



ADMINISTRACIÓN  
PORTUARIA  
INTEGRAL DE  
CAMPECHE

# MANUAL DE PROCESO DE OPERACIONES PORTUARIAS DE APICAM

## DESCRIPCIÓN BREVE

Este documento describe el enfoque de proceso aplicado a las Operaciones Portuarias de APICAM y facilita la interacción de las actividades Operativas y su correspondencia con la Estructura del Sistema Integral de Gestión de Calidad y Ambiental (SIGAC) y las normas ISO-9001 y 14001 utilizadas para su diseño.

## APICAM

## *Tabla de contenido*

PROCESO PARA EL CONTROL DE LAS OPERACIONES DE LOS SERVICIOS PORTUARIO .....	3
<i>Descripción General del proceso y su cumplimiento con las normas ISO 9001 y 14001 .....</i>	<i>3</i>
<i>Servicios portuarios resultantes del proceso .....</i>	<i>4</i>
ALINEACIÓN CON REQUISITO 4.4.1.....	4
<i>Matriz descriptiva de los elementos de entrada que se transforman en salidas del proceso....</i>	<i>7</i>
<i>Diagrama de Secuencia del proceso.....</i>	<i>8</i>
<i>Diagrama de interacción del proceso.....</i>	<i>9</i>
ALINEACIÓN CON REQUISITO 8.1.....	10
ALINEACIÓN CON REQUISITO 8.5.....	11
<i>8.5.2 Identificación y trazabilidad .....</i>	<i>14</i>
<i>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....</i>	<i>14</i>
<i>8.5.4 Preservación .....</i>	<i>15</i>
<i>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega .....</i>	<i>15</i>
<i>8.5.6 Control de los cambios.....</i>	<i>15</i>
<i>8.6 Liberación de los productos y servicios.....</i>	<i>16</i>
ALINEACIÓN CON EL REQUISITO 8.7 .....	17
<i>Control de las salidas no conformes.....</i>	<i>17</i>
LISTADO DE ANEXOS: .....	18

## Proceso para el Control de las operaciones de los servicios Portuario

Este es el principal proceso Operativo debido al impacto que tiene en la Misión y propósito de APICAM. A través de este, se controlan los servicios que se prestan y mantienen para los usuarios de los puertos administrados, derivados del título de concesión otorgado el 18 de marzo de 1996, integrando de manera específica para este documento a los sitios de:

Administración Portuaria Integral de Campeche S.A. de C.V.; también denominado como “Cooperativo”.

- ✓ Recinto portuario Seybaplaya
- ✓ Recinto portuario Cd. Del Carmen
- ✓ Recinto portuario de Champotón
- ✓ Recinto portuario Lerma

## Descripción General del proceso y su cumplimiento con las normas ISO 9001 y 14001

En cumplimiento con el requisito 4.4.1 de la norma ISO-9001 y 4.4 de la norma ISO-14001, en APICAM, se ha establecido, implementado, mantenido este proceso, como uno de los necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, incluyendo sus interacciones, tal como se describe a continuación:

El propósito de la APICAM, es el establecido a través del título de concesión celebrado el 18 de Marzo de 1996 y sus addendums posteriores, en el cual se determinan sus capacidades y alcances en los cuales se especifica la atribución para Operar las terminales marítimas y prestar los servicios portuarios por su propia cuenta o a través de la “Concesión a terceros” que para estos fines del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, estos últimos se consideran los “procesos suministrados externamente” en la APICAM.

Las especificaciones de los servicios portuarios prestados están descritas en cada una de las Reglas de Operación emitidas para cada sitio donde opera la APICAM, es en este documento donde se detallan los requisitos y regulaciones.

## Servicios portuarios resultantes del proceso

Los servicios Prestados y regulados a través de este proceso son los siguientes:

- 1) Arribo
- 2) Despacho
- 3) Atraque
- 4) Programa Operativo (Distribución)
- 5) Lanchaje
- 6) Amarre de Cabos
- 7) Avituallamiento
- 8) Servicios de maniobras
- 9) Suministro de Agua potable
- 10) Suministro de Combustible
- 11) Recolección de basura
- 12) Servicios de Fumigación
- 13) Servicios de Remolque y pilotaje

### Alineación con requisito 4.4.1.

Estos servicios son prestados a través de procesos internos y/o externos (concesionados) estableciendo y ejerciendo los controles que se consideran necesarios para asegurar que tanto los desarrollado por cuenta de APICAM como los de concesionarios, cumplan los requisitos establecidos para cada servicio. En APICAM, se ha establecido, implementado, mantenido el proceso de “Control de Operaciones” y sus interacciones como parte del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, de acuerdo con los requisitos las normas ISO-9001 (4.4.1) y 14001 (4.4) por lo que se ha:

- a) determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de este proceso; documentados en una [matriz de entradas y salidas](#) Anexa a este manual.
- b) determinado la secuencia e interacción del proceso; documentado en un [diagrama de Secuencia del proceso](#) y [diagrama de interacción](#) del proceso con los demás procesos del SIGAC, anexos ambos documentos a este manual.
- c) determinado y aplicado los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control del proceso;

Los criterios y métodos establecidos que aseguran la eficaz operación del proceso se describen más adelante, en la sección documentada para el apartado 8.5 de la norma ISO-9001

Los indicadores y mediciones del desempeño que permite conocer y asegurar su eficacia, son:

Objetivos	Tiempo	Forma	Cantidad
Entregar el reporte de anomalías del servicio portuario a quien corresponda.	20 minutos	Formato oficial Legible	100% reportes
Obtener los avisos de arribo, antes del atraque de las embarcaciones aplicables.	Máximo 48 horas antes	De acuerdo a Reglas Operación	100% avisos de arribo
Recuperar los manifiestos de carga y descarga generados después de la maniobra de operación	No más de 48 horas después	De acuerdo a Reglas de Operación	100% manifiestos
Asegurar que las embarcaciones atracan en los tramos asignados por la APICAM	Hora de cada Arribo	Tramos de muelle asignados	100% atracos
Mantener actualizada la captura estadística de las Operaciones portuarias del día	Diario	Base electrónica Programa Operativo	100% de Operaciones portuarias
Tener disponible la captura electrónica, de los avisos de arribo atendidos.	Máximo 3 días habiles del mes siguiente	Base electrónica	100% de arribos atendidos
Tener disponible la captura electrónica de las validaciones de carga, realizadas.	Día siguiente	Base electrónica	100% Cargas Validadas

- d) determinado los recursos necesarios para este proceso y asegurarse de su disponibilidad

De acuerdo a la Planeación Operativa Anual y sobre la base de los objetivos y metas que se establecen para las Operaciones Portuarias, el Director General en consenso con el comité Operativo de APICAM, determinan los Recursos necesarios para la realización de las Operaciones Portuarias. Lo cual puede incluir la adquisición de recursos nuevos que serán integrados al proceso, y/o el mantenimiento sin cambios de los asignados anteriormente.

Son las Gerencias de los Puertos de APICAM, las que aseguran cada una por su parte que sus áreas de responsabilidad cumplen las disposiciones establecidas para el uso manejo y disposición de los recursos.

- La asignación y entrega de los recursos de la APICAM a las áreas que les darán uso, se realizan y evidencia de acuerdo a los lineamientos establecidos a través de la

Dirección Administrativa para la asignación, entrega y resguardos de los mismos determinados en el apartado 7.1 del Manual de SIGAC.

- Las evidencias documentadas referentes a los Recursos asignados al presente proceso de Operaciones, son las referentes a los Resguardos correspondientes a cada personal y área que participa en este proceso de Operaciones Portuarias.
- e) asignado las responsabilidades y autoridades para el proceso; documentando el [organigrama](#) y los [perfiles de descripciones de funciones](#) para cada uno de los puestos ahí determinados, ambos documentos se encuentran anexos a este manual.
- f) abordado los riesgos y oportunidades;

De acuerdo a lo que se establece en el 6.1 del Manual de Gestión del SIGAC para que se determinen los riesgos y oportunidades aplicables a este proceso en conformidad con lo determinando por la Dirección General de APICAM, documentándolos en una [matriz de riesgos y oportunidades](#) y anexándola a este manual.

- g) evaluando el proceso e implementando cualquier cambio necesario para asegurarse de que el proceso logra los resultados previstos;

De acuerdo a los objetivos del proceso y alineando a lo establecido en el apartado 9.1 del manual de gestión de SIGAC, este proceso determina y realiza seguimiento y medición de su desempeño, cumpliendo con lo descrito manual de gestión del SIGAC, incluyendo también las actividades necesarias para colaborar y facilitar el desarrollo de las actividades descritas en los apartados 9.2 y 9.3 del mismo manual.

- h) mejorado el proceso;

Implementando las actividades descritas en el manual de Gestión de SIGAC, correspondientes al apartado 10, donde se especifican los métodos para el tratamiento de las no conformidades, la aplicación de acciones correctivas y mejoras que se determina como adecuadas para alcanzar y/o mejorar los resultados obtenidos en el Proceso.

En la medida en que está siendo necesario, en APICAM se (4.4.2 ISO-9001):

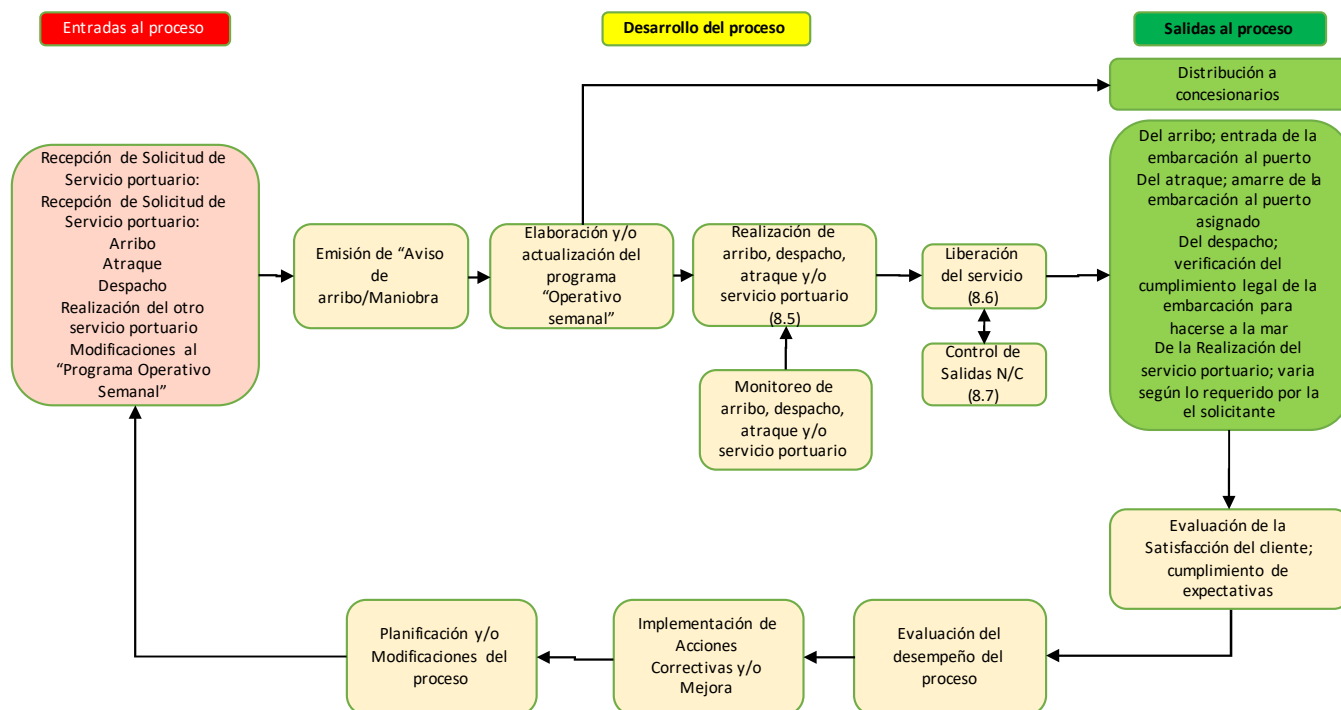
Mantiene información documentada para apoyar la operación del proceso;  
conserva la información documentada para tener la confianza de que el proceso se realizan según lo planificado.

Matriz descriptiva de los elementos de entrada que se transforman en salidas del proceso

Entradas al Proceso de Operaciones Portuarias	Salidas del proceso
Documentos descritos en las reglas 43 de las Reglas de Operación Puerto Champotón	Autorización de arribo
Documentos descritos en la regla 60 de las Reglas de Operación puerto Lerma	
Documentos descritos en la regla 48 de las Reglas de Operación puerto Cd del Carmen	
Documentos descritos en la regla 55 de las Reglas de Operación puerto Seybaplaya	
Documentos descritos en la regla 42 de las Reglas de Operación Puerto de Champoton	Despacho
Documentos descritos en la regla 61 de las Reglas de Operación Puerto de Lerma	
Documentos descritos en la regla 56 de las Reglas de Operación Puerto de Seybaplaya	
Documentos descritos en la regla 53 de las Reglas de Operación Puerto de Champoton	Atrake
Documentos descritos en la regla 77 de las Reglas de Operación puerto Lerma	
Documentos descritos en la regla 82 de las Reglas de Operación puerto Seybaplaya	
Documentos descritos en la regla 43, 44, 45, 49 y 50 de las Reglas de Operación Puerto de Champoton	Programa operativo
Documentos descritos en la regla 66, 69, 75, 79, 80 y 81 de las Reglas de Operación puerto Lerma	
Documentos descritos en la regla 61 y 70 de las Reglas de Operación puerto Seybaplaya	
Documentos descritos en la regla 64, 65, 66 y 67 de las Reglas de Operación Puerto de Champoton.	Lanchaje Amarre de Cabos Avituallamiento Servicios de maniobras Suministro de Agua potable Suministro de Combustible Recolección de basura Servicios de Fumigación Servicios de Remolque y pilotaje
Documentos descritos en la regla 97, 98, 99 y 100 de las Reglas de Operación puerto Lerma	
Documentos descritos en la regla 91, 92, 93 y 94 de las Reglas de Operación puerto Seybaplaya	

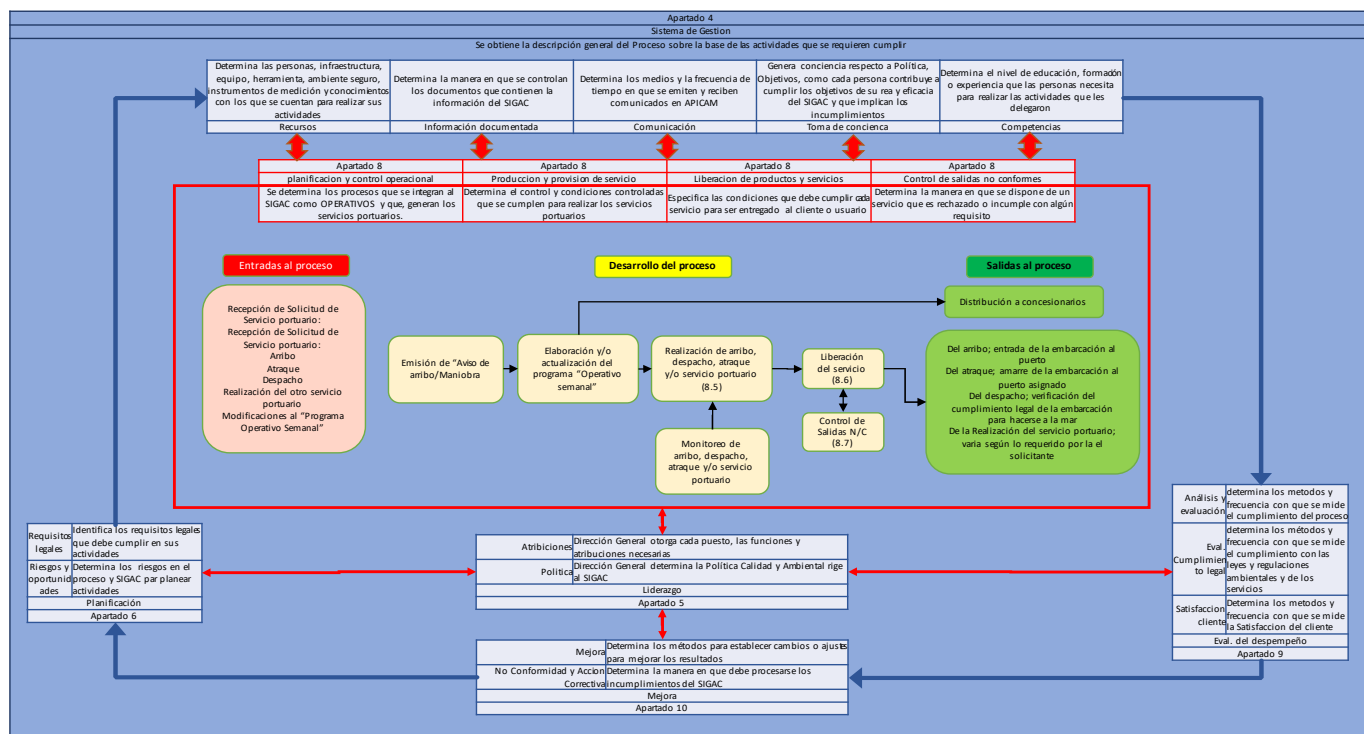
determinado la secuencia e interacción del proceso;

## Diagrama de Secuencia del proceso.





## Diagrama de interacción del proceso



## Alineación con requisito 8.1

El proceso que se mantiene implementado para la “*realización de los Servicios Portuarios*”, es el denominado como “**Proceso de Operaciones Portuarias de APICAM**” en el cual, contiene descrito el control de las actividades que se realizan para cumplir los requisitos de la provisión de servicio a terceros y cesionarios. La Gerencia de Puerto, ha planificado, implementado y controlado este proceso, alienado a las acciones determinadas en el apartado 6 y apartado 8.1 del manual de Gestión del SIGAC, siendo en este último al que se alinean los requerimientos siguientes:

a) Se determinan los requisitos establecidos para los servicios de;

- 1) Arribo
- 2) Despacho
- 3) Atraque
- 4) Programa Operativo (Distribución)
- 5) Lanchaje
- 6) Amarre de Cabos
- 7) Avituallamiento
- 8) Servicios de maniobras
- 9) Suministro de Agua potable
- 10) Suministro de Combustible
- 11) Recolección de basura
- 12) Servicios de Fumigación
- 13) Servicios de Remolque y pilotaje

b) Se establece establecen los criterios para:

- ✓ La operación de los procesos; descrito en el documento:
- ✓ La aceptación de los servicios;

Descritos en las [fichas técnicas](#) de cada servicio que APICAM realiza con sus propios recursos o a través de terceros (prestadores de Servicios)

c) Se determinan en la ficha técnica de cada servicio, los recursos que se establecen como necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios portuarios, prestados a través del proceso;

d) Se implementa el control del proceso, ajustado con los criterios establecidos en las fichas técnicas de cada servicio;

e) Se determina, mantiene y conservan los formatos, procedimientos, manuales, instructivos y/o documentos en cualquier medio (electrónico, imagen, impreso, audio, video, etc) que se utiliza para guiar, controlar y evidenciar las actividades del proceso, los enlista y solicita de manera formal (oficio o email) a la Coordinación de Calidad y Gestión Social, integre el listado como parte del **TITULO 15 de la información documentada** que el Manual de Gestión de APICAM hace referencia como los necesario para lograr:

- ✓ Tener la confianza en que el proceso se realiza de acuerdo a lo planificado
- ✓ Demostrar la conformidad de los servicios portuarios en referencia a los requisitos que les fueron establecidos.

Cuando el Area de Operaciones requiere de la compra de algún producto o servicio para hacer uso de estos en las actividades portuarias, debe contar con la “Las consideraciones Ambiental” que emite la Dirección Ambiental para lo cual, debe solicitarla de manera formal (oficio o email) a esta última y así asegurarse de que se determinar los requisitos ambientales pertinentes a lo que será adquirido;

Al solicitar la compra a la Dirección Administrativa, incluye además de la descripción de las especificaciones técnicas, cantidad y calidad, las “Consideraciones Ambientales” para que sean comunicados a todos los proveedores que participen;

Posterior a la compra de productos o servicios, consulta con la Dirección Ambiental sí a los proveedores seleccionados, les suministrará información que describa, sensibilice y oriente respecto a los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios que serán suministrados y/o que recolectan de APICAM, esto con el fin de prever y validar que las condiciones ambientales se cumplan durante la prestación del servicio.

### Alineación con requisito 8.5

Las condiciones controladas descritas en este manual, se integran por el conjunto de condiciones que en cada puerto se mantienen implementadas de acuerdo a los servicios que presta. La variación consiste en los diferentes servicios que cada recinto presta a sus cesionarios y usuarios, hay servicios que todos los puertos prestan y otros específicos de cada uno. Las condiciones controladas se especifican como parte de la **Ficha Técnica** de cada Servicio portuario.

Cuando las condiciones controladas son descritas y/o incluyen documentos de apoyo para su implementación, estos se anexan al presente manual y en caso de ser específicas para un puerto, se identifican el anexo con su nombre en el título y en

el listado de anexos, se categoriza y clasifica en la sección correspondiente al recinto portuario. Las condiciones controladas descritas pueden incluir lo siguiente según sea aplicable:

- a) la disponibilidad de las **Fichas Técnicas** como parte de la **información documentada** que se integra al **Título 15** mencionado en el Manual de Gestión de APICAM, y que define:
  - 1. las características de los servicios a prestar; estos pueden presentarse al grado de detalle necesario para calificar como conforme el servicio realizado o las actividades a desempeñar, este tipo de condiciones se presenta en fichas técnicas o descripciones detalladas de los servicios según sea práctico y adecuado para su uso durante el desarrollo de las actividades operativas;
  - 2. los resultados a alcanzar, mostrando de la manera adecuada como debe concluir el servicio y esto puede incluir factores de tiempo, forma, cantidad y cualquier otro que se considera necesario para aceptar el servicio como conforme a los requisitos;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; para esto a cada servicio se determina las actividades adecuadas para darle seguimiento durante su realización (antes, durante y/o después) así como el método a aplicar (verificación, supervisión y/o inspección) y los medios donde se registran los resultados para conservarlos, evaluarlos y darles uso estadístico y de análisis para toma de decisiones.  
Se establecen los métodos para realizar seguimiento y medición durante el desarrollo del servicio, se especifica la manera de medir el resultado, incluyendo el dato que se registra, donde se registra y finalmente donde será conservado (captura electrónica).
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control del proceso los resultados esperados y los criterios de aceptación para los servicios; Esto implica detallar e instruir uno o más momentos en los que se debe aplicar seguimiento y la medición del servicio que se realiza . Se da seguimiento a los resultados que se van obteniendo durante los seguimientos del servicio a fin de, asegurar que al final se alcanzan los resultados planeados, incluyendo en caso de ser identificado como necesario, la corrección de algún desvío antes de obtener el resultado final.
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; Para esto, se especifican los equipos, herramientas y maquinaria necesaria para el desarrollo del servicio, así como las condiciones de seguridad que se deben asegurar y/o prevenir durante su realización. Cuando la infraestructura,

maquinaria o equipo de los que se dan uso, requiere de mantenimiento, lo solicita de manera formal a la Dirección de infraestructura y mantenimiento y se asegura que la infraestructura y/o equipos que se le da uso, de manera interna para su proceso, se mantiene en buen estado y sin riesgos de generar incumplimientos. Cuando un prestador de servicio (externo), es quien realiza el servicio, este último es responsable del cumplimiento de esta condición y la Gerencia Operativa del puerto es quien da seguimiento y verifica que esta condición la cumple.

- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; para esta condición, se determina si es necesario que el servicio o parte de él lo realice personas que requiere de un nivel específico de competencia, detallando por función o puesto) quien o quienes de los que participan lo requieren y cuál es la competencia que necesitan, esta condición se extiende también a los prestadores de servicios para quienes puede ser parte del control ejercido desde su contratación. Las Gerencias de Puerto, determinan en consenso con la Dirección Administrativa los perfiles de competencia necesarios para el adecuado control de esta condición controlada de los servicios portuarios;
- f) Se excluyen actividades de validación y que, por las características de los servicios, no son factibles de implementarse en la práctica debido a que durante la realización de los mismos se realizan seguimientos que permiten verificar los resultados obtenidos en cada etapa de la operación.
- a) “la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores”;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; Las Gerencias de Puerto implementan en la capacidad de lo posible y aplicable, métodos preventivos que van desde la comprobación del entendimiento de la información y delegación de actividades hasta el uso de métodos para comunicar y recopilar la información de los servicios, asegurando que el personal involucrado no comete de manera intencional errores que afecten los resultados obtenidos. El uso de formatos pre-elaborados con registros de opción múltiple, la confirmación de instrucciones y/o información transferida a través del personal involucrado, el incremento en el uso de técnicas, herramientas y tecnología que elimina cada vez procesos manuales y/o variaciones adversas en los mismos, son ejemplos de las acciones que se implementan en APICAM para la implementación de esta condición.
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega; Cada uno de los servicios portuarios que son prestados a clientes concesionarios y público en general, Cuando los servicios se concluyen es la Gerencia de Puertos

quien establece los métodos adecuados para liberar como conforme el servicio portuario que realiza por su cuenta o a través de un proveedor de servicio. Las características de los servicios portuarios no permiten implementar actividades posteriores a la entrega debido a que no tienen permanencia posterior los servicios en los clientes ya que después de concluida la atención de estos últimos, también concluye el compromiso generado con la prestación del servicio.

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

La Gerencia de puerto asegura se identifica cada uno de los servicios prestados a clientes concesionarios con el objetivo, que al realizarlo sea practico identificar el estatus y la conformidad del servicio para, liberarlo, darle “salida” y que el prestador obtenga los comprobantes necesarios para realizar el cobro correspondiente cuando aplique.

Los servicios portuarios que realiza APICAM y el método utilizado para los seguimientos de los mismos el cual, permiten identificar claramente los servicios realizados en fecha, hora, tiempo, e involucrados. Estos datos se registran en el formato de Programa Operativo Semanal.

La trazabilidad NO es un requisito expreso ni contractual y NO se considera necesaria la implementación de algún tipo de identificación única ni conservar la información específica para este fin. Por tanto, la parte correspondiente a este tema del 8.5.2 de la norma ISO-9001, se considera NO APLICABLE.

#### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se considera como parte de la propiedad de los clientes concesionarios y proveedores externos a los equipos, materiales, maquinaria, personal y datos personales o de la empresa que representan y que dejan o ponen a disposición de APICAM, para que se haga responsable de su resguardo, uso o cuidado en un tiempo determinado.

Para el caso de información y datos personales o de la empresa, los lineamientos para su manejo y cuidad son los que emite la Dirección Administrativa, siendo la responsabilidad de la Gerencia de Puerto, mantenerse informada y actualizada respecto a las condiciones uso y manejo de estos datos y el cumplimiento con la los requisitos de las leyes de transparencia uso y acceso a la información.

Cuando se trata del uso y/o resguardo de equipo, maquinaria, producto herramienta, entre otros productos tangibles, es entonces a la Dirección de Comercialización a quien se debe solicitar las condiciones contractuales acordadas con clientes y proveedores para hacer cumplir las condiciones y responsabilidades respecto al cuidado y resguardo de esa propiedad.

Cuandp las condiciones contractuales NO especifican los mecanismos de control aplicados para manipular y hacer uso de los productos, equipos y/o maquinaria, la

Gerencia de Puerto los establece de manera interna por incluyendo la manera en que serán identificados, verificados, protegidos y salvaguardados (según aplique) la propiedad de los clientes o de los proveedores.

En caso de que la propiedad de algún cliente o proveedor se llegue a, perder, deteriorar o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la Gerencia de Puerto en concenso con la Dirección de Comercialización según se convenga, quien se encarga de informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la **información documentada (título 15)** de en el **Programa Operativo Semanal** y la **Bitácora de Supervisiones y seguimiento**

NOTA en ISO-9001: La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

#### 8.5.4 Preservación

En APICAM se realizan servicios portuarios, los cuales no son factibles de preservar, manipular, embalar, almacenar por lo que la “Preservación” a la que se hace referencia en el presente inciso, se ha excluido de las actividades integradas al Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental.

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El ciclo de vida de los servicios portuarios que APICAM ofrece, concluye al momento en que se termina la prestación del servicio con el cliente concesionario y/o usuarios. Es por esta razón que no existe la posibilidad de extender a actividades posteriores las responsabilidades de APICAM respecto a sus servicios, ni garantizar su obligación contractual de manera que lo obliguen a algún tipo de servicio de mantenimiento posterior por lo que, se ha excluido del desarrollo de actividades referentes a este inciso de la Norma ISO-9001.

#### 8.5.6 Control de los cambios

Cuando existen cambios en las especificaciones de los servicios portuarios que se prestan a clientes concesionarios y/o usuarios estos son informados de manera previa a la Dirección de Comercialización para prevenir efectos contractuales adversos. En caso de modificaciones “urgentes” que no puedan ser notificadas al momento, estas se acuerdan con los cesionarios o usuarios de manera formal manteniendo en la bitácora de supervisión y/o formato de control utilizado para ese servicio prestado, la evidencia del acuerdo o solicitud del cambio, celebrado con el cliente o usuario, donde se especifica, fecha, hora, nombre y forma de los que acuerdan el cambio y descripción del cambio.

Estos registros son agregados en **información documentada (título 15)** para conservar los medios en que se plasmaron los resultados de la revisión de los

cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

#### 8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación de los servicios portuarios, se realiza solo HASTA QUE, se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente.

Las autoridades que pueden liberar los servicios sin supervisión o verificaciones solo pueden ser la Gerencia de Puerto, la Dirección de Comercialización o el Director General de API en ese orden de prioridad.

Las condiciones sobre las cuales se basan y planean las disposiciones de liberación son las que se plasman en el contrato y/o solicitud del cliente y que se recibe y acepta por parte de APICAM. Los acuerdos contractuales acordadas con lo clientes (cesionarios o usuarios) los solicita la Gerencia de Puerto a la Dirección de Comercialización de manera formal (oficio o email), solicitando la especificación de las condiciones y disposiciones planeadas para una o más etapas de la realización de servicios según sea haya acordado, estas disposiciones quedan establecidas en conjunto a las características a cumplir en los servicios

Derivado de condicione sy disposiciones acordadas, se progarman y desarrollan las verificaciones y/o supervisiones, pruebas o cualquier otra actividad de control que permita verificar que los servicios cumplen con los requisitos establecidos en esa etapa de su realización.

Se conservan las **Bitácora de Supervisiones y seguimiento** como parte de la **información documentada (título 15)** que mantiene la evidencia de la sobre la liberación de los servicios en la cual se detallan las evidencias respecto a:

- ✓ La conformidad con los criterios de aceptación de los servicios;
- ✓ La trazabilidad a las personas que autorizan la liberación, identificándolas por nombre o puesto y signatura (rubrica o firma electrónica o manual), o sello único.



## Alineación con el requisito 8.7

### Control de las salidas no conformes

**8.7.1** En coherencia con lo descrito en este manual los servicios portuarios que se prestan a clientes concesionarios y usuarios de APICAM, no se realizan liberaciones sí que se cumplan las condiciones acordadas para estos.

Entonces, derivado de las supervisiones y seguimientos, la Gerencia de Operaciones controla y realiza las actividades necesarias para que en caso de existir diferencias entre las condiciones planeadas y las resultas, estas sean corregidas y pueda liberarse y entregarse al cliente concesionario o usuario, el servicio en estado de “conforme”.

Las acciones derivadas a tomar para la corrección de las no conformidades, pueden incluir una o más de las siguientes según sea adecuado:

- Corregir lo que está mal realizado
- Separar, dejar en pausa o suspender totalmente ese servicio para sustituirlo por otro realizado con los cambios necesarios para que sea conforme
- Informar a los clientes concesionarios o usuarios de las características no conformes del servicio
- Obtener la autorización del cliente usuario para que sea liberado en el estado en que se encuentra el servicio (liberación bajo concesión).

Si las acciones implican corregir las no conformidades, se vuelve a verificar el servicio para estar completamente seguros que en esta ocasión, cumple con los requisitos establecidos. Los resultados de correcciones se registran en la **Bitácora de Supervisiones y seguimiento** y se conservan como parte de la **información documentada (título 15)** especificando los siguientes datos:

- ✓ Descripción de la no conformidad hallada
- ✓ Descripción de las acciones realizadas
- ✓ Descripción de todas las concesiones que se hayan obtenido. En caso de que hayan existido.

Datos para identificar claramente a las autoridades que deciden la acción realizada.(nombre, puesto y firma). La información documentada que se emite y conserva en atención a las acciones tomadas para la No conformidad deben aplicarse sobre la base del **Título 16 de la información documentada**, referida en el apartado 10.2 del Manual de Gestión de APICAM.

## Listado de Anexos: