



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*

## **PROYECTO MARCA DE GARANTÍA DE LA COMUNIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL**

**Econ. Walter Martínez Balda  
Guayaquil, Octubre de 2005**



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

## INTRODUCCIÓN

Los puertos juegan un importante papel en lo referente a aquellos aspectos que intervienen en la competitividad de un país. Los puertos representan las grandes "puertas" de acceso para el comercio exterior.

Pero los puertos, su crecimiento y modernización, no es un fin en sí mismo sino un instrumento al servicio de la economía y del comercio de las regiones. Los flujos ingentes de mercancías generan actividades de logística y distribución que crean riqueza y empleo. Para los importadores y exportadores, la oferta abundante de líneas de transporte marítimo facilita sus operaciones comerciales en condiciones ventajosas de coste y frecuencia.

Dada la relevancia que supone la actividad portuaria, podemos afirmar que todo aquello que ocasiona su ineficiente funcionamiento repercute de forma negativa en la economía nacional y, por extensión, en la regional.

De lo anterior se deriva el interés de la Comunidad Portuaria y de la Corporación Andina de Fomento (CAF) por mejorar los servicios dentro del Puerto de Guayaquil. Siendo el Programa de Calidad de los Servicios Portuarios una iniciativa que permitió el arranque del Proyecto Marca de Garantía, el mismo que se describirá a continuación.

**ECON. WALTER MARTÍNEZ BALDA**

**SECRETARIO TÉCNICO**

**CONSEJO DE CALIDAD DE LA COMUNIDAD PORTUARIA DE  
GUAYAQUIL**

PBX: 593 – 04 – 2480120, 2486512

e-mail: [waltermartinez@puertodeguayaquil.com](mailto:waltermartinez@puertodeguayaquil.com)

Dirección: Ave. 25 de Julio – Vía Puerto Marítimo



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*  
Guayaquil – Ecuador – América del Sur

## **PROYECTO MARCA DE GARANTÍA “COMUNIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL”**

### ***ANTECEDENTES***

Los puertos juegan un papel importante en la economía de un país, justamente por ser las puertas de acceso para el comercio exterior. En virtud de ello, es necesario que los servicios que se brinden en los mismos sean de calidad para que así la mercancía que allí fluye mantenga la calidad con la que arriban.

De allí que, en 1.993 la Autoridad Portuaria de Valencia se propone mejorar la calidad de los servicios portuarios; siendo en 1.994 que se elabora el primer documento sobre la Marca de Garantía, mientras que la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) participa activamente en la elaboración del primer borrador a partir de 1.995 y efectúa ensayos al mismo para editar el libro de la marca en 1.996. Finalmente, en 1.999 se pone en marcha el Proyecto Marca de Garantía en el Puerto de Valencia.

Luego de implementado dicho proyecto y de comprobar su eficacia y efectividad surge el interés de implementarlo en otros puertos del mundo. Es allí donde interviene la Corporación Andina de Fomento (CAF), quien a través del Proyecto Andino de Competitividad (PAC) viene participando en la promoción de un Programa de Calidad de los Servicios Portuarios en los puertos de los países andinos.

Mediante este programa la CAF con la colaboración de la UPV espera sentar las bases para la implantación de un sistema de calidad de los servicios portuarios siguiendo las pautas del modelo de la Marca de Garantía del puerto de Valencia.

En principio está prevista la participación en dicho programa de calidad de un primer grupo de cinco puertos que han de reunir los requerimientos básicos de compromiso con



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil  
los objetivos del programa. Sobre la base de esta experiencia, se evaluará la posibilidad de ampliar el programa a otros puertos interesados en participar.

Entre los cinco puertos seleccionados como pilotos está el Puerto de Guayaquil por considerarse uno de los más importantes del país y de la costa sur del pacífico.

La participación del Puerto de Guayaquil inició con la conformación de un Grupo de Impulso, el mismo que fue creado con la finalidad de promover el uso de la marca en las empresas prestadoras de servicios, dando a conocer los beneficios que trae consigo la implementación del Proyecto Marca de Garantía.

Este grupo está conformado por las siguientes entidades:

- Autoridad Portuaria de Guayaquil (APG)
- Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE)
- Cámara Marítima del Ecuador (CAMA E)
- Muy Ilustre Municipio de la Ciudad de Guayaquil
- Corporación de Promoción de Exportaciones e Importaciones (CORPEI)

Estas entidades iniciaron sus actividades con la presentación del proyecto a las Cámaras de la Producción de Guayaquil.

Asimismo, se realizaron múltiples reuniones con las empresas prestadoras de servicios portuarios para dar a conocer la importancia del proyecto y, a su vez, se realizaron encuestas a las mismas empresas para conocer el potencial del proyecto.

Posterior a la promoción del proyecto se conformó el Consejo de Calidad de Servicios Portuarios de la Comunidad Portuaria de Guayaquil, que es un organismo de representación de los distintos sectores y operadores que conforman la Comunidad Portuaria y que llevan a cabo sus actividades en el Puerto de Guayaquil. Fue constituido en reunión abierta el 20 de enero 2005.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil  
**MARCA DE GARANTÍA**

***¿Qué es la Marca de Garantía?***

La Marca de Garantía es un sistema cuya finalidad consiste en la promoción y la mejora de la calidad y competitividad de los servicios prestados por la comunidad portuaria.

***Objetivos***

Como objetivos principales que se esperan conseguir con el Programa de Calidad de los Servicios Portuarios figuran los siguientes:

- Ofrecer a los clientes del puerto unos servicios con unas calidades conocidas y garantizadas
- Articular la comunidad portuaria entorno a una política de calidad
- Mejorar la competitividad frente a otros puertos competidores
- Fomentar y promover la cultura de la calidad en las empresas e instituciones

Cabe mencionar que en el sector portuario, al contrario de lo que ocurre en otros sectores de la economía, el resultado de la calidad de un servicio no depende de un solo servicio sino que es la resultante de la actividad desarrollada por un elevado número de empresas privada y organismos públicos que intervienen en la cadena logística y que, habitualmente, actúan de forma autónoma y sin coordinarse entre sí.

Para poder ofrecer al cliente un servicio garantizado integral es necesario que todos los eslabones de la cadena se comprometan a que su actuación se ajuste a unos determinados estándares y sus servicios cumplan unas características mínimas, ya que sería infructuoso que las empresas desarrollen por sí solas un buen trabajo mientras las otras involucradas en la cadena no secundarán al mismo nivel su labor. De allí que, la pretensión de la Marca sea lograr que se integren la mayor parte de prestadores de servicios portuarios, de tal forma que se ofrezca un servicio global garantizado con unas



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil características conocidas por el cliente y que, a su vez, esto permita crear un ambiente de competitividad para el puerto.

En el Puerto de Guayaquil para dar cumplimiento a los objetivos antes mencionados se ha constituido el *Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria de Guayaquil*, órgano que representa a la Comunidad Portuaria y será el encargado de liderar el proceso de mejora de la calidad de los servicios portuarios a través de los 4 grupos de trabajo que se han constituido conforme al tipo de servicios brindado.

Cada uno de los grupos de trabajo tiene funciones específicas que cumplir en la cadena de servicios, es por ello que los mismos están integrados por representantes de las empresas que brindan los servicios inmersos en su eslabón.

La participación de los grupos de apoyo permite conocer el funcionamiento de cada una de las empresas que brindan servicios portuarios a través de los procesos actuales; además, permite visualizar las relaciones existentes entre todas las empresas y sus respectivos servicios.

De allí que, con la información brindada por cada grupo de trabajo se puede establecer los procedimientos para la prestación de los distintos servicios y la obtención de la Marca de Garantía.

Entre los servicios que comprenden la denominada Marca de Garantía se pueden mencionar los siguientes:

- **Servicios al Buque:**
  - Servicios de aproximación de naves de tráfico internacional.
  - Asignación de muelles
  - Practicaje
  - Remolque
  - Amarre y Desamarre



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

- Libre Plática
- Avituallamiento, aprovisionamiento, reparaciones y servicios a buques en general.
  
- **Servicios a la Carga:**
  - Operaciones de carga y descarga.
    - Estiba y Desestiba
    - Trincado y Destrincado de cargas
  - Desconsolidación y Consolidación de la mercancía
  - Almacenamiento de contenedores, llenos o vacíos.
  - Inspecciones sanitarias y fitosanitarias de mercancías, así como también las inspecciones de calidad.

Siendo estos los servicios que comprenden la Marca de Garantía los organismos y empresas que participan en este proyecto son los siguientes:

- Entidad Ejecutora de la Política Marítima Nacional:
  - Dirección General de la Marina Mercante del Litoral (DIGMER)
- Operadores Portuarios de Buque (OPB):
  - Prácticos
  - Remolcadores
  - Amarradores
- Operadores Portuarios de Carga (OPC):
  - Empresas proveedoras de Mano de Obra
  - Empresas proveedores de Medios Mecánicos
- Empresas de Servicios Complementarios (ESC):
  - Empresas proveedoras de Combustibles
  - Empresas proveedoras de Servicios de Mantenimiento
  - Empresas proveedoras de Avituallamientos
- Empresas Públicas de Control y Prestación de Servicios:
  - Autoridad Portuaria de Guayaquil (APG)



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

- Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE)
- Capitanía del Puerto
- Policía Antinarcóticos
- Ministerio de Salud Pública (MSP)
- Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuaria (SESA)
- Empresas Privadas de Prestación de Servicios:
  - Agentes Navieros
  - Agentes Consolidadores
  - Permisarios
  - Despachadores de Aduana
  - Empresas Verificadoras
  - Concesionarios; y,
  - Transportistas

Las mismas que han sido divididas en cuatro grupos, dependiendo del tipo de servicio que brinden.

Los grupos de trabajo que actualmente existen en el Puerto de Guayaquil son:

**Grupo 1:** Escala del Buque: Las operaciones que se enmarcan en este grupo son únicamente las relacionadas directamente con la nave.

**Grupo 2:** Servicios a la Carga (Contenedores de Importación): Como su nombre lo indica se refiere a los servicios que se brindan a todo tipo de contenedores importados, sean bajo la condición LCL O FCL, incluyendo el movimiento de los vacíos.

**Grupo 3:** Servicios a la Carga (Contenedores de Exportación): Dentro de este grupo se encuentran las empresas que manejan todo tipo de contenedores con destino al exterior, desde mercancía en general hasta exportación de fruta contenedorizada.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

**Grupo 4:** Servicios a la Carga (Exportación de Frutas): Este grupo fue creado con la finalidad de dar un servicio especial a la exportación de frutas, sobretodo banano, debido a la condición especial de este tipo de embarque en nuestro puerto.

En la actualidad estos grupos se encuentran culminando la fase de levantamiento de procesos y procedimientos actuales, para proceder a diseñar los nuevos procedimientos que garanticen servicios de calidad, donde la optimización del tiempo es fundamental para garantizar un servicio eficiente.

### ***ÓRGANOS DE GESTIÓN DE LA MARCA***

El titular de la Marca es la Fundación Marca de Garantía, que será creada por la CAF quien lidera el Proyecto a nivel latinoamericano; mientras que el control y uso de la Marca lo efectúa el Consejo de Calidad, la Gerencia, el Defensor del Cliente y la Auditoría, con un arreglo a la distribución de funciones de cada órgano.

**Consejo de Calidad:** Representa a toda la Comunidad Portuaria y desarrolla su cometido de elevar la calidad de los servicios portuarios, mediante los Grupos de Trabajo.

**La Gerencia de la Marca:** Ejercitará esta función el Gerente de la Fundación Marca de Garantía y son sus competencias principales el control del Uso de la Marca, otorgar las Autorizaciones de Uso, formar los expedientes de infracciones y reconocer a los beneficiarios las compensaciones.

**El Defensor del Cliente:** El Defensor del Cliente será nombrado por el titular de la Marca y ejerce sus funciones con independencia, de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Uso, velando porque los servicios prestados por los usuarios tengan las características previstas en el Reglamento, recogiendo cuantas reclamaciones formulen los beneficiarios de los servicios garantizados por la Marca y decidiendo sobre las compensaciones económicas de éstos.



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*  
**La Auditoría de la Marca de Garantía:** La auditoría será designada por el titular de Marca y ejercerá sus funciones con independencia, de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Uso, realizando los trabajos que se le encomienden en materia de control de procesos y examen de reclamaciones, y sus causas.

### ***FUNCIONAMIENTO DE LA MARCA***

Para el perfecto funcionamiento de la Marca de Garantía se creará un Reglamento de Uso y los Procedimientos que seguirán cada uno de las empresas u organismos usuarios del sello.

Dentro del ***Reglamento de Uso*** se detallarán cada uno de los servicios garantizados, los tipos de reclamos que un beneficiario puede hacer en tanto el prestador de un servicio no cumpla con el servicio solicitado y que este garantizado, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos. Además, dentro del reglamento de uso se estipularán las compensaciones por incumplimiento de las características garantizadas y los requisitos para la concesión y efectividad de la Autorización de Uso.

Por su parte, el ***Documento de Procedimientos*** detallará los compromisos que adquirirán los usuarios de la marca al momento de autorizarse el uso de la misma y permitirán cumplir con las garantías ofrecidas al cliente.

### ***AUTORIZACIÓN DE USO DE LA MARCA***

***¿Quiénes serán los usuarios de la Marca de Garantía y podrán, por tanto, utilizar es sello de la Marca?***

Podrán usar la marca todas aquellas empresas u organismos proveedores de servicios que hayan obtenido la autorización para el Uso del sello de la Marca. Esto significa que los servicios ofrecidos por dichos Usuarios alcanzarán los niveles de calidad que determina el Reglamento de Uso de la Marca.



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*  
***¿Cuál será el proceso para conseguir la Autorización de Uso de la Marca de Garantía?***

La autorización de uso de la Marca de Garantía se obtendrá efectuando la correspondiente solicitud por parte de la empresa solicitante.

En dicha solicitud se indicará el servicio o servicios para los que se requiere la autorización y se acepta expresamente el contenido íntegro del Reglamento de Uso, así como el cumplimiento de los procedimientos que le afecten.

Tras un periodo de prueba, la Gerencia comprobará el grado de cumplimiento, luego eleva al Titular de la Marca el respectivo informe para que resuelva sobre el otorgamiento de la autorización, debiendo efectuar, una vez superado este trámite, un determinado depósito económico, si amerita el caso.

La autorización de Uso es el único título que autoriza el Uso de la Marca de Garantía y se concede siempre de forma expresa.

***¿Durante que tiempo se concede la autorización de Uso de la Marca?***

Las autorizaciones podrán ser otorgadas de forma temporal o por tiempo indefinido. Las autorizaciones temporales caducarán por el mero transcurso del plazo para el que fueron concedidas. Las autorizaciones indefinidas caducarán por renuncia del usuario de la Marca. Toda autorización caducará, además, por la declaración de quiebra del usuario de la Marca o la solicitud de suspensión de pagos.

***¿Cuáles serán las principales ventajas con las que cuenta una empresa que pertenece a la Marca?***

El formar parte de la Marca no sólo supone la obtención de un certificado que acredita una calidad en los servicios, sino que representa también el reconocimiento de la sociedad a una organización de reconocido prestigio.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

Los principales beneficios que las empresas usuarias de la marca obtendrán son:

1. **La diferenciación de sus competidores** dándose a conocer como integrantes de un Proyecto de Calidad que contribuye a acrecentar la confianza que los clientes depositan en dichas empresas y a reforzar su reputación y solvencia profesional.
2. **La garantía para sus clientes** de una determinada calidad para sus servicios.
3. **La mencionada calidad** la pueden prometer en tanto forman parte de una cadena logística que, como si de una sola empresa se trata, garantiza el buen fin de un conjunto de actuaciones que permiten alcanzar el resultado final prometido.
4. **La Marca de Garantía** realiza actividades de promoción comercial, a través de los medios de comunicación y los diferentes eventos en los que las Instituciones involucradas en la Marca participan u organizan. Ello contribuye a ampliar el mercado potencial de sus usuarios.

***BENEFICIARIOS DE LA MARCA***

***¿Quiénes son los beneficiarios/clientes de la Marca de Garantía y qué ventajas obtienen al contratar servicios con empresas usuarias de la Marca?***

Son beneficiarios de la Marca de Garantía los cargadores y receptores de mercancías (importaciones y exportadores) y los armadores y operadores de buques.

El principal atractivo de la Marca para sus beneficiarios es la calidad de los servicios que ofrecen sus usuarios pero, además, los clientes de la Marca disfrutan de una garantía que les otorga derecho a reclamar y a ser compensados si las características del servicio no se ajustan a lo prometido.

***¿Cuáles serán los servicios garantizados a los beneficiarios/clientes de la Marca?***



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

Las garantías de la Marca guardan relación con la rapidez, la seguridad y la fiabilidad de los servicios y la solvencia en la profesionalidad de las empresas que la integran.

**RECLAMOS POR INCUMPLIMIENTO**

*¿Cómo podrán reclamar los clientes ante el incumplimiento de un servicio garantizado por la Marca?*

Siempre que contraten sus operaciones con usuarios de la Marca, el beneficiario de la Marca puede formular reclamaciones al **DEFENSOR DEL CLIENTE** en relación con los servicios que no hayan sido prestados en las condiciones garantizadas en cada momento, y tiene derecho, en todo caso, a obtener la oportuna contestación escrita respecto a la queja formulada.

Asimismo, cuando alguna de las garantías citadas no sea cumplida, el beneficiario de la Marca tiene derecho a obtener la compensación económica que en cada momento esté especificada para la garantía incumplida.

*¿Qué ocurrirá cuando un usuario incumpliere sus obligaciones recogidas en el Reglamento de Uso?*

Cuando se produce un incumplimiento de los servicios garantizados se inicia el procedimiento sancionador. El Reglamento de Uso de la Marca preverá sanciones dependiendo del tipo de infracción que se cometa. Las infracciones se clasificarán en:

- Infracciones leves: multas cuantificadas económicamente.
- Infracciones graves: multas cuantificadas económicamente y retirada temporal de la autorización de Uso.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

- Infracciones muy graves: multas cuantificadas económicamente y retirada de la autorización de Uso por un lapso mínimo de un año.

***PARTICIPACIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS EN LA MARCA DE GARANTÍA***

Los organismos públicos (Autoridad Portuaria de Guayaquil, Corporación Aduanera Ecuatoriana, Policía Nacional y Capitanía del Puerto) estarán presentes en la Marca de Garantía bien como usuarios o bien como organismos reguladores (colaboradores).

Lo que redundara en un apoyo incondicional del estado en beneficio de las actividades que se desarrollan en fomento del comercio internacional, además se convertirán en ejes dinamizadores de las actividades en nuestro puerto.

A efecto de tener una apreciación más clara de la planificación a la fecha, adjuntamos el Reglamento Interno de funcionamiento del Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria de Guayaquil, donde se detallan sus objetivos, funciones, actividades, miembros, etc.



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*  
**BIBLIOGRAFÍA:**

Proyecto Marca de Garantía del Puerto de Valencia, Las 25 preguntas esenciales sobre la Marca de Garantía, Valencia, España

Secretaría Técnica del Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria de Guayaquil, Diagnóstico de los procedimientos actuales de los servicios portuarios en Guayaquil, Guayaquil, Ecuador

<http://www.capoan.com>

<http://www.marcagarantia-ptovlc.com>



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

## **PROGRAMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS**

**OBJETIVO: LA MARCA DE GARANTÍA**

**Reglamento interno de funcionamiento del  
Consejo de Calidad  
de la Comunidad Portuaria de Guayaquil**

**2005**



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

## ÍNDICE

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	18
Artículo 1º.- Constitución y denominación .....	18
Artículo 2º.- Duración.....	18
Artículo 3º.- Domicilio .....	18
Artículo 4º.- Ámbito territorial .....	18
TITULO II. OBJETO Y BENEFICIARIOS.....	18
Artículo 5º.- Objeto.....	18
Artículo 6º.- Funciones .....	19
Artículo 7º.- Actividades .....	20
Artículo 8º.- Beneficiarios. ....	21
TITULO III. MIEMBROS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS MISMOS .....	21
Artículo 9º.- Miembros del Consejo de Calidad.....	21
Artículo 10º.- Cese y nombramiento de los miembros.....	22
Artículo 11º.- Registro de miembros .....	22
Artículo 12º.- Derechos de los miembros.....	23
Artículo 13º.- Deberes de los miembros.....	23
TITULO IV. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN .....	24
Artículo 14º.- Organización del Consejo.....	24
Artículo 15º.- El Presidente .....	24
Artículo 16º.- El Vicepresidente.....	24
Artículo 17º.- El Secretario.....	24
Artículo 18º.- Reuniones del Consejo y convocatoria .....	25
TITULO V. RÉGIMEN DE ACUERDOS .....	26
Artículo 19º.- Forma de deliberar y tomar los acuerdos.....	26
Artículo 20º.- Disolución del Consejo de Calidad.....	26
TITULO VI. COMISIONES DE TRABAJO: GRUPOS DE TRABAJO .....	27
Artículo 21º.- Constitución de los Grupos de Trabajo.....	27
Artículo 22º.- Duración.....	27
Artículo 23º.- Responsable del Grupo de Trabajo .....	27
Artículo 24º.- Composición del Grupo de Trabajo.....	27
Artículo 25º.- Periodicidad de las reuniones.....	28
ANEXO I. Composición del Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria de Guayaquil.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

## **TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1º.- Constitución y denominación**

El Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria de Guayaquil, que en lo sucesivo se denominara el Consejo, es un organismo de representación de los distintos sectores y operadores que conforman la Comunidad Portuaria y que llevan a cabo sus actividades en el Puerto de Guayaquil. Fue constituido en reunión abierta el 20 de enero 2005. El Consejo se regirá por las normas establecidas en el presente Reglamento, respetando las jerarquías de las disposiciones legales vigentes.

### **Artículo 2º.- Duración**

El Consejo funcionara por tiempo indefinido mientras cumpla los objetivos para los que fue constituido, sin perjuicio de que pueda disolverse en cualquier momento por alguna de las circunstancias determinadas en el artículo 20º de este Reglamento.

### **Artículo 3º.- Domicilio**

El Consejo fija como domicilio la ciudad de Guayaquil, en las instalaciones de la Autoridad Portuaria de Guayaquil.

### **Artículo 4º.- Ámbito territorial**

El Consejo desarrollará sus actividades y aplicará sus normas, en el ámbito territorial que comprende el Puerto de Guayaquil, instalaciones de la Autoridad Portuaria de Guayaquil y en sus áreas de operación.

En el ámbito funcional, el Consejo representará los intereses profesionales colectivos de organismos e instituciones, tanto públicas como privadas, que sean miembros del mismo, en tantas y cuantas actuaciones tengan por objeto la realización de los fines del Consejo.

## **TITULO II. OBJETO Y BENEFICIARIOS**

### **Artículo 5º.- Objeto**

El presente Reglamento normará el funcionamiento del Consejo de Calidad.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

El objetivo del Consejo de Calidad es optimizar las funciones operativas y logísticas del puerto de Guayaquil, tendientes a conseguir la agilidad y facilitación del Comercio Exterior, que conlleve a la posterior obtención de la Marca de Garantía.

Entre sus fines también podemos citar, con carácter enunciativo, los siguientes:

- a) Promover el desarrollo industrial y comercial en beneficio del interés general.
- b) Promover y defender la unidad y la integridad empresarial fomentando los lazos de solidaridad.
- c) Representar y defender los intereses generales y comunes de la Comunidad Portuaria ante la Administración Pública, las organizaciones profesionales y ante las entidades públicas y privadas.
- d) Colaborar en el desarrollo económico y progreso social de la región en un marco de libertades.
- e) Procurar el fortalecimiento de las organizaciones representadas por el Consejo.
- f) En general, cualesquiera otros fines lícitos inspirados en los principios de este Reglamento.

## **Artículo 6º.- Funciones**

Para el cumplimiento de sus fines, el Consejo de Calidad tendrá las siguientes funciones:

1. Velar por la mejora continua de la calidad de los servicios prestados en el “Puerto de Guayaquil”,
2. Identificar las carencias y necesidades en la Comunidad Portuaria de Guayaquil en aras de ofrecer un adecuado servicio a los clientes del puerto.
3. Formular políticas concretas y efectivas relativas a la mejora de la calidad global del puerto tomando como punto de partida las opiniones de usuarios y clientes sobre los servicios prestados en el mismo.
4. Adoptar indicadores de verificación y evaluación de resultados.
5. Gestionar la información y puesta en conocimiento de los resultados a la comunidad portuaria.
6. Optimizar los procesos en materia de prestación de servicios portuarios.
7. Respetar la autonomía e independencia de los distintos sectores miembros representados en el Consejo, que seguirán rigiéndose por sus propias Normas y Órganos de Gobierno.
8. Sistematizar la representación de la comunidad portuaria ante los poderes públicos y Autoridades.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

9. Asumir la representación de los intereses de la comunidad portuaria ante organismos públicos, privados, así como ante la opinión pública en general.
10. Cualesquiera otras relacionadas con el desarrollo de la actividad portuaria en su sentido más amplio.
11. Participar en el control, así como en el correcto uso y aplicación de la Marca de Garantía.

Todas estas funciones no contemplan la cesión de competencias de los miembros del Consejo de Calidad, en cuyo caso podrán desarrollar además las siguientes:

- Reunir a los representantes de todos los sectores operadores del Comercio Exterior que conforman la Comunidad Portuaria.
- Fomentar las relaciones y la cordialidad entre los sectores que forman parte de la Comunidad Portuaria.
- Simplificar y agilizar los trámites que requieran actuaciones conjuntas entre los diversos sectores representados.
- Ofrecer una imagen de puerto eficiente, competitivo y estructurado que mejore la apreciación por parte de los clientes.

## **Artículo 7º.- Actividades**

El Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria del Puerto de Guayaquil, contemplará entre sus actividades las siguientes:

1. Determinar las áreas, servicios y procedimientos que estarán sometidas a sus evaluaciones, trabajos y deliberaciones.
2. Establecer las garantías iniciales y las futuras a incorporar al Reglamento de Uso de la Marca de Garantía.
3. Diseñar los procedimientos operativos para el cumplimiento de las garantías establecidas.
4. Determinar las compensaciones a los beneficiarios y las sanciones a los usuarios, que deberán incorporarse en el Reglamento de Uso.
5. Proponer a la Gerencia de la Marca de Garantía acciones y programas de formación, promoción de la Marca y mejoras de la calidad del servicio.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

6. Emitir informes en relación con la entrega de autorizaciones de uso de la Marca, nuevas admisiones, expedientes de reclamaciones y procedimientos sancionadores.
7. Velar por la implantación de los Procedimientos aprobados y en la practica, realizar los ajustes necesarios para lograr su cumplimiento.
8. Prestar el apoyo necesario al programa de calidad integral del Puerto de Guayaquil, (Marca de Garantía) en aquellas actividades que se entienda que así lo requieran.
9. Establecer los Grupos de Trabajo<sup>1</sup> que, siguiendo las indicaciones del Consejo, analizarán en detalle aquellos asuntos que les sean encomendados.

### **Artículo 8º.- Beneficiarios.**

Serán potenciales beneficiarios del trabajo realizado por el Consejo y sus mejoras: las empresas, asociaciones, organizaciones empresariales, instituciones, organismos públicos y privados, así como aquellas entidades cuya actividad incida en el comercio

exterior y se canalice por vía marítima. Todas estas mejoras repercutirán de manera directa en los clientes del puerto quienes son los beneficiarios finales del proyecto de calidad portuaria.

El Consejo basará sus decisiones así como sus pautas de funcionamiento contemplando los criterios de imparcialidad, objetividad y no discriminación.

Nadie podrá alegar frente al Consejo, derecho preferente a gozar de sus beneficios, ni imponer su atribución a persona o entidad determinada.

### **TITULO III. MIEMBROS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS MISMOS**

#### **Artículo 9º.- Miembros del Consejo de Calidad<sup>2</sup>**

Serán miembros del Consejo de Calidad los representantes de todos los sectores portuarios que hayan aceptado integrarse en el sistema de calidad para la Comunidad Portuaria “Marca de Garantía” y que hayan sido propuestos para desempeñar este cargo por el Grupo de Impulso.

---

<sup>1</sup> La composición y pautas de funcionamiento de los Grupos de Trabajo vienen definidas en el TÍTULO VI. COMISIONES DE TRABAJO: GRUPOS DE TRABAJO del presente Reglamento.

<sup>2</sup> Anexo I: Composición del Consejo de Calidad del Puerto de Guayaquil.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

Queda contemplada la admisión en el Consejo de cualquier otro representante que se estime conveniente en un futuro, en función de la previsible ampliación del contenido del programa de calidad “Marca de Garantía” en el Puerto de Guayaquil.

El cargo de miembro del Consejo no será remunerado.

### **Artículo 10º.- Cese y nombramiento de los miembros**

La condición de miembro del Consejo de Calidad se pierde:

- a) Por renuncia del miembro, lo que supondría elegir a otro representante del mismo sector.
- b) Por acuerdo del Grupo de Impulso a propuesta del Consejo, con motivo de actuaciones contrarias a los fines que contempla el presente reglamento, para lo cual se deberá aceptar a otro representante del mismo sector como miembro del Consejo. La propuesta del Consejo debe ser respaldada por el voto de la mitad más uno de sus miembros.
- c) Por separación acordada por el Consejo cuando un miembro no asista de forma regular a las reuniones, sin estar justificadas sus ausencias.

Podrán incorporarse al Consejo de Calidad como miembros:

- a) Aquellos miembros de sectores prestadores de servicios al puerto, previo consentimiento del Consejo de Calidad.
- b) Aquellos miembros de nuevas empresas que surjan en el ámbito portuario y que no estén representados en el Consejo de Calidad, previa aceptación del mismo.
- c) Un representante alterno del miembro principal, quien podrá participar en las sesiones del Consejo como miembro activo, el mismo que será nombrado por el miembro principal del sector representado y que previamente haya sido comunicado su designación al Secretario del Consejo..

### **Artículo 11º.- Registro de miembros**

A fin de que en todo momento pueda conocerse su composición, el Consejo de Calidad mantendrá un registro de sus miembros principales y alternos, en el que conste el nombre de la empresa, organismo y sector al que representa cada miembro.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

## **Artículo 12º.- Derechos de los miembros**

1 – Son derechos de los miembros del Consejo de Calidad:

- a) Presentar las cuestiones relativas al funcionamiento de la Comunidad Portuaria que consideren deban ser tratadas en el seno del Consejo.
- b) Participar en la toma de decisiones sobre todas las cuestiones planteadas en el Consejo.
- c) Todos los miembros principales o alternos tendrán derecho a voz; pero solo los miembros principales tendrán derecho a voz y voto. En caso de ausencia del miembro principal, el alternativo que lo reemplace tendrá derecho a voz y voto.

2 – Son derechos de los organismos, instituciones, empresas o sectores acreditados con la distinción de la Marca de Garantía:

- a) Disponer de un representante del sector al que pertenecen, dentro del Consejo de Calidad.
- b) Ser informados oportunamente y a través de su representante de las decisiones adoptadas en el Consejo de Calidad.
- c) Proponer a su representante los temas que consideren convenientes discutir en el seno del Consejo de Calidad.

## **Artículo 13º.- Deberes de los miembros**

1 – Son deberes de los miembros del Consejo de Calidad:

- a) Concurrir a las reuniones a las que sean convocados y participar en la toma de decisiones con voz y voto sobre las cuestiones que se planteen.
- b) Desempeñar sus funciones con la debida diligencia.
- c) Acatar las recomendaciones y resoluciones que se tomen en el Consejo de Calidad y comunicarlos a los sectores representados.
- d) Respetar la libre manifestación de opiniones y ajustar su actuación a las disposiciones legales y reglamentarias.

2 – Son deberes de los organismos, instituciones, empresas o sectores acreditados con la distinción de la Marca de Garantía:

- a) Cumplir con las recomendaciones y resoluciones que se tomen en el Consejo de Calidad.
- b) No entorpecer las actividades del Consejo y prestar la necesaria colaboración al mismo.



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

- c) Facilitar información sobre las cuestiones que no tengan naturaleza reservada cuando sea requerida por el Consejo.
- d) Colaborar en el buen funcionamiento del puerto y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos de la manera en que sea requerido por el Consejo.

## **TITULO IV. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN**

### **Artículo 14º.- Organización del Consejo.**

Será Presidente del Consejo un representante nombrado a tal efecto por el ente que lidere el Programa de Calidad.

Así mismo, el presidente nombrará su alterno y este será el Vicepresidente del Consejo de Calidad.

El Consejo designará, de entre sus miembros, un Secretario y además deberá contar con un Asesor Legal.

El desempeño de estos cargos tendrá una duración igual a la del cargo de miembro del Consejo, salvo cuando el cargo de Secretario recaiga sobre un no miembro, en cuyo caso la duración del cargo de Secretario será indefinida, sin perjuicio de su revocación por acuerdo del Consejo.

### **Artículo 15º.- El Presidente**

Al Presidente le corresponde ostentar la representación del Consejo ante toda clase de personas, autoridades y entidades públicas y privadas. Presidirá las reuniones y dirigirá sus debates y, en su caso, ejecutará los acuerdos del Consejo, pudiendo para ello realizar toda clase de actos y firmar aquellos documentos necesarios a tal fin, así como delegar esta facultad en su ausencia temporal al Vicepresidente y en ausencia de este, al Secretario.

### **Artículo 16º.- El Vicepresidente**

Corresponde al Vicepresidente realizar las funciones del Presidente en los casos de ausencia temporal o enfermedad, pudiendo actuar también en representación del Consejo en aquellos supuestos en que así se determine por acuerdo del mismo.

### **Artículo 17º.- El Secretario**



Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil

La dirección del funcionamiento técnico y administrativo del Consejo de Calidad estará a cargo del Secretario del Consejo.

Su nombramiento y remoción corresponde al Consejo, previa propuesta consensuada y con el asentimiento del líder del programa de calidad en el puerto.

Son funciones del Secretario la custodia de toda la documentación perteneciente al Consejo; levantar las actas correspondientes a las reuniones y expedir, con el visto bueno del Presidente o de quien, en su ausencia haya presidido la reunión, las certificaciones de las actas y de los acuerdos del Consejo, y todas aquellas que expresamente se le deleguen.

El Secretario convocará las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo y fijará el orden del día, de acuerdo con el Presidente.

Además de estas funciones, el Secretario también dará traslado a las organizaciones o sectores representados en el Consejo de los acuerdos adoptados cuando así proceda y asesorará al Consejo sobre aquellos asuntos que se considere conveniente.

El secretario, también cumplirá las funciones determinadas en el art. 15 de este reglamento. Cuando se diere este caso, el alterno del Secretario cumplirá sus funciones.

## **Artículo 18º.- Reuniones del Consejo y convocatoria**

El Consejo se reunirá ordinariamente una vez al mes. Con carácter extraordinario, el Consejo se reunirá cuando lo convoque su Presidente, a iniciativa propia o cuando lo soliciten un tercio de los miembros del Consejo.

La convocatoria se realizará por cualquier medio que acredite su recepción (mediante fax, carta con acuse de recibo o correo electrónico), aunque primará el uso del correo electrónico, dado que facilita enormemente el intercambio de información. La convocatoria se remitirá con una antelación mínima de cinco días a la fecha de la reunión ordinaria y se dirigirá a cada uno de los miembros del Consejo a la dirección electrónica que facilite al Consejo. En la convocatoria se hará constar el lugar, día y hora de celebración de la reunión, el orden del día y el acta de la reunión anterior, a no ser que se haya enviado con anterioridad.

Las reuniones extraordinarias se convocarán por cualquiera de los medios ya descritos con por lo menos 48 horas de anticipación.

No será necesario observar dichos requisitos de convocatoria cuando, hallándose presentes la totalidad de los miembros, decidieran por unanimidad su celebración.



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*

## **TITULO V. RÉGIMEN DE ACUERDOS**

### **Artículo 19º.- Forma de deliberar y tomar los acuerdos**

Los acuerdos se adoptarán por mayoría de los asistentes a la reunión que tengan derecho al voto, y, en caso de empate, será dirimente el voto del Presidente. Sin embargo, para acordar actos como la modificación del presente Reglamento se requerirá el voto favorable de la mitad más uno de todos los miembros del Consejo.

Cada miembro principal tendrá derecho a un voto, sin que quepa un miembro sin derecho al mismo.

Las reuniones serán dirigidas por el Presidente, concediendo la palabra por riguroso orden de petición, primero a los que la hayan solicitado por escrito y después, a los que la pidan verbalmente a lo largo de la reunión.

Cada uno de los puntos del orden del día será objeto de votación, si procede, por separado, consignando en el acta la mayoría con que se adopte cada uno de los acuerdos y, cuando lo solicite quien haya votado en contra, su oposición a los mismos.

Los acuerdos del Consejo así como las deliberaciones constarán en acta que será aprobada al finalizar la reunión o en la subsiguiente y firmada por el miembro que la presida y el Secretario. Las actas se extenderán en el libro de actas o en documento aparte que deberá transcribirse a dicho libro.

Las certificaciones de las actas y de los acuerdos del Consejo serán expedidas por el Secretario con el visto bueno del Presidente o de quien, en su ausencia, haya presidido la reunión. Para su validez, las certificaciones deberán contener: la fecha y lugar de

celebración; la fecha y modo de la convocatoria; el número de miembros presentes; el contenido de los acuerdos adoptados; el resultado de las votaciones y la aprobación del acta.

### **Artículo 20º.- Disolución del Consejo de Calidad**

El Consejo de Calidad podrá disolverse por alguno de los siguientes motivos:

- a) Porque la Marca genere un órgano nuevo o alternativo para desarrollar las funciones del Consejo.
- b) Porque toda la Comunidad Portuaria decida apartarse del programa de calidad "Marca de Garantía".



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*

## **TITULO VI. COMISIONES DE TRABAJO: GRUPOS DE TRABAJO**

### **Artículo 21º.- Constitución de los Grupos de Trabajo**

El Consejo de Calidad constituirá los Grupos de Trabajo que estime convenientes para el mejor cumplimiento de sus fines.

Los Grupos de Trabajo analizarán las problemáticas específicas que afecten al funcionamiento de la Comunidad Portuaria y harán las recomendaciones que consideren pertinentes.

La propuesta de creación de un Grupo nuevo puede surgir tanto desde el seno del propio Consejo como a petición de otros organismos vinculados con la actividad portuaria, en este caso, la propuesta que se presentará deberá ser debidamente analizada por el pleno del Consejo, la misma que de convenir a los intereses del programa de calidad de los servicios portuarios, deberá ser aceptada por el Consejo de conformidad con el Artículo 19 del presente reglamento.

En todo caso, los Grupos de Trabajo que se decida conformar estarán supeditados al Consejo de Calidad.

### **Artículo 22º.- Duración**

Los Grupos tendrán una duración limitada en función de la solución de la problemática concreta que originó su constitución. También, si así se decide por el Consejo de Calidad, podrá prolongarse su existencia por un tiempo indefinido con el objetivo de lograr una mejora continua en su ámbito de actuación.

### **Artículo 23º.- Responsable del Grupo de Trabajo**

El Responsable del Grupo de Trabajo será designado por el Consejo de Calidad y será el encargado de convocar las reuniones, de elaborar las actas de las mismas y de dirigir los debates, debiendo contar con un secretario. El responsable del Grupo deberá informar periódicamente al Consejo de Calidad sobre las actividades desarrolladas y los acuerdos alcanzados en el seno del Grupo de Trabajo.

### **Artículo 24º.- Composición del Grupo de Trabajo**

El Grupo de Trabajo estará compuesto por representantes de todas las partes involucradas en el asunto objeto de análisis y que serán designadas por el Consejo de Calidad. La inclusión como miembro para formar parte de un Grupo de Trabajo determinado no requiere de la condición de pertenecer al Consejo de Calidad, pudiendo recaer esta tarea en el personal que se considere más capacitado para este tipo de funciones de carácter más técnico.



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*

## **Artículo 25º.- Periodicidad de las reuniones**

Corresponde al Responsable del Grupo de Trabajo establecer la periodicidad necesaria para las reuniones. El Consejo de Calidad podrá realizar las propuestas que estime convenientes para su consideración por el Grupo de Trabajo, tanto sobre la periodicidad de las reuniones como sobre otras cuestiones que le afecten.

### **PROGRAMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS**

#### **OBJETIVO: LA MARCA DE GARANTÍA**

## **Reglamento interno de funcionamiento del Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria de Guayaquil**



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*

## ANEXO

GRUPOS		ACTORES	NOMBRE PRINCIPAL	NOMBRE ALTERNO	DIRECCIÓN E-MAIL
1	1	Agentes de Aduanas	Ab. Enrique Cárdenas Mena	Eco. Aparicio Valero Ochoa	<a href="mailto:ada@telconet.net">ada@telconet.net</a> <a href="mailto:aparicio@valeroychoa.com">aparicio@valeroychoa.com</a> <a href="mailto:seima@gye.satnet.net">seima@gye.satnet.net</a>
2	2	Agentes Consolidadores	Sr. Xavier Aguirre Molina	Sr. Roberto Calderón Machiavello	<a href="mailto:xavier.aguirre@uniline.com.ec">xavier.aguirre@uniline.com.ec</a> <a href="mailto:rcalderon@rocalvi.grcal.com">rcalderon@rocalvi.grcal.com</a>
3	4	Agentes Maritimos	Sr. Luis Fernando Trujillo Seminario	Ing. Ivan Vasco	<a href="mailto:lftrujillo@greenandes.com.ec">lftrujillo@greenandes.com.ec</a>
4	5	Amarradores	Sr. Julio Lavanda Casquete		<a href="mailto:dencsa@hotmail.com">dencsa@hotmail.com</a>
5	6	Autoridad Maritima	Calm. Eduardo Navas Nájera	Valm. Jorge Cruz Game	<a href="mailto:dirgen_digmer@armadaecuador.com">dirgen_digmer@armadaecuador.com</a> / <a href="mailto:sectec@telconet.net">sectec@telconet.net</a> / <a href="mailto:jacruzgame@hotmail.com">jacruzgame@hotmail.com</a>
5	7	Autoridad Portuaria	Calm. Hugo Cañarte Jalón	Valm. Timoshenko Guerrero R.	<a href="mailto:TimoshenkoGuerrero@puertodeguayaquil.com">TimoshenkoGuerrero@puertodeguayaquil.com</a>
5	8	Autoridad Portuaria	Walter Martinez Balda	John Gudalupe Gudalupe	<a href="mailto:waltermartinez@puertodeguayaquil.com">waltermartinez@puertodeguayaquil.com</a> <a href="mailto:jhongudalupe@puertodeguayaquil.com">jhongudalupe@puertodeguayaquil.com</a>
6	9	Aduana	Ing. Holger Viteri Plazaerte	Ing. Ivan Polo Quiñonez	<a href="mailto:ipolo@aduana.gov.ec">ipolo@aduana.gov.ec</a>
7	#	Depósito de Contenedores	Ing. Juan Jurado Von Buschwald		<a href="mailto:jjurado@tasesa.com">jjurado@tasesa.com</a>
8	#	Empresas Permissionarias	Ing. Nelson Arancibia Rojas		<a href="mailto:narancib@ecuaestibas.com">narancib@ecuaestibas.com</a>
8	#	Empresas Permissionarias	Calm. Alfonso Pinto Tapia		<a href="mailto:apinto@transagent.com.ec">apinto@transagent.com.ec</a>
9	#	Prácticos	Cap. Santiago Toledo Echeverría		<a href="mailto:stoledoe@gye.satnet.net">stoledoe@gye.satnet.net</a>
9	#	Prácticos	Cap. Arnulfo Avellan		<a href="mailto:donave@porta.net">donave@porta.net</a>
10	#	Remolcadores	Ing. Jorge Peralta Bayona	Ing. Nelson Quito Cáceres	<a href="mailto:ggilces@sagemar.com.ec">ggilces@sagemar.com.ec</a>
11	#	SESA	Dr. Luis Naveda Cedeño	Ing. Jorge Borja Fuentes	
12	#	Verificadoras	Lcda. Martha de Avalos	Ing. Juan Carlos Elizalde	<a href="mailto:martha_de_avalos@sgs.com">martha_de_avalos@sgs.com</a> <a href="mailto:Juan.elizalde@sgs.com">Juan.elizalde@sgs.com</a>
13	#	Policia Antinarcóticos	Tnte. Juan Pablo Luna Ojeda		<a href="mailto:toquillo@hotmail.com">toquillo@hotmail.com</a>
14	#	Transportistas Terrestres	Sra. Fanny Mosquera Oyague		<a href="mailto:famoy2000@yahoo.es">famoy2000@yahoo.es</a>



*Programa de Calidad de los Servicios Portuarios. Comunidad Portuaria de Guayaquil*

14	#	Transportistas Terrestres	Tclogo. Denis Quispe Rosillo		<a href="mailto:catrapeg@easynet.net.ec">catrapeg@easynet.net.ec</a>
15	#	Operadores Portuarios de Carga (Empresa Estibadoras Frutas)	Sr. Claudio Lossa Chaval	Cap. Freddy Ruales García	<a href="mailto:reyesa@gye.satnet.net">reyesa@gye.satnet.net</a>
16	#	Operadores Portuarios de Carga (Empresa Estibadoras Contenedores)	Ec. Maria Luisa Beckmann		<a href="mailto:tesnav@leroni.com.ec">tesnav@leroni.com.ec</a> <a href="mailto:tesnav.leroni@satnet.com">tesnav.leroni@satnet.com</a>
16	#	Operadores Portuarios de Carga (Empresa Estibadoras Contenedores)	Ing. Pedro Pozo Dueñas		<a href="mailto:pozoservicio@ecuadortelecom.com">pozoservicio@ecuadortelecom.com</a>
17	#	Terminal Concesionado	Ing. Jorge Baquerizo Carbo		<a href="mailto:jbaquerizo@andinave.com">jbaquerizo@andinave.com</a>
18	#	Delegado Municipio de Guayaquil	Ab. José Joaquín Franco		<a href="mailto:jjfranco@francolegal.com">jjfranco@francolegal.com</a>
19	#	Fundación Dragado	Ing. Bolívar Wong Lee		<a href="mailto:josewonglee@yahoo.com">josewonglee@yahoo.com</a>
	##	CTDT ESPOL	Ing. Gomer Rubio Roldan		
	#	CTDT ESPOL	Ing. Jorge Ugarte		



# **PROYECTO: MARCA DE GARANTIA**

## **PROGRAMA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS**

**Comunidad Portuaria de Guayaquil**

**Guayaquil, Octubre de 2005**



## *La Marca de Garantía*

Es un sistema de aseguramiento integral de la calidad de los servicios que la comunidad portuaria presta a las líneas y los dueños de la carga.



## *Objetivos de la Marca*

- Ofrecer a los clientes del puerto unos servicios con unas calidades conocidas y garantizadas
- Articular la comunidad portuaria entorno a una política de calidad
- Mejorar la competitividad frente a otros puertos competidores
- Fomentar y promover la cultura de la calidad en las empresas e instituciones

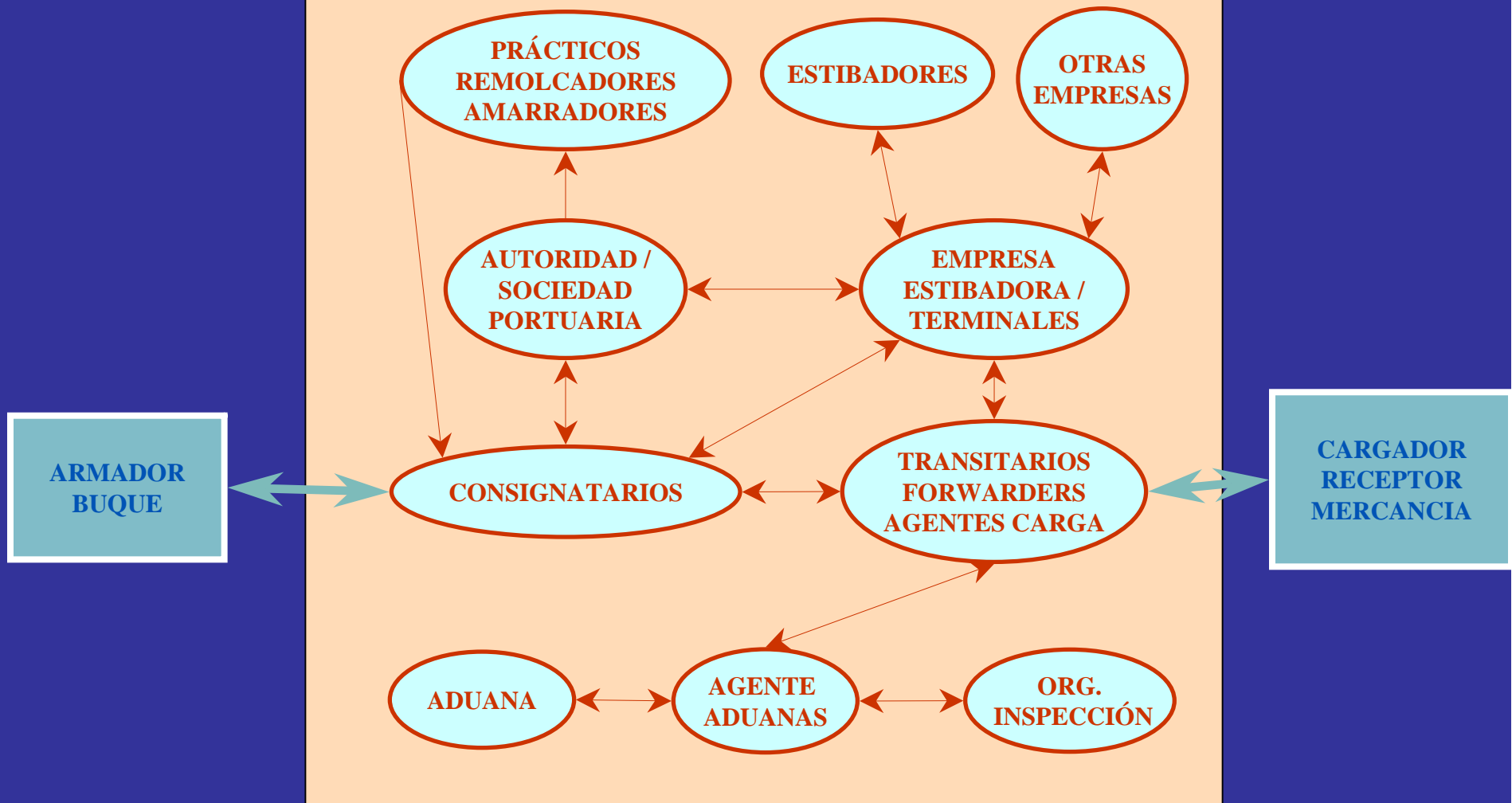


## *¿Qué implica la implementación de un proceso de calidad?*

- Coordinación de todos los prestadores de servicios de la cadena logístico-portuaria
- Mecanismos para lograr la coordinación:
  - Cooperación y adopción de compromisos por parte de toda la comunidad portuaria inducida por las demandas del comercio exterior, el crecimiento de la economía y el desarrollo



## MARCA DE GARANTÍA





## ¿ QUÉ OFRECE A LOS CLIENTES ?

- Niveles de calidad conocidos y garantizados
- Posibilidad de trabajar con empresas comprometidas públicamente con la calidad y avaladas por un ente de prestigio como es la marca de garantía
- Posibilidad de reclamación y compensación



## ¿ QUÉ OFRECE A LOS USUARIOS ?

- **Instrumento de marketing.**
- **Distingue de la competencia**
- **Integración plena en la comunidad portuaria**
- **Tensión interna por la mejora**
- **Prestaciones de la marca: formación y promoción**



## ¿ QUÉ EFECTOS TIENE EN EL PUERTO ?

- **Herramienta comercial. Proyecto exclusivo de a comunidad portuaria**
- **Herramienta de presión interna y externa**
- **Dinamiza hacia la calidad a los menos eficientes**
- **Mejora progresivamente la calidad de servicio**



# EL PROYECTO

PROGRAMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS

OBJETIVO: LA MARCA DE GARANTÍA

**PUERTO DE GUAYAQUIL**





## Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria de Guayaquil

- Representa a toda la Comunidad Portuaria y desarrolla su cometido de elevar la calidad de los servicios portuarios, mediante los Grupos de Trabajo.
- Es un órgano asesor y decidor permanente que constituye el foro en donde se discuten los aspectos relacionados con la calidad de los servicios portuarios.
- Se constituyó el Consejo de Calidad a comienzos de 2005
  - Presidente: Gerente de APG
  - Secretario Técnico: Econ. Walter Martínez
- El Consejo toma decisiones que requieren la coordinación entre distintos sectores de la comunidad portuaria



El Consejo de Calidad de la Comunidad Portuaria de Guayaquil debe ser representativo de toda la comunidad, por lo que debe incluir, entre otros, a:

- Entidad Ejecutora de la Política Marítima Nacional:
  - Dirección General de la Marina Mercante del Litoral (DIGMER)
- Operadores Portuarios de Buque (OPB):
  - Prácticos
  - Remolcadores
  - Amarradores
- Operadores Portuarios de Carga (OPC):
  - Empresas proveedoras de Mano de Obra
  - Empresas proveedores de Medios Mecánicos
- Empresas de Servicios Complementarios (ESC):
  - Empresas proveedoras de Combustibles
  - Empresas proveedoras de Servicios de Mantenimiento
  - Empresas proveedoras de Avituallamientos
- Empresas Públicas de Control y Prestación de Servicios:
  - Autoridad Portuaria de Guayaquil (APG)
  - Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE)
  - Capitanía del Puerto
  - Policía Antinarcoóticos
  - Ministerio de Salud Pública (MSP)
  - Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuaria (SESA)
- Empresas Privadas de Prestación de Servicios:
  - Agentes Navieros
  - Agentes Consolidadotes
  - Despachadores de Aduana
  - Permisionarios
  - Empresas Verificadoras
  - Concesionarios; y,
  - Transportistas



## *Grupos de Trabajo*

El Consejo posee Grupos de Trabajo en su seno que se ocupan de problemas y procedimientos específicos

### Servicios al Buque:

- Servicios de aproximación de naves de tráfico internacional.
- Asignación de muelles
- Practicaje
- Remolque
- Amarre y Desamarre
- Libre Plática
- Avituallamiento, aprovisionamiento, reparaciones y servicios a buques en general.

### Servicios al Buque:

- Servicios de aproximación de naves de tráfico internacional.
- Asignación de muelles
- Practicaje
- Remolque



## *Grupos de Trabajo*

- **Grupo 1:** Escala del Buque: Las operaciones que se enmarcan en este grupo son únicamente las relacionadas directamente con la nave.
- **Grupo 2:** Servicios a la Carga (Contenedores de Importación): Como su nombre lo indica se refiere a los servicios que se brindan a todo tipo de contenedores importados, sean bajo la condición LCL O FCL, incluyendo el movimiento de los vacíos.
- **Grupo 3:** Servicios a la Carga (Contenedores de Exportación): Dentro de este grupo se encuentran las empresas que manejan todo tipo de contenedores con destino al exterior, desde mercancía en general hasta exportación de fruta contenedorizada.
- **Grupo 4:** Servicios a la Carga (Exportación de Frutas): Este grupo fue creado con la finalidad de dar un servicio especial a la exportación de frutas, sobretodo banano, debido a la condición especial de este tipo de embarque en nuestro puerto.



# Composición de los Grupos de Trabajo

- **GRUPO N° 1 SERVICIO AL BUQUE: ESCALA DE LA NAVE. Responsables del Proyecto.**
  - Ing. Luis Fernando Trujillo                      Presidente
  - Ing. Pedro Pozo Dueñas                      Secretario
- **GRUPO N° 2 SERVICIO A LA CARGA: CONTENEDORES DE IMPORTACIÓN. Responsables del Proyecto.**
  - Ing. Holger Viteri Plazaerte                      Presidente
  - Ab. Enrique Cárdenas Mena                      Secretario
- **GRUPO N° 3 SERVICIO A LA CARGA: CONTENEDORES DE EXPORTACIÓN. Responsables del Proyecto.**
  - Sr. Xavier Aguirre Molina                      Presidente
  - Ing. Juan Jurado von Buchwald                      Secretario
- **GRUPO N° 4 SERVICIO A LA CARGA: EXPORTACIÓN DE FRUTAS. Responsables del Proyecto.**
  - Sr. Claudio Lossa Chaval                      Presidente
  - Eco. María Luisa Beckmann                      Secretaria



## Re-ingeniería de procesos, mejores prácticas y procedimientos

- La reingeniería de procesos constituye el re-diseño de los procesos operativos y administrativos vigentes con el fin de aumentar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones
- En un puerto es necesario que la re-ingeniería abarque a todas las empresas y organismos que intervienen en cada uno de los distintos flujos logísticos
- La re-ingeniería requiere conocer en detalle los puntos críticos y las mejores prácticas posibles, a fin de poder mejorar los procesos y aumentar la calidad de los servicios
- Los nuevos procesos se plasman en los procedimientos que deberán seguir todos los participantes en el proceso y que constituyen el Manual de Calidad de la Comunidad Portuaria



## *¿Cómo se aplica la Marca?*

Para el perfecto funcionamiento de la Marca de Garantía se creará un Reglamento de Uso, un Manual de Procedimientos y una Guía de Facturación, los mismos que seguirán cada uno de las empresas u organismos usuarios del sello.



# *Reglamento de Uso*

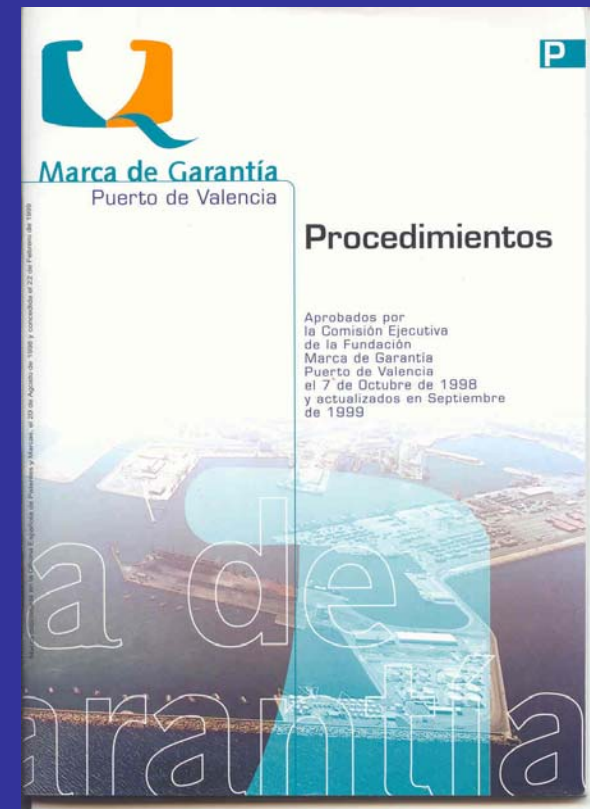
Se detallarán cada uno de los servicios garantizados, los tipos de reclamos que un beneficiario puede hacer en tanto el prestador de un servicio no cumpla con el servicio solicitado y que este garantizado, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos. Además, dentro del reglamento de uso se estipularán las compensaciones por incumplimiento de las características garantizadas y los requisitos para la concesión y efectividad de la Autorización de Uso.





# *Manual de Procedimientos*

Detallará los compromisos que adquirirán los usuarios de la marca al momento de autorizarse el uso de la misma y permitirán cumplir con las garantías ofrecidas al cliente.





# *Guía de Facturación*

Propone describir el o los servicios prestados detalladamente del tal manera que el beneficiario pueda conocer el costo de cada servicio de manera independiente.





*Recuerden:*

...los “puertos” son las “puertas” del

**COMERCIO EXTERIOR**



*FIN DE LA PRESENTACIÓN*

*Gracias por su atención*

CONSEJO DE CALIDAD DE LA  
COMUNIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL