuando aplique.
- e. La implementación del seguimiento y de la medición de los diferentes procesos y servicios.
- f. La implantación de actividades de liberación y entrega, así como las posteriores a ésta, o a los servicios prestados.
- g. El establecimiento de criterios de operación en los procedimientos relacionados con los aspectos ambientales significativos.
- h. El establecimiento y mantenimiento de los procedimientos documentados para abarcar las situaciones en que las ausencias pudieren conducir desviaciones de la Política, Objetivos y Metas del SGCA.

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio.

4.4.6 Control operacional

No es aplicable.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

4.4.6 Control operacional

La identificación y trazabilidad de los servicios prestados por la Organización, se realiza a través de la solicitud del servicio, la cual se conserva durante las etapas de su realización, y concluye con la entrega de la factura.

En el caso de los contratos que celebra la Organización, su identificación y trazabilidad se da a través de los números que se asignen a cada uno, así como al cliente.

Los registros de identificación y trazabilidad son mantenidos por el área correspondiente.

7.5.4 Propiedad del cliente.

4.4.6 Control operacional

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	38 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



Los bienes propiedad del cliente son responsabilidad de la Organización y son cuidados mientras estén bajo control o se tengan utilizados por las mismas. Además identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes. Cuando un bien sea perdido, dañado o que se considere inadecuado para su uso, es registrado y comunicado a los clientes.

Cualquier bien propiedad de los clientes que pudiere representar un riesgo al ambiente, es controlado de acuerdo con la legislación aplicable y con los criterios de operación de los puertos

7.5.5 Preservación de los productos y servicios.

4.4.6 Control operacional

De acuerdo a los servicios prestados en los puertos (ver Tabla de servicios prestados)_preservan las mercancías propiedad de los clientes desde el proceso de almacenamiento, hasta su entrega a éstos. Esta preservación implica la identificación, manipulación, almacenamiento y protección de las mercancías.

Cuando las mercancías representan un riesgo para el ambiente, son preservadas según la legislación aplicable y los criterios de operación de los puertos.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

4.5.1 Seguimiento y medición

De acuerdo a los servicios prestados en los Puertos (ver Tabla de servicios prestados), se determinan el seguimiento y la medición y los dispositivos necesarios para proporcionar la conformidad de los servicios con los requisitos y controlar las características claves de las operaciones y actividades que tengan un impacto significativo sobre el ambiente.

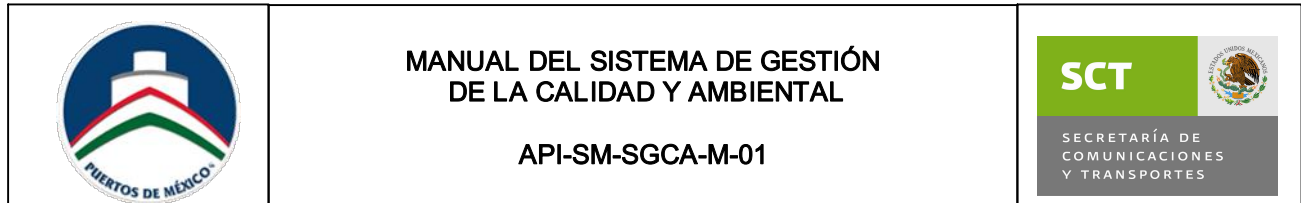
La Organización ha establecido los mecanismos para asegurar que el seguimiento y medición pueda realizarse de manera coherente.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición se:

- a. Calibra o verifica, a intervalos especificados, antes de su utilización, comparándolos con patrones de medición trazables, a patrones de mediciones nacionales e internacionales; y cuando estos últimos no existan se registra la base utilizada para la calibración o verificación y se;
- b. Ajusta o reajusta, según sea necesario.
- c. Identifica para determinar el estado de calibración.
- d. Protege contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición.
- e. Protege contra los daños y el deterioro durante su manejo, mantenimiento y almacenamiento.

En los Puertos se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. Asimismo, implementan las acciones

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	39 de 47



apropiadas sobre el equipo y de cualquier servicio afectado o impacto identificado. Se mantienen los registros de la calibración y/o verificación de los equipos.

También se confirma la capacidad de los programas informáticos, para satisfacer su aplicación prevista, cuando sean utilizados en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto, se lleva al cabo antes de utilizar los programas y se confirma, cuando sea necesario.

8 Medición, análisis y mejora.
4.5 Verificación.

8.1 Generalidades.
4.5.1 Seguimiento y medición

La Organización ha planificado e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto y/o servicio.
- Asegurar la conformidad del SGCA.
- Mejorar continuamente la eficacia del SGCA.

La Organización ha establecido y mantiene procedimientos, para supervisar y medir periódicamente las características fundamentales de sus operaciones y las actividades que puedan tener un impacto significativo sobre el ambiente. Esto, incluye el registro de la información para seguir el desempeño de los controles operativos relevantes, los reglamentarios y el cumplimiento de los objetivos y metas del SGCA ([véase procedimiento Control Operacional, Monitoreo y Medición \(API-SM-SGCA-P-07\)](#)).

8.2 Seguimiento y medición.
4.5.1 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente.
4.5.2 Evaluación del cumplimiento ambiental.

Como parte de las medidas de desempeño del SGCA, la Organización efectúa el seguimiento de la información sobre la percepción del cliente, y si han cumplido sus requisitos, los legales y los reglamentarios. Para ello, se determinan métodos que permiten obtener y utilizar la información.

8.2.2 Auditoría interna.
4.5.5 Auditoría interna

La organización evalúa el SGCA, a intervalos planificados, a través de auditorías internas cruzadas, bajo el esquema de multisitios y de auditorías internas por los Puertos para determinar:

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 40 de 47
--	---	---	--



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



- a. Si es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004, y con los requisitos del SGCA.
- b. Si ha sido implementado y mantenido de manera eficaz.

Se planifica el programa de auditorías internas cruzadas bajo el esquema multisitios, de igual forma se hace un programa de auditorías internas para los Puertos. Para su planeación se considera el estado y la importancia de los procesos, las actividades donde existen los impactos ambientales significativos, las áreas a auditar y los resultados de auditorias previas, así como los criterios de las auditorias, el alcance, la frecuencia y la metodología.

El Procedimiento de Auditorias del SGCA API-SM-SGCA-P-04, define el alcance, frecuencia, metodología, responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados y mantener los registros.

El responsable del área auditada se asegura de que se toman las acciones sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y las causas. El Auditor Jefe en coordinación con los responsables del área verifica las acciones tomadas y realiza el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

4.5.1 Seguimiento y medición

La Organización ha establecido métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del SGCA. Estos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, en caso de no alcanzarlos, se llevan a cabo correcciones y acciones preventivas.

Asimismo, se lleva al cabo una Evaluación de Desempeño Ambiental la cual utiliza indicadores para proporcionar información, comparando el desempeño ambiental pasado y el actual.

Los resultados son analizados para evaluar tendencias y cuando no se alcance lo planificado, se implementan correcciones o acciones correctivas y/o preventivas según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio y la preservación del ambiente.

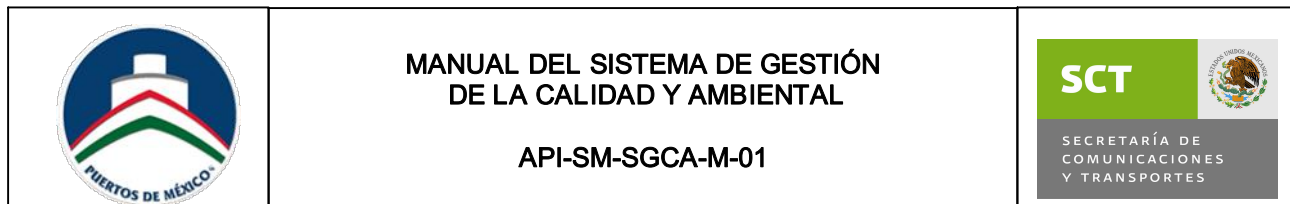
Se establecen y mantienen procedimientos para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales (véase procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requerimientos API-SM-SGCA-P-08).

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.

4.5.1 Seguimiento y medición

La Organización realiza seguimiento y mide las características del servicio para verificar el cumplimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	41 de 47



con los requisitos, así como a las características claves de las operaciones que puedan tener un impacto significativo sobre el ambiente.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio.

La liberación del servicio concluye hasta que las disposiciones planificadas se hayan completado satisfactoriamente de acuerdo a los requisitos establecidos a menos que sean aprobados por una autoridad pertinente y/o cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del servicio no conforme.

4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias

Los productos o servicios no conformes son identificados y controlados para prevenir su uso o la entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del producto o servicio no conforme están establecidos en [el Procedimiento de Servicio No Conforme, No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva API-SM-SGCA-P-05](#).

En la Organización se tratan los productos o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. Tomando acciones para corregir y eliminar la no conformidad detectada en el producto o servicio.
- b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- c. Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

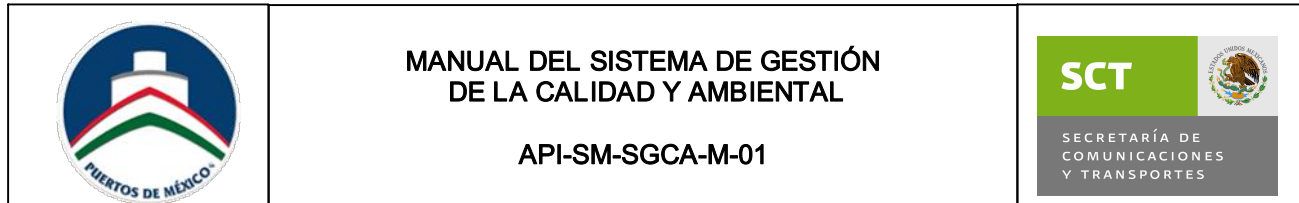
Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

En caso de haber corregido un producto o servicio no conforme, éste se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se procederá a evaluar y tomar acciones apropiadas respecto a los efectos reales o efectos potenciales de la no conformidad.

La Organización ha establecido y mantiene Procedimientos de Preparación y Respuesta a Emergencias para identificar situaciones de emergencia potenciales y para responder a accidentes, fenómenos meteorológicos, así como para prevenir y mitigar los impactos ambientales que puedan estar asociados con ellos.

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 42 de 47
--	---	---	--



Se analizan y revisan los programas donde sea necesario, su preparación para emergencias y los procedimientos de respuesta, en particular después de la ocurrencia de accidentes o situaciones de emergencia poniendo a prueba cuando sea posible, dichos procedimientos.

La Organización ha establecido y mantiene el [Procedimiento de Servicio No Conforme, No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva](#) donde se definen las responsabilidades y autoridades para manejar e investigar las no conformidades, para tomar acciones a fin de mitigar los impactos causados e iniciar y cerrar la acción correctiva o preventiva generada cuando aplique.

8.4 Análisis de datos.
4.5.1 Seguimiento y medición

La Organización ha determinado, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad de la eficacia del SGCA y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de dicho Sistema. Esto incluye datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos provee información relacionada y no se limita a:

- a. La satisfacción del cliente.
- b. La conformidad con los requisitos del servicio.
- c. Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar al cabo acciones preventivas.
- d. Los proveedores.
- e. Desempeño ambiental y el impacto significativo en el ambiente.
- f. Cumplimiento de requisitos legales y otros aplicables.
- g. Cumplimiento de objetivos y metas.

8.5 Mejora.
4.2 Política ambiental

8.5.1 Mejora continua.
4.3.3 Objetivos, metas y programas

La Organización mejora continuamente la eficacia del SGCA mediante el uso de la política, objetivos, metas, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, la revisión por la dirección, las regulaciones y los programas ambientales.

8.5.2 Acción correctiva.
4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

El Servicio no conforme, no conformidad, acción correctiva y preventiva y a través de la propia metodología de lo Puertos establecen los mecanismos para tomar acciones correctivas que eliminen las causas de las no conformidades detectadas, con objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir.

Elaborado por: Representante del SGCA	Revisado por: Secretario del CNGCA	Autorizado por: Vicepresidente del CNGCA	Revisión 9 04/05/07 43 de 47
--	---	---	--



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



Este procedimiento establece los lineamientos para:

- a. Revisar las no conformidades incluyendo quejas de los clientes.
b. Determinar las causas raíz de las no conformidades.
c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones que aseguren que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
d. Determinar e implementar las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades y para mitigar cualquier impacto sobre el ambiente.
e. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
f. Revisar las acciones correctivas tomadas.
g. Identificar y corregir las no conformidades y tomando las acciones para mitigar sus impactos ambientales.

Las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas de las no conformidades actuales serán apropiadas a la magnitud de los problemas y en proporción con el impacto ambiental significativo encontrado.

Derivado de las acciones correctivas tomadas, se realizan cambios a la documentación del SGCA, cuando aplique.

8.5.3 Acción preventiva.

4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

A través del procedimiento de Servicio no conforme, no conformidad, acción correctiva y preventiva y a través de la propia metodología de los Puertos, se toman acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, con el objeto de prevenir su ocurrencia, este documento establece los lineamientos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
c. Determinar e implementar las acciones necesarias.
d. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
e. Revisar las acciones preventivas tomadas.

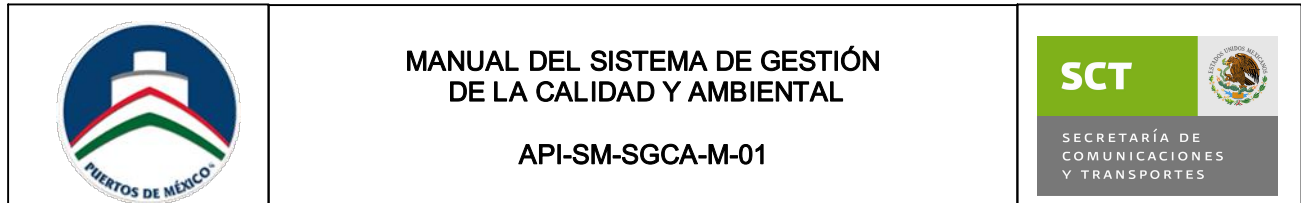
Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales identificados y en proporción al impacto ambiental encontrado.

ALCANCES AMBIENTALES DE LOS PUERTOS

Altamira.

El alcance del SGCA del Puerto de Altamira, contempla la Administración del Puerto, controlando las

Table with 4 columns: Elaborado por, Revisado por, Autorizado por, and Revisión. It contains details about the document's approval and revision history.



actividades de construcción de infraestructura, comercialización del suelo industrial y prestación de servicios portuarios e influenciando en nuestro ámbito de competencia a Cesionarios y Prestadores de Servicios.

Coatzacoalcos.

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental del Puerto de Coatzacoalcos contempla: sus servicios, sus propias instalaciones y áreas comunes dentro del recinto portuario, las actividades de sus contratistas, los bienes y servicios de sus proveedores; el área de influencia comprende la Prestación de Servicios Portuarios y Cesión Parcial de Derechos a través de los clausulados ambientales de los contratos respectivos.

Dos Bocas.

El control de los servicios y actividades que el Puerto de Dos Bocas realiza directamente, y la supervisión y seguimiento de las actividades de los cesionarios, prestadores de servicios portuarios y contratistas a través de los contratos respectivos, dentro del recinto portuario concesionado.

Ensenada.

El alcance del SGA contempla el recinto portuario de Ensenada, abarcando sus servicios, sus propias instalaciones y áreas comunes, las actividades de sus contratistas, los bienes y servicios de sus proveedores, así como la influencia en la prestación de servicios portuarios y cesión parcial de derechos a través de los clausulados ambientales de los contratos.

Guaymas.

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental abarca el recinto portuario concesionado de la Administración Portuaria Integral de Guaymas, incluyendo todos, sus instalaciones y áreas comunes, así como, los servicios que el Puerto proporciona en estas, las actividades de sus contratistas, los bienes y servicios de sus proveedores, y tiene influencia en las instalaciones.

De los prestadores de servicios portuarios y cesionarios solo en lo que refiera las cláusulas ambientales de los contratos respectivos.

Lázaro Cárdenas.

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental del Puerto contempla el Recinto Portuario, abarcando sus servicios, sus propias instalaciones y áreas comunes, las actividades de sus contratistas, los bienes y servicios de sus proveedores e influencia en la Prestación de Servicios Portuarios y Cesión Parcial de Derechos a través de los clausulados ambientales de los contratos respectivos.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	45 de 47



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

API-SM-SGCA-M-01



Manzanillo.

El Puerto de Manzanillo, tiene como alcance el control de los aspectos ambientales significativos, identificados en el polígono 2 del recinto portuario, relacionados con las siguientes actividades:

- construcción y mantenimiento de infraestructura portuaria.
- recolección de sólidos de manejo especial
- actividades administrativas de los edificios del Puerto.
- supervisión de operaciones de compañías prestadoras de servicios portuarios.

Asimismo, el Puerto sólo tiene influencia en los aspectos ambientales de áreas cesionadas.

Mazatlán.

La planeación, programación, desarrollo y demás actos relativos a los bienes y servicios de un Puerto, se encomienda en su totalidad a una sociedad mercantil, mediante la concesión para el uso, aprovechamiento y explotación de los bienes y la prestación de los servicios respectivos.

Progreso.

El alcance del SGA del Puerto de Progreso, aplica para todas las actividades y servicios prestados directamente por este Puerto, en un entorno de preservación del medio ambiente y que se establecen en dicho manual, así mismo tiene influencia en las actividades realizadas por cesionarios y prestadores de servicios en lo establecido en los contratos respectivos.

Puerto Chiapas.

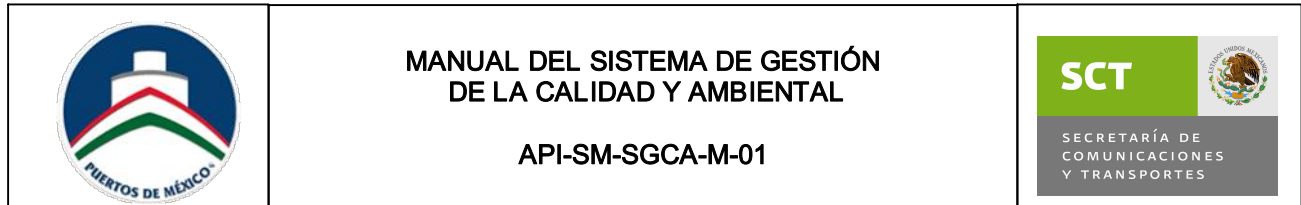
Para Puerto Chiapas se define el alcance del ISO 14001-2004 considerando las siguientes áreas: muelle fiscal, Terminal de usos múltiples, muelle de contenedores, muelle de cruceros y Terminal de cruceros, incluyendo el control en los servicios prestados en estas, las instalaciones propias de API-PMA, las áreas comunes, las actividades de los contratistas, bienes y servicios de los proveedores e influencia en las cesiones parciales de derechos, a través lo estipulado en las cláusulas ambientales de los contratos respectivos.

Puerto Vallarta.

El alcance abarca a las instalaciones, operaciones y servicios que se brindan por el Puerto, de tal manera que se logren establecer los controles operacionales acordes a la magnitud e impactos ambientales que estos representan, para que no signifiquen una fuente de deterioro al medio ambiente, basándonos en lo establecido en la normatividad ambiental aplicable para cada una de las operaciones y/o actividades, donde se espera tener control y/o influencia.

Salina Cruz.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	46 de 47



"El alcance del Sistema de Gestión Ambiental del Puerto de Salina Cruz, aplica a los servicios que ésta proporciona directamente de acuerdo a la tabla de servicios que presta el Puerto, ejerciendo influencia en los cesionarios y prestadores de servicios mediante las cláusulas contractuales ambientales."

Tampico.

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental es de aplicación para el Recinto Portuario dado en concesión al Puerto de Tampico, supervisando y controlando las actividades realizadas por contratistas y proveedores, así como los servicios que presta directamente la entidad, los de sus instalaciones y áreas comunes, supervisando y dando seguimiento a las actividades que realizan cesionarios y prestadores de servicio sobre los que se tiene influencia a través de las cláusulas ambientales contenidas en los contratos.

Topolobampo.

Aplica a las actividades y servicios realizadas en el recinto portuario directamente por el Puerto de Topolobampo, así como a la supervisión de las actividades realizadas dentro del recinto portuario en nombre del Puerto de Topolobampo por los Proveedores y Contratistas y a la gestión ambiental (sólo influencia) con Cesionarios y Prestadores de servicios.

Tuxpan.

El alcance del sistema de Gestión de Ambiental del Puerto de Tuxpan, contempla el recinto portuario, abarcando sus servicios, sus propias instalaciones y áreas comunes las actividades de sus contratistas, los bienes y servicios de sus proveedores, influencia en la prestación de servicios portuarios y cesión parcial de derechos a través de los clausulados ambientales de los contratos respectivos.

Veracruz.

Contempla el Recinto Portuario de Veracruz, abarcando sus servicios, sus propias instalaciones y áreas comunes, las actividades de sus contratistas, los bienes y servicios de sus proveedores e influencia en la prestación de servicios portuarios y cesiones parcial de derechos a través de los clausulados ambientales de los contratos respectivos.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Revisión 9 04/05/07
Representante del SGCA	Secretario del CNGCA	Vicepresidente del CNGCA	47 de 47