

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE
FERTILIZANTES EN LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO
S.A**

CARLOS ALBERTO SILVA MONTAÑO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE
FERTILIZANTES EN LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO
S.A**

CARLOS ALBERTO SILVA MONTAÑO

**Trabajo de grado, modalidad Pasantía, presentado como requisito para
optar al título de Administrador de Empresas**

Asesor:

Jairo Rodrigo Medina Morillo

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Junio de 2012

RESUMEN

Para nadie es un secreto que estamos presenciando una era de grandes cambios, en donde las empresas deben empezar por implementar estrategias o herramientas que permitan su continuidad en el mercado. La función primordial de la Organización & Métodos se define como un conjunto de técnicas destinadas a mejorar el funcionamiento de la administración, la cual es promover la eficiencia y eficacia en base al mejoramiento de los procesos y procedimientos. Puesto que en cualquier tipo de empresa ya sea pública o privada se debe tener en cuenta el mejoramiento de los procesos, ya que por medio de ellos se ahorra tiempo, se presta un servicio con mayor eficiencia y se tiene a los clientes satisfechos. El concepto de Organización & Métodos, a través de los años ha venido ganando espacios en el medio empresarial, ya que este nos permite mantener la competitividad.

De esta manera, este trabajo llamado pasantía se convierte en una propuesta de mejoramiento para la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., que se llevó a cabo durante seis meses, tomando como referencia teórica la Organización y Métodos puesto que es un tema bastante relevante en la actualidad debido a que promueve la eficiencia, eficacia y por ende la satisfacción de los clientes.

Esta propuesta cuenta con un objetivo general y cinco objetivos específicos; en ese marco, como primera instancia se desarrolló un análisis situacional con el fin de identificar el estado en que se encuentra la organización, posteriormente se realizó el manual de procedimientos para el proceso de despacho de fertilizantes, clasificados en el mapa de procesos con el fin de mejorar la satisfacción del cliente, luego se realizaron los indicadores de gestión que permiten seguir haciendo un control para evaluar los procesos y la satisfacción del cliente, siguiendo este orden de ideas se realizó la propuesta de mejoramiento y por último el plan de acción.

Se espera que este pliego pueda cumplir las expectativas de la organización puesto que esta propuesta se diseñó en base a los requerimientos de la empresa.

ABSTRACT

It is no secret that we are witnessing an era of great change, where companies must begin to implement strategies and tools to permit continuity in the market. The primary role of the Organization & Methods is defined as a set of techniques aimed at improving the functioning of the administration, which is to promote efficiency and effectiveness based on improvement of processes and procedures. Since in any company whether public or private should be taken into account the improvement of processes, and through them to save time, providing a service more effectively and have satisfied customers. The concept of Organisation & Methods, through the years has been gaining ground in the business, as this allows us to remain competitive.

Thus, this work called internship becomes a proposal to improve the company TUMACO REGIONAL PORT COMPANY SA, which was held for six months, with reference to the Organization and Methods theoretical since it is a very relevant issue in the today because it promotes efficiency, effectiveness and therefore customer satisfaction.

This proposal has a goal and four specific objectives, within that framework, as first developed a situational analysis is to identify the state in which the organization is, thus generating a series of strategies through SWOT analysis subsequently took place on manual procedures for the clearance process fertilizers falling within the map of processes to improve customer satisfaction, then held management indicators continue to allow a control to evaluate the processes and customer satisfaction and finally took place the proposed improvement. Along these lines was made the proposal to improve and finally the plan of action.

This list is expected to fulfill the expectations of the organization since this proposal was designed based on business requirements

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1 TEMA	17
1.2 TITULO	17
1.3 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	17
1.3.1 Espacio geográfico.....	17
1.3.2 Tiempo. El tiempo de duración de este trabajo es de seis meses.	17
2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
3.1 OBJETIVO GENERAL	19
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
4. JUSTIFICACIÓN	20
5. MARCO REFERENCIAL.....	21
5.1 MARCO TEORICO.....	21
5.1.1 Concepto de organización y métodos. “	21
5.1.2 Diagnostico estratégico.	22
5.1.3 Por qué? la Gestión por procesos.....	22
5.1.4 Características o condiciones de los procesos:	23
5.1.5 Mapa de procesos.....	24
5.1.6 Indicadores de gestión.	25
5.1.7 Satisfacción laboral.	26

5.2	MARCO LEGAL	27
5.3	MARCO CONCEPTUAL	32
6.	METODOLOGIA	35
6.1	PROPOSITO DE LA INVESTIGACION.....	35
6.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
6.3	METODO UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN	36
6.4	FUENTES DE INFORMACIÓN	36
6.4.1	Primarias.....	36
7.	DESARROLLO DEL TEMA“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES EN LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A”	37
7.1	DIAGNOSTICO REALIZADO AL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES DE LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.....	37
7.2	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES, CLASIFICADOS EN EL MAPA DE PROCESOS CON EL FIN DE MEJORAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....	38
7.2.1	Descripción del procedimiento No. 1:.....	38
7.2.2	Descripción del procedimiento No. 2.....	43
7.2.3	Descripción del procedimiento No. 3.....	47
7.2.4	Descripción del procedimiento No. 4.....	49
7.2.5	Descripción del procedimiento No. 5.....	53
7.2.6	Descripción del procedimiento No. 6.....	58
7.2.7	Descripción del procedimiento No. 7.....	61
7.3	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES EN LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.	66
7.4	IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN EVALUAR CONTINUAMENTE EL NIVEL DE	

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES.....	68
7.5	PLAN DE ACCIÓN.....	72
8.	CONCLUSIONES.....	75
9.	RECOMENDACIONES	76
	BIBLIOGRAFIA.....	77
	NETGRAFIA	78
	ANEXOS.....	79
	ANEXO A.. Reglamento condiciones técnicas de operación sociedad portuaria regional de Tumaco	80

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Mapa de procesos SOCIEDAD PORTUARIA.....	65
Cuadro 2. Plan de acción.....	72

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Flujograma transporte marítimo de producto	41
Figura 2. Flujograma recepción de producto	45
Figura 3. Flujograma almacenamiento de producto	48
Figura 4. Flujograma liberación de la carga	51
Figura 5. Flujograma proceso general cuando un cliente acude a la SPRT S.A	55
Figura 6. Flujograma pesaje de vehículos	60
Figura 7. Flujograma proceso de cargue de vehículos	63

GLOSARIO

- **Calidad:** Atributo integral de algo, resultado de una síntesis de competencias de los procesos que lo producen y lo distinguen.
- **Eficacia:** Grado en que una organización alcanza sus objetivos y metas
- **Eficiencia:** Es la razón entre el esfuerzo y el resultado, asegura la optimización en la utilización de los recursos disponibles.
- **Efectividad:** Es la suma de la eficiencia y eficacia.
- **Estrategias:** Son el plan para alcanzar la misión y la visión de una empresa.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida.
- **Organización y Métodos** Se define como un conjunto de técnicas destinadas a mejorar el funcionamiento de la administración. Es un servicio gerencial cuyo objetivo es el de incrementar la eficiencia administrativa de una organización mediante el mejoramiento en los procedimientos, métodos y sistemas.
- **Gestión por procesos:** Es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una **entrada** para conseguir un resultado, y una **salida** que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente
- **Mapa de procesos:** Es la manera más representativa de reflejar los procesos, su clasificación y sus interrelaciones a través de una estructura grafica.
- **Flujogramas:** Son diagramas que permiten identificar las actividades que se deben desarrollar en cada proceso o cargo según el criterio de quien lo aplique.
- **Indicadores de gestión:** Los objetivos se pueden hacer medibles mediante indicadores de gestión; los cuales permitan evaluar continuamente su desempeño y cumplimiento.
- **Manual de procedimientos.** El Manual de Procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los Procedimientos Operativos.

PRESENTACIÓN

El alcance de los estudios de Organización & Métodos comprende desde los cambios estructurales de la organización, hasta las menores modificaciones introducidas en los métodos de trabajo de una pequeña unidad administrativa, debido a que actualmente los colaboradores de las organizaciones se enfocan básicamente en cumplir con las funciones asignadas a cada responsable de área, pero que hay de la importancia de los procesos, las empresas se han olvidado por completo de este eje primordial; el cual cada día toma mucha más importancia en las organizaciones; debido a que la administración a lo largo de la historia ha suministrado estudios y técnicas administrativas.

Estas técnicas administrativas son instrumentos necesarios que involucran a todo el personal que interviene en el proceso. Teniendo en cuenta que debe haber una clara definición de tareas y responsabilidades, para hacer previsible los resultados y reducir constantemente la cantidad de clientes insatisfechos.

De esta manera, esta investigación se realizó en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., más específicamente en el área de OPERACIONES donde se han identificado una serie de falencias en cuanto al proceso de despacho de fertilizantes. Haciendo énfasis en los conceptos administrativos y en aras de ser más competitivos, por los nuevos retos que se avecinan como son la apertura de mercados y tratados internacionales; debemos estar preparados en todos los ámbitos.

La SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., es una empresa con aproximadamente diecinueve (19) años de trayectoria, en los cuales ha generado un sin número de empleos y a su vez ha sufrido grandes transformaciones; por ende nos hemos enfocado en desarrollar este trabajo, puesto que es una empresa que aporta al desarrollo del departamento de Nariño.

De esta manera, con esta investigación, se busca aplicar un plan de mejoramiento en el proceso de despacho de fertilizantes en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., Por tal razón este documento se utilizará para optar al título profesional de administrador de empresas en el cual se encuentran los siguientes contenidos.

INTRODUCCIÓN

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender. Hoy la situación ha cambiado en forma dramática, la presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos clientes escurridizos.

Teniendo en cuenta este tipo de problemas y en aras de ofrecer un servicio adecuado, la administración ha creado una serie de teorías y argumentos que permiten mejorar estos síntomas de insatisfacción; una de ellas es la organización y métodos, la cual tiene como objetivo incrementar la eficiencia administrativa de una organización mediante el mejoramiento en los procedimientos, métodos y procesos.

Con base en lo dicho anteriormente este informe se enfoca a desarrollar una propuesta de mejoramiento para la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., la cual se diseñó teniendo en cuenta las necesidades empresariales, pero sin dejar de lado el factor más importante de cualquier organización la satisfacción de los clientes.

Siguiendo este orden de ideas se procede a desarrollar la propuesta que para lograr su objetivo general debe cumplir a cabalidad los objetivos específicos los cuales son: Establecer un análisis de la situación actual de la SOCIEDAD PORTUARIA en materia de despachos de fertilizantes. Elaboración del manual de procedimientos para el proceso de despacho de fertilizantes, clasificados en el mapa de procesos con el fin de mejorar la satisfacción del cliente. Implementación de indicadores de gestión que permitan evaluar continuamente el nivel de satisfacción del cliente en el proceso de despacho de fertilizantes. Otorgar a la empresa Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. un plan de mejoramiento para el proceso de despacho de fertilizantes, y por ultimo realizar un plan de acción para el proceso de despacho de fertilizantes, cabe resaltar que se tomará como referencia la teoría de organización y métodos, además de los de los conocimientos adquiridos a lo largo de la academia, sumado a eso el trabajo que se hizo en la empresa “pasantía” presenciando y además siendo partícipe de los procesos de la organización.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

LA EMPRESA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, a folio 758 del libro IX según certificado de cámara de comercio, se estableció legalmente el 20 de octubre de 1993 mediante escritura pública 582 de la

Notaria Única del círculo de Tumaco, cabe resaltar que es la única empresa prestadora de este servicio en el municipio de San Andrés de Tumaco.

LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A tiene como objeto social invertir en construcción, ampliación, mejoramiento, conservación, mantenimiento y modernización del actual puerto de servicio público de Tumaco, el cual ha venido siendo administrado por la empresa PUERTOS DE COLOMBIA en liquidación. La administración del puerto del que trata el literal anterior, con criterio comercial, realizando todas las actividades inherentes a aquella. En desarrollo de su objeto la sociedad podrá adquirir, gravar, limitar, y tomar en arrendamiento terrenos, edificios, maquinarias y equipos y, en general, toda clase de bienes muebles o inmuebles, ocupar y utilizar en forma temporal y exclusiva las playas, los terrenos de bajamar y zonas accesorias a aquellas o a estos, para la operación del puerto de Tumaco recibiendo de la nación la concesión portuaria de que trata el art 38 de la ley 1ª de 1991.

Canal de acceso y zona de maniobra: (calado máximo y mínimo, áreas): 27" (marea máxima), y 17" (marea mínima) con una longitud de 8.5 Km y un ancho de 60 m en promedio.

Instalaciones del Terminal

Muelle: Longitud = 184,3 m, ancho = 15 m cajón concreto reforzado de 1,60 m de altura, sobre pilotes de concreto.

Bodegas: N° 1: 912 m² (15,2 m A*60m L) 8 entradas N° 2: 912 m²

Cobertizo: 2.871 m² (65,25m L * 44m A)

Patios: 8.900 m² de los cuales 5.150 m² están pavimentados (patio de contenedores o parqueadero)

Edificios:

Administración	1.004 m ²
Casino	468 m ²
Talleres	465 m ²

Vías de acceso terrestre: 10.570 m² adoquinados

Otras facilidades:

Caseta de báscula	10 m ²
Caseta planta	36 m ²
Caseta entrada	12 m ²

Cargo: AUXILIAR DE OPERACIONES

Funciones:

- Recepción y liberación de la carga (fertilizantes).
- Factura de tiquetes de báscula.
- Facturación de todos los servicios.
- Manejo de software contable.

- Representar a la empresa en foros y reuniones.
- Informes a la administración.
- Apoyo en las diferentes áreas administrativas y operativas.

1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES EN LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A”

La investigación se inclinó por esta temática teniendo en cuenta que es competencia académica, sin dejar de lado que sirve como objeto principal para optar al título de administrador de empresas; de tal manera que a su vez se presente una relación “gana-gana” en donde el estudiante aplica todos sus conocimientos obtenidos a lo largo de la academia y la empresa se enriquece con nuevos modelos administrativos; los cuales le permitan mejorar el proceso de despacho de fertilizantes y continuar siendo una empresa competitiva.

1.2 TITULO

DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES EN LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A

1.3 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

1.3.1 Espacio geográfico. La SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, se encuentra ubicada en el pacífico sur del departamento de Nariño más específicamente en el municipio de San Andrés de Tumaco en la vía al Morro- terminal marítimo.

1.3.2 Tiempo. El tiempo de duración de este trabajo es de seis meses.

2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este momento la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., está atravesando una época de grandes cambios, debido a que el departamento de Nariño es una zona agrícola en su mayor parte y dicha empresa por ser la única prestadora de estos servicios; (Recepción, almacenamiento y despacho de fertilizantes) debe estar preparada para seguir aportando al desarrollo de la región.

Una vez realizado el trabajo de campo, se pudo identificar que se presentan una serie de falencias, pero la que más relevancia tiene sin lugar a dudas; es que no están definidos los diferentes procesos que posee la empresa, dejando ver un grado de insatisfacción por parte del cliente. El proceso de despacho de fertilizantes en la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A. trae consigo las siguientes inconformidades que se ven reflejadas a la hora de utilizar el servicio, tales como: demoras, cuellos de botella, que conllevan a una insatisfacción del cliente y un grado de insatisfacción laboral. Como bien se sabe, el servicio es un conjunto de prestaciones que el cliente espera satisfacer y la empresa objeto de estudio, por causa de estos inconvenientes no está cumpliendo con estas expectativas; todo esto debido a que no existe un manual de procedimientos el cual permita facilitar los procesos, lo que origina que los clientes se sientan insatisfechos, cuando no reciben la atención adecuada y además experimentan un comprensible estado de incomodidad.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿COMO CONSTRUIR, MEJORAR E IMPLEMENTAR UN PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES ADECUADO, EFICIENTE Y EFICAZ QUE CONTRIBUYA A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoramiento para el proceso de despacho de fertilizantes de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer un análisis de la situación actual de la SOCIEDAD PORTUARIA en materia de despachos de fertilizantes.
- Elaboración del manual de procedimientos para el proceso de despacho de fertilizantes, clasificados en el mapa de procesos con el fin de mejorar la satisfacción del cliente.
- Implementación de indicadores de gestión que permitan evaluar continuamente el nivel de satisfacción del cliente en el proceso de despacho de fertilizantes.
- Otorgar a la empresa Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. un plan de mejoramiento para el proceso de despacho de fertilizantes.
- Formular un plan de acción para la empresa Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

4. JUSTIFICACIÓN

En tiempos tan cambiantes donde la educación es un factor de vital importancia para el desarrollo de un país, es necesario tener herramientas que permitan el mejoramiento de las empresas, para tal caso existe la administración; que a lo largo de la historia ha suministrado estudios y técnicas que permiten la eficiencia y eficacia de las organizaciones, una de ellas es la Organización & Métodos la cual representa el análisis de los problemas estructurales y de los sistemas de trabajo de la administración, con el propósito fundamental de asesorar a las unidades administrativas, para el mejoramiento de sus métodos de trabajo y el aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles y por adquirir, para lograr eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus funciones.

Siguiendo este orden de ideas, se puede decir que desde sus inicios la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., antes Puertos de Colombia; ha contado con el proceso de despacho de fertilizantes, es decir fue el primer proceso en consolidarse, de ahí se puede argumentar que dicha actividad es la base primordial de la organización; ya que hace aproximadamente diecinueve (19) años se viene realizando este procedimiento, generando diversos empleos y recursos para dicha organización. Actualmente se están despachando 98 ton diarias en promedio con un total de 7 vehículos despachados en promedio por día, y a su vez ingresa un buque cada dos (2) meses trayendo consigo en promedio (3000) toneladas de fertilizantes, proceso que genera un total de ciento veinte (120) empleos indirectos. Cabe resaltar que por esta razón se entiende el proceso de despacho de fertilizantes como el motor de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.

Después de haber observado y siendo participe del proceso de despacho de fertilizantes en reiteradas ocasiones, en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., se puede deducir que se presentan una serie de inconformidades como son: demoras y cuellos de botella. Una vez identificados estos problemas y sabiendo que esta es una organización con gran trayectoria en la costa pacífica nariñense; se ha tratado de desarrollar un plan de mejoramiento para el proceso de despacho de fertilizantes en la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

De manera, que con esta investigación se pretende que la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., pueda mitigar o más bien encontrar una solución plausible a los problemas que se presentan en el proceso de despacho de fertilizantes.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEORICO

5.1.1 Concepto de organización y métodos. “Organización y métodos estudia los problemas de estructura y funcionamiento de la Administración, cumpliendo como función el aconsejar a los funcionarios interesados en mejorar la organización y métodos empleados por los servicios que dirigen. La finalidad de una unidad de Organización y Métodos es asegurar el máximo de eficiencia en el financiamiento de la máquina administrativa, y mediante la aplicación adecuada de métodos científicos de organización; conseguir economías en el costo de la producción y en la utilización de mano de obra, pero como regla general a Organización y Métodos no se le concede autoridad sobre otras unidades en administración”.¹

Características de los análisis de Organización y Métodos: La información sobre la actividad administrativa de la dependencia o unidad orgánica de la que se trate, se recopila, analiza y prepara como informe en el cual se deben formular propuestas, ventajas y desventajas de las medidas de mejoramiento administrativo más viables de acuerdo con la estimación de costos y presupuestos de los recursos humanos, financieros y materiales. Para poder realizar dichos análisis se deben seguir diversos pasos:

- Conocer el hecho o la situación que se analiza.
- Describir tal hecho o situación.
- Descomponerlo con el fin de conocer los detalles y aspectos.
- Examinarlo críticamente y comprender cada elemento o componente del hecho específico en estudio.
- Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación elegido, haciendo comparaciones y buscando analogías.
- Definir las relaciones que operan entre cada elemento, tomando en cuenta los fenómenos administrativos y el departamento donde se trabaja.
- Clasificar la información por áreas: objetivos, estructura, normas y políticas administrativas, funciones y operaciones, equipo y ambiente laboral.
- Es importante saber las características que distinguen a los análisis de un sistema de Organización y métodos, las cuales se denotan así:
- Eliminación: Es la supresión de un sistema de trabajo, la eliminación de procedimientos o de pasos dentro de un proceso.

¹<http://www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml>

- Adición: Introducir nuevos sistemas o programas.
- Combinación: Combinar el orden de las operaciones de un procedimiento que considere los factores.
- Modificación: Cambios en los procedimientos o las operaciones, modificadores en las formas, registros e informes.
- Simplificación: Introducción de mejoras en los métodos de trabajo mediante el análisis de las operaciones de un procedimiento.
- Series de Tiempo: Interpretación de las variaciones en los volúmenes de hechos, costos, producción, etc., en períodos iguales y subdivididos en unidades homogéneas de tiempo.
- Correlación: Determinar el grado de influencia entre dos o más variables. Una variable puede ser estimada si el valor de otra variable es conocido.
- Muestreo: A través del uso de varios diseños, el muestreo hace posible las inferencias acerca de las características del personal.
- PERT (Técnica para la Revisión y Evaluación de Programas): La planeación y control de un conjunto complejo de actividades, funciones y relaciones. Incluyen: la cadena de eventos y actividades, asignación de recursos, etc.
- Programación lineal: Para asignar los recursos incluyendo una función objetiva, a través de la elección entre varias alternativas y sistemas cuyos elementos tienen valores para adquisición, durabilidad, utilización en diversas etapas.
- Simulación: Usada para imitar una operación antes de su ejecución real, para así proporcionar datos aproximados que permiten tomar decisiones, haciendo grupos complejos de variables.
- Teorías: Existen, en los análisis de Organización y Métodos, diversas teorías que caracterizan a su dependencia o a las etapas por las que está desarrollándose, éstas se dividen así:
- Línea de espera: Es para determinar el número óptimo de estaciones de servicio, y la mayoría de los modelos suponen una distribución específica de las llegadas y el tiempo.
- Decisiones: Seleccionar el mejor curso de acción cuando la información se da en forma probable para el desarrollo sistemático del análisis.

5.1.2 Diagnóstico estratégico. El diagnóstico estratégico se utilizó como herramienta para realizar el análisis de la situación actual de la empresa Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

5.1.3 Por qué? la Gestión por procesos. Por qué las empresas y/o las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. La mayoría de las empresas y las organizaciones que han tomado conciencia de esto han reaccionado ante la ineficiencia que representan las organizaciones

departamentales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente

5.1.4 Características o condiciones de los procesos:

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta "QUE", no al "COMO".
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

Proceso: “Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos”.² Conjunto de actividades, tareas y recursos interrelacionados que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente las necesidades y expectativas del cliente al que va dirigido.

Proceso clave: Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

Subprocesos: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la

² http://web.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm

prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.

Procedimiento: “Los procedimientos son planes que establecen un método obligatorio para realizar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas. Son pautas de acción, más que de pensamiento, que detallan la forma exacta en que se deben realizar determinadas actividades”.³ Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad: que debe hacerse, quien debe hacerlo, cuando, donde y como se debe llevar a cabo, que materiales, equipos y documentos debe utilizarse y como debe controlarse para llevar a cabo una actividad o proceso.

Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Proyecto: suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos.

Indicador: es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

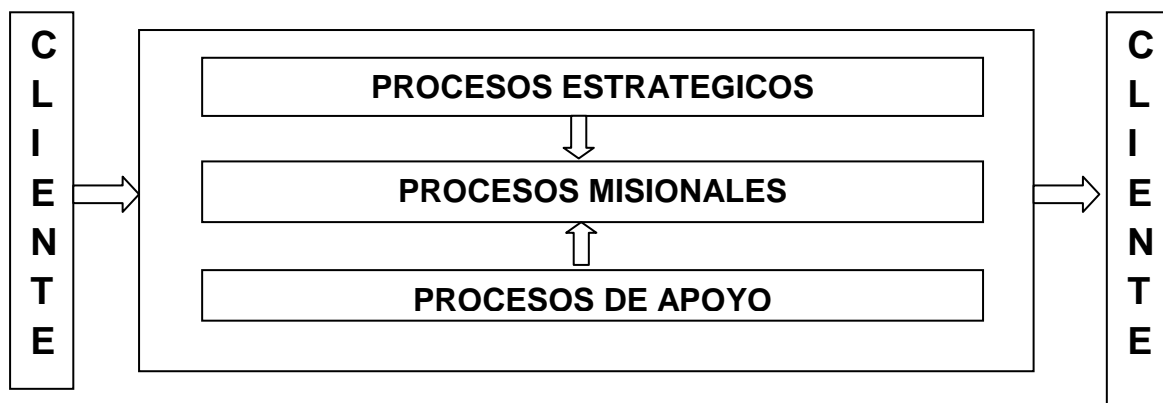
Método:” Un método detalla la forma exacta de cómo ejecutar una actividad previamente establecida.”⁴ Es el camino, la vía, medio para llegar a un fin. Es la forma como se desarrolla un trabajo, el camino a seguir para llegar al objetivo.

5.1.5 Mapa de procesos. El mapa de procesos es la manera más representativa de reflejar los procesos, por medio de su clasificación y sus interrelaciones es a través de una estructura gráfica.

La complejidad de los mapas de procesos dependerá del grado de detalle que la organización desee emplear en ellos.

³ WEIHRICH, Heinz, y KOONTZ, Harold. Administración , 10ª Edición Mc Graw Hill pág. 125

⁴ MÜNCH, Galindo L., Fundamentos de administración. 6ª Edición México: editorial Trillas 2005 pág. 100



Tipos de procesos:

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales, de medición, análisis y mejora.

Procesos de evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

5.1.6 Indicadores de gestión. Los objetivos se pueden hacer medibles mediante indicadores de gestión; tazonas matemáticas que permitan evaluar su desempeño y cumplimiento. El indicador incluye los siguientes elementos:

Variable a medir: Característica o parámetro a controlar, que se desprende del objetivo del sistema de gestión. (Rentabilidad, accidentalidad, oportunidad, conformidad, satisfacción al cliente, participación, consumo etc.).

Unidad de medición: Sistema en el que se expresan los resultados de la medición. Usualmente los indicadores se expresan en forma porcentual, pero esto no es obligatorio.

Procedimiento de cálculo: Formula para determinar el resultado del indicador. Normalmente se trata de una relación entre el un valor obtenido y un valor de referencia que puede ser el planeado, el total o el anterior.

Meta: se refiere al valor que se desea alcanzar en un plazo de tiempo establecido. Los planes o programas se definen para lograr metas.

Limite de control: De igual forma que existe un valor a lograr, es importante definir un valor máximo o mínimo para la variable, que establezca criterios para el control de desviaciones y situaciones anómalas. Las metas y límites para los indicadores, se definen con base en experiencias, datos históricos, información externa de referencia y estudios comparativos entre otros métodos.

Frecuencia: Período de tiempo definido para calcular el indicador y analizar sus resultados.⁵

Manual de procedimientos. El Manual de Procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los Procedimientos Operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del Sistema de Calidad de la empresa y dependiendo del grado de involucración en la consecución de la Calidad del producto final.

El proceso de mejora continúa: La Mejora de la Calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

La satisfacción del cliente: Las características de un producto o servicio determinan el nivel de satisfacción del cliente. Estas características incluyen no sólo las características de los bienes o servicios principales que se ofrecen, sino también las características de los servicios que les rodean. La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa.

5.1.7 Satisfacción laboral. La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el

⁵ LOPEZ, Francisco José. El Sistema de Gestión Integrado. Editorial Incontec, Bogotá D.C Colombia, Pág. 41-42

reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones síndico - patronales.

Causas de Satisfacción Laboral: Existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma está basada en diferentes causas, entre las que podemos mencionar: satisfacción de las necesidades, cumplimiento positivo de las expectativas y valores, obtención de resultados mediante encuestas, comparación entre diferentes estudios.

Entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se tienen:

Reconocimiento: la mayoría de las personas quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.

Buen Ambiente: el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.

Competencia de la Dirección: es decir sí la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.

Seguridad en el Empleo: el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

5.2 MARCO LEGAL

LEY 1 DE 1991 “Enero 10”

Por la cual se expide el Estatuto de Puertos Marítimos y se dictan otras disposiciones.

ARTICULO 1o.

PRINCIPIOS GENERALES.

En desarrollo del artículo 32 de la Constitución Política, la dirección general de la actividad portuaria, pública y privada, estará a cargo de las autoridades de la República, que intervendrán en ella para planificarla y racionalizarla, de acuerdo con esta Ley.

La creación, el mantenimiento, y el funcionamiento continuo y eficiente de los puertos, dentro de las condiciones previstas en esta Ley, son de interés público.

Tanto las entidades públicas, como las empresas privadas, pueden constituir sociedades portuarias para construir, mantener y operar puertos, terminales portuarios, o muelles y para prestar todos los servicios portuarios, en los términos de esta Ley.

A ninguna persona se le exigirá ser miembro de asociaciones, gremios o sindicatos, ni tener permiso o licencia de autoridad alguna, para trabajar en una sociedad portuaria. A ninguna sociedad portuaria y a ningún usuario de los puertos, se obligará a emplear más personas de las que considere necesarias.

En ningún caso se obligará a las sociedades portuarias a adoptar tarifas que no cubran sus costos y gastos típicos de la operación portuaria, incluyendo la depreciación, y que no remuneren en forma adecuada el patrimonio de sus accionistas. Pero no se permitirá que esas sociedades se apropien las utilidades provenientes de prácticas restrictivas de la competencia.⁶

Las sociedades portuarias, oficiales, particulares y mixtas y los operadores portuarios, que desarrollen actividades en los puertos de servicio público, deben adelantarlas de acuerdo con reglas de aplicación general, que eviten privilegios y discriminaciones entre los usuarios de sus servicios; y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar la competencia desleal o crear prácticas restrictivas de la misma. Serán responsables civilmente por los perjuicios que ocasionen al apartarse de tales reglas o al incurrir en estas prácticas.

Las entidades públicas pueden aportar capital y constituir garantías a las sociedades portuarias, en los términos de esta Ley; pero ni las sociedades portuarias oficiales, ni las mixtas, recibirán u otorgarán privilegios o subsidios de tales entidades o en favor de ellas.

⁶ http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1991/ley_01_1991.php

ARTICULO 2o.

PLANES DE EXPANSION PORTUARIA.

El Ministerio de Obras Públicas y Transporte presentará al CONPES para su aprobación, cada dos años los planes de expansión portuaria que se referirán a:

- ✓ La conveniencia de hacer inversiones en nuevas instalaciones portuarias, para facilitar el crecimiento del comercio exterior colombiano; para reducir el impacto de los costos portuarios sobre la competitividad de los productos colombianos en los mercados internacionales y sobre los precios al consumidor nacional; para aprovechar los cambios en la tecnología portuaria y de transporte; y para conseguir el mayor uso posible de cada puerto.
- ✓ Las regiones en que conviene establecer puertos, para reducir el impacto ambiental y turístico de éstos, y para tener en cuenta los usos alternativos de los bienes públicos afectados por las decisiones en materia portuaria. Los planes, sin embargo, no se referirán a localizaciones específicas.
- ✓ Las inversiones públicas que deben hacerse en actividades portuarias, y las privadas que deben estimularse. Los planes, sin embargo, no se referirán, en lo posible, a empresas específicas.
- ✓ Las metodologías que deben aplicarse de modo general al establecer contraprestaciones por las concesiones portuarias
- ✓ Las metodologías que deben aplicarse de modo general al autorizar tarifas a las sociedades portuarias; o los criterios que deben tenerse en cuenta antes de liberar el señalamiento de tarifas.
- ✓ Las inversiones públicas que se hagan, las concesiones que se otorguen, las contraprestaciones que se establezcan, y las tarifas que se autoricen, se ceñirán a tales planes.⁷
- ✓ Los planes de expansión portuaria se expedirán por medio de decretos reglamentarios de los planes y programas de desarrollo económico y social, de los de obras públicas que apruebe el Congreso, y de esta Ley. En ausencia de los planes que debe expedir el Congreso, se harán por decreto reglamentario de esta Ley.

⁷ http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1991/ley_01_1991.php

ARTICULO 3o.

CONDICIONES TECNICAS DE OPERACIÓN.

Corresponde al Superintendente General de Puertos y de conformidad con esta Ley, definir las condiciones técnicas de operación de los puertos, en materias tales como nomenclatura; procedimientos para la inspección de instalaciones portuarias y de naves en cuanto a bodegas, carga y estiba; manejo de carga; facturación; recibo, almacenamiento y entrega de la carga; servicios a las naves; prelación y reglas sobre turnos, atraque y desatraque de naves; períodos de permanencia; tiempo de uso de servicios; documentación; seguridad industrial, y las demás que han estado sujetas a la Empresa Puertos de Colombia, en cuanto no se oponga a lo dispuesto en la presente Ley.

Tales resoluciones deben tener como objetivo:

- ✓ Facilitar, la vigilancia sobre las operaciones de las sociedades portuarias y de los usuarios de los puertos.
- ✓ Garantizar la operación de los puertos durante las 24 horas todos los días del año.
- ✓ Propiciar los aumentos de la eficiencia y el uso de las instalaciones portuarias.
- ✓ Efectuar la introducción de innovaciones tecnológicas en las actividades portuarias.
- ✓ Salvo cuando esta Ley disponga lo contrario no se requerirán permisos previos de la Superintendencia General de Puertos para realizar actividades portuarias; pero la Superintendencia podrá exigir garantías de que tales actividades se adelantarán de acuerdo con la ley, los reglamentos y las condiciones técnicas de operación.

ARTICULO 4º

ASOCIACIONES PORTUARIAS Y OBRAS NECESARIAS PARA EL BENEFICIO COMUN.

Las sociedades portuarias, y quienes tengan autorizaciones especiales vigentes en la actualidad para ocupar y usar las playas, zonas de bajamar y zonas marinas accesorias a aquéllas o éstas, podrán asociarse de modo transitorio o permanente, en cualesquiera de las modalidades que autoriza la ley, con el propósito de facilitar el uso común de las zonas marinas adyacentes a los puertos y embarcaderos, construyendo obras tales como dragado, relleno

y obras de ingeniería oceánica, y prestando los servicios de beneficio común que resulten necesarios. Salvo en lo que adelante se dispone, tales asociaciones no podrán limitar en forma alguna los derechos de terceros.

Corresponde a las sociedades portuarias, y a quienes tengan las autorizaciones mencionadas, asumir en proporción al valor de los beneficios que reciban de las concesiones o autorizaciones, los costos de las obras y servicios de beneficio común. Las obras se harán siempre de acuerdo a un plan, que debe ser aprobado por el Superintendente General de Puertos, previo concepto de la Dirección General Marítima y de la entidad encargada especialmente de la preservación del medio ambiente en el sitio donde se han de realizar las obras, dentro de los noventa días siguientes a la solicitud.

Las sociedades portuarias y los demás titulares de autorizaciones, podrán construir las obras y prestar los servicios de beneficio común, bien directamente, bien por contratos con terceros, o encomendándolas a una de las asociaciones a las que se alude en el inciso primero de este artículo.

Si alguna de las sociedades o de los titulares de autorizaciones que han de beneficiarse con tales obras o servicios, anunciara su renuncia a realizarlos o a pagarlos, los interesados podrán pedir al Superintendente General de Puertos que les autorice su realización, el presupuesto respectivo, y el reparto de los costos en proporción a los beneficios. Si el Superintendente accede a la solicitud, designará un Interventor de las obras, y fijará sus funciones y remuneración, que correrá por cuenta de quien vaya a hacerse cargo de la tarea.

Si alguno de los beneficiarios no sufraga en la oportunidad debida la parte de los costos que resulte a su cargo, el representante legal de la asociación, portuaria de la que haga parte, o el interventor designado por el Superintendente General de Puertos, certificará el monto de la deuda, y ese certificado prestará mérito ejecutivo; el Superintendente General de Puertos, podrá declarar la caducidad de la concesión o autorización del renuente o moroso.⁸

⁸ http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1991/ley_01_1991.php

5.3 MARCO CONCEPTUAL

Actividad portuaria. Se consideran actividades portuarias la construcción, operación y administración de puertos, terminales portuarios; los rellenos, dragados y obras de ingeniería oceánica; y, en general, todas aquellas que se efectúan en los puertos y terminales portuarios, en los embarcaderos, en las construcciones que existan sobre las playas y zonas de bajamar, y en las orillas de los ríos donde existan instalaciones portuarias.

Concesión portuaria. La concesión portuaria es un contrato administrativo en virtud del cual la Nación, por intermedio de la Superintendencia General de Puertos, permite que una sociedad portuaria ocupe y utilice en forma temporal y exclusiva las playas, los terrenos de bajamar y zonas accesorias a aquéllas o éstos, para la construcción y operación de un puerto, a cambio de una contraprestación económica a favor de la Nación, y de los municipios o distritos donde operen los puertos.

Eficiencia en el uso de las instalaciones portuarias. Es la relación entre la unidad de carga y la unidad de tiempo que existe en las operaciones de transferencia de la carga desde la nave a tierra y viceversa; o desde el muelle hasta el sitio de almacenamiento; o la medida del tiempo de permanencia de una embarcación en los muelles del puerto, o de la carga en los almacenes del puerto.

Embarcadero. Es aquella construcción realizada, al menos parcialmente, sobre una playas sobre las zonas de bajamar, o sobre las adyacentes a aquélla o éstas, para facilitar el cargue y descargue, mediato o inmediato, de naves menores.

Muelle privado. Es aquella parte de un puerto que se facilita para el uso exclusivo de un usuario con el propósito de facilitar el cargue y descargue, mediato o inmediato, de naves.

Operador portuario. Es la empresa que presta servicios en los puertos, directamente relacionados con la entidad portuaria, tales como cargue y descargue, almacenamiento, practicaje, remolque, estiba y desestiba, manejo terrestre o porteo de la carga, dragado, clasificación, reconocimiento y usería.

Puerto. Es el conjunto de elementos físicos que incluyen obras, canales de acceso, instalaciones y de servicios, que permiten aprovechar un área frente a la costa o ribera de un río en condiciones favorables para realizar operaciones de cargue y descargue de toda clase de naves, intercambio de mercancías

entre tráfico terrestre, marítimo y/o fluvial. Dentro del puerto quedan los terminales portuarios, muelles y embarcaderos.

Sociedad portuaria. Son sociedades anónimas constituidas con capital privado, público, o mixto, cuyo objeto social será la inversión en construcción y mantenimiento de puertos, y su administración. Las sociedades portuarias podrán también prestar servicios de cargue y descargue, de almacenamiento en puertos, y otros servicios directamente relacionadas con la actividad portuaria.

Usuarios del puerto. Son los armadores, los dueños de la carga, los operadores portuarios y, en general, toda persona que utiliza las instalaciones o recibe servicios en el puerto.

Área de transito: Área cubierta o descubierta continúa al muelle, atracadero u obra en malecón, dentro de la cual se deposita carga para ser colocada en un barco, o dejada por un barco para ser entregada.

Autoridad aduanera: Es la dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o quien el futuro haga sus veces.

Autoridad ambiental: Es el Ministerio de Medio Ambiente y/o Corponariño.

Autoridad marítima: La Dirección General Marítima, representada en Tumaco por el Capitán de Puerto.

Autoridad Sanitaria: Es el Ministerio de Salud representada a través de la oficina de Sanidad Portuaria.

Nave: Es el barco, buque, embarcación o motonave que transporta carga de importación y/o exportación y cabotaje.

Terminal: Las instalaciones y zonas accesorias dadas en concesión a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., y estipuladas en el contrato de concesión No. 012 de fecha 05 de mayo de 1994.

Fertilizantes: Un Fertilizante es un tipo de sustancia o denominados nutrientes, en formas químicas solubles y asimilables por las raíces de las plantas, para mantener y/o incrementar el contenido de estos elementos en el suelo.

Camión: Un camión es un vehículo motorizado para el transporte de bienes, muchos camiones se construyen alrededor de una estructura resistente llamada chasis. La mayoría están formados por un chasis portante, generalmente un marco estructural, una cabina y una estructura para transportar la carga.

Bascula: es un aparato que sirve para pesar, la cual tiene una plataforma horizontal sobre la que se coloca el objeto que se quiere pesar.

Bodega: espacio destinado al almacenamiento de distintos bienes. Se encuentran generalmente en industrias, puertos y aeropuertos

Cobertizo: es una bodega abierta con techo

Armador: La persona natural o jurídica que, sea o no propietario de la nave, la cual opera a su propio nombre y por su cuenta.

Carga: Son los bienes o mercancías que se movilizan utilizando diferentes medios de transporte según su naturaleza, presentación, condición y empaque.

Carga a granel: Es toda la carga sólida, líquida o gaseosa, transportada en forma masiva, homogénea, sin empaque, cuya manipulación usual no deba realizarse por unidades. Normalmente su cargue o descargue se hace utilizando cucharas, equipos mecánicos de succión y transporte o tuberías para el caso de los líquidos y gases.

Carga general: Es toda carga unitaria, que esta embalada en cualquier forma, así como los contenedores. Se considera carga general a aquellos bultos individualizados. Cada uno con una marca y peso que se cargan y descargan con las grúas del muelle o de las naves y que para efectos prácticos se clasifican así.

- Empacadas: Ensacadas y envasadas.
- Semigraneles: Troncos, perfiles siderúrgicos, rollos, bobinas, etc.
- Piezas: Maquinaria, automóviles, estructuras metálicas.

Estiba: Se define como estiba a la técnica de colocar la carga a bordo para ser transportada con un máximo de seguridad para el buque y su tripulación, ocupando el mínimo espacio posible, evitando averías en la misma y reduciendo al mínimo las demoras en el puerto de descarga.

6. METODOLOGIA

“La metodología, (del griego *metà* "más allá", *odòs* "camino" y *logos* "estudio"), hace referencia al conjunto de procedimientos basados en principios lógicos, utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica o en una exposición doctrinal”⁹.

Cabe resaltar que el término método se utiliza para el procedimiento que se emplea para alcanzar los objetivos de un proyecto y la metodología es el estudio del método.

6.1 PROPOSITO DE LA INVESTIGACION

Teniendo en cuenta que toda investigación gira en torno a su objetivo general, se puede decir que el objeto de esta es diseñar un plan de mejoramiento para el proceso de despacho de fertilizantes de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., puesto que actualmente todas las organizaciones deben elaborar estrategias que permitan mantener a sus clientes satisfechos y poder seguir contando con ellos.

En resumen, todos son "servidores" y "clientes". Se tiene que estar plenamente dispuestos a adoptar ambos papeles, dependiendo de la ocasión que se enfrente. Esta es la única manera de poder establecer un eficiente sistema de servicio al cliente externo. Mientras se siga pensando como lo hacen las otras empresas, es técnicamente imposible dar un servicio eficiente al cliente, es decir que se debe asumir una actitud seria en cuanto al mejoramiento de la atención al cliente.

6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de que modo o por que causas se produce una situación o acontecimiento particular.

Se podría definir diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

⁹EYSSAUTIER de la Mora, Maurice (en español). *Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia* 5ª edición. Editorial Cengage Learning. 2006 p. 97.

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos)¹⁰.

6.3 METODO UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en la presente investigación es la **observación científica**, puesto que el investigador conoce el problema y el objeto de investigación; estudiando su curso natural, sin alteración de las condiciones naturales, es decir, que la observación tiene un aspecto contemplativo. “La observación configura la base de conocimiento de toda ciencia y, a la vez, es el procedimiento empírico más generalizado de conocimiento. Mario Bunge reconoce en el proceso de observación cinco elementos”¹¹:

- ✓ El objeto de la observación
- ✓ El sujeto u observador
- ✓ Las circunstancias o el ambiente que rodean la observación
- ✓ Los medios de observación
- ✓ El cuerpo de conocimientos de que forma parte la observación

6.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

6.4.1 Primarias:

- Observación directa de los operarios y análisis de sus métodos y procedimientos a la hora de realizar su trabajo.

¹⁰ <http://www.mitecnologico.com/Main/InvestigacionDeCampo>

¹¹ <http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml>

7. DESARROLLO DEL TEMA “PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES EN LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.”

7.1 DIAGNOSTICO REALIZADO AL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES DE LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.

La SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., es un pequeño puerto ubicado en el pacífico sur colombiano más específicamente en la isla del Morro de la ciudad de San Andrés de Tumaco, dicha empresa cuenta con un número de siete (7) colaboradores por nómina, cabe resaltar que el número de colaboradores indirectos incrementa una vez ingresa el buque a las instalaciones portuarias.

Esta organización basa su accionar en los procesos de cabotajes, bombeo de combustibles; pero sin lugar a dudas el proceso que más relevancia tiene en la empresa es el despacho de fertilizantes, teniendo en cuenta que fue la primera carga en consolidarse y por nuestra región ser una amplia despensa agropecuaria es el proceso que más recursos deja a la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.

Pero para realizar un diagnóstico confiable al proceso de despacho de fertilizantes, se efectuó una rotación por todos los puestos de trabajo involucrados en dicho proceso en la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A. tales como: auxiliar de operaciones, operador de báscula y jefe bodega identificando en estas áreas diferentes falencias.

En el área de operaciones de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A. no existe un sistema de control que permita medir el nivel de satisfacción del cliente es decir no hay un buzón de sugerencias, en el cual se puedan depositar quejas, reclamos e inconformidades, las cuales permitan saber cuáles son las falencias que tiene la organización.

Por no contar con un sistema de control interno solo se tienen soluciones parciales debido a que no se logra identificar cual es el verdadero problema y qué podría pasar si no se toman acciones correctivas o posibles mejoras.

El operador de la báscula tiene como función principal el pesaje de todos los vehículos que ingresan a las instalaciones portuarias, proceso que tarda en promedio de dos a tres minutos para cada vehículo, pero este a su vez realiza las funciones de él jefe de bodega, razón por la cual se presentan la mayor parte de falencias puesto que esta persona tiene que realizar el proceso de pesaje y a su vez inspeccionar el proceso de cargue.

En cuanto a los clientes se puede decir que no existe una estrategia o programa de atención al cliente el cual llene las expectativas de los usuarios;

es decir, que se presta el servicio sin ningún mecanismo que contribuya a la satisfacción del cliente.

Sin dejar de lado que los procesos se están desarrollando de una manera obsoleta, es decir, en la empresa Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., no se cuenta con tecnología alguna la cual permita o promueva la eficiencia y eficacia en los procesos de la organización.

Respecto a todo lo dicho anteriormente se puede decir que el mayor problema que se presenta en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., es la desorganización que existe a la hora de desarrollar los procesos ocasionando problemas como cuellos de botella, demoras y lo peor un grado de insatisfacción por parte de los clientes.

Sin dejar de lado que dicha empresa no cuenta con indicadores de gestión en cuanto a calidad, atención al cliente entre otros, de aquí la importancia que esta propuesta genere un manual de procedimientos, mapa de procesos, e indicadores de gestión que contribuyan a identificar los procesos de la organización y encaminarlos a la satisfacción del cliente.

En el proceso de despachos de fertilizantes actualmente se trabaja bajo las siguientes tarifas:

Servicio de báscula

Camión sencillo: \$ 7.000
Doble troque: \$ 12.000
Tracto mula: \$ 13.000

A continuación segundo objetivo específico

7.2 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES, CLASIFICADOS EN EL MAPA DE PROCESOS CON EL FIN DE MEJORAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE. (Ver anexo A.)



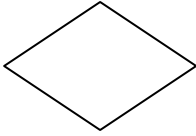

7.2.1 Descripción del procedimiento No. 1:

Proceso: Transporte marítimo del producto para el proceso de despacho de fertilizantes.

a. Objetivo: Aumentar la eficiencia en las actividades desarrolladas por medio de la tecnificación de los procesos.

b. Alcance: Aplica desde el inventario de los saldos de cada producto hasta el arribo de la motonave a las instalaciones de la SPRT S.A.

c. Definiciones y símbolos

Símbolo	Representa
	Inicio o final de procedimiento: Señala el principio o el final de un procedimiento, Cuando se utilice la palabra inicio es para indicar el principio del procedimiento y cuando utilice la palabra fin es para indicar el final del procedimiento.
	Conector de procedimiento: Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro, es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso que se deriva
	Decisión: Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Documento: Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento; es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso que se deriva.

d. Directrices

Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación SPRT S.A

e. Responsabilidades

- Es responsabilidad de la administración que se cumplan a cabalidad todas las actividades por parte de los colaboradores.

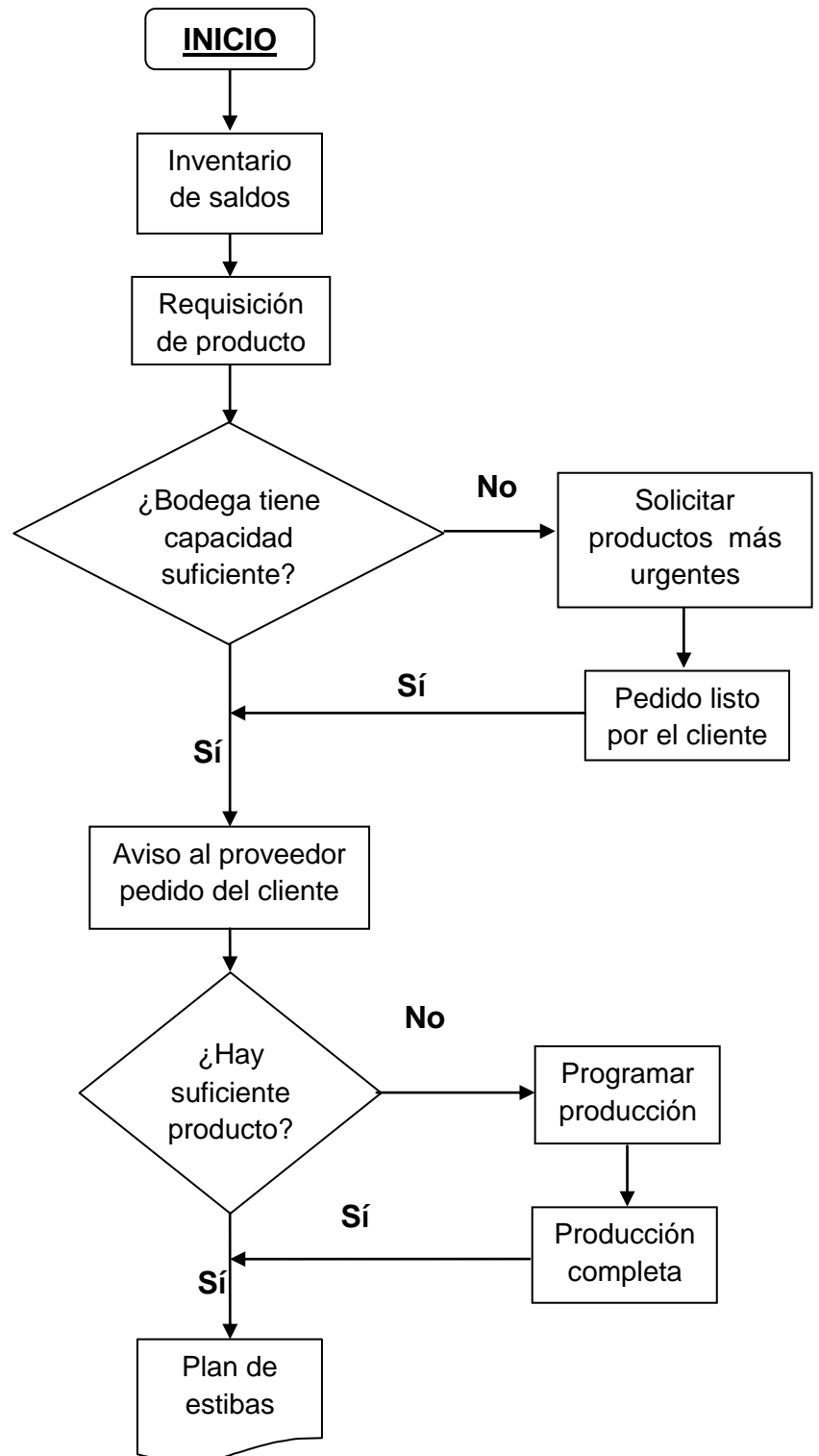
f. Descripción de Actividades

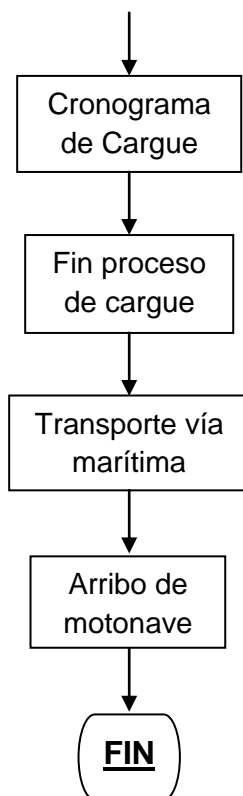
- **Inventario de saldos:** Conteo de producto para ver cual es la cantidad que se requiere de cada uno.
- **Requisición de producto por clientes:** Cual es la cantidad de producto que requiere cada cliente (AGROGANADERO, COLACTEOS, etc.)
- **Verificar bodegas:** Este proceso se realiza para ver si el total de producto requerido se puede almacenar en las bodegas.

- **Avisé al proveedor pedido del cliente:** Se le informa al proveedor cual es la cantidad exacta de producto que se requiere.
- **Verifique producto:** en esta actividad se revisa en la ciudad de Barranquilla si se cuenta con la cantidad de producto solicitada por el cliente.
- **Envío de plan de estibas:** Documentación enviada desde Barranquilla por MONOMEROS COLOMBO-VENEZOLANOS, a la Sociedad Portuaria donde se describe cual es la cantidad de cada grado y como vienen ubicados en la motonave.
- **Cronograma de Cargue:** En esta actividad se fijan las fechas de cargue de cada producto a la motonave en la ciudad de barranquilla.
- **Fin proceso de cargue:** aquí finaliza el proceso de cargue de la motonave en la ciudad de barranquilla.
- **Transporte vía marítima:** Aquí se transporta el producto vía marítima desde la ciudad de Barranquilla hasta la ciudad de san Andrés de Tumaco.
- **Arribo de motonave a las instalaciones:** Llegada de la motonave a las instalaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A
- **Fin de proceso:**

Figura 1. Flujograma transporte marítimo de producto

En el proceso de transporte marítimo de producto para la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, el comité de programación debe coordinar las siguientes actividades:





h. Indicador

Frecuencia de Motonaves =

Total N° de meses

N° de motonaves al año

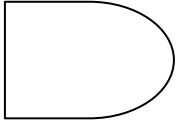
7.2.2 Descripción del procedimiento No. 2.

Proceso: Recepción de producto para el proceso de despacho de fertilizantes.

a. Objetivo: Incrementar la satisfacción del cliente, por medio de la eficiencia y eficacia a la hora de recibir el producto.

b. Alcance: Aplica desde el arribo de la motonave hasta el final del proceso de descargue.

c. Definiciones y símbolos

Símbolo	Representa
	Retraso: Indica la demora en el desarrollo del proceso, método o procedimiento; es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso que se deriva.

Nota: Los demás símbolos no fueron ubicados en este cuadro debido a que se utilizaron en el cuadro inmediatamente anterior, los cuales son: (Inicio de procedimiento, Conector de procedimiento, decisión y final de procedimiento)

d. Directrices

Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación SPRT S.A

e. Responsabilidades

- Responsabilidad de la operación en esta fase; el operador portuario designado para ejecutar las operaciones según el contrato de transporte.

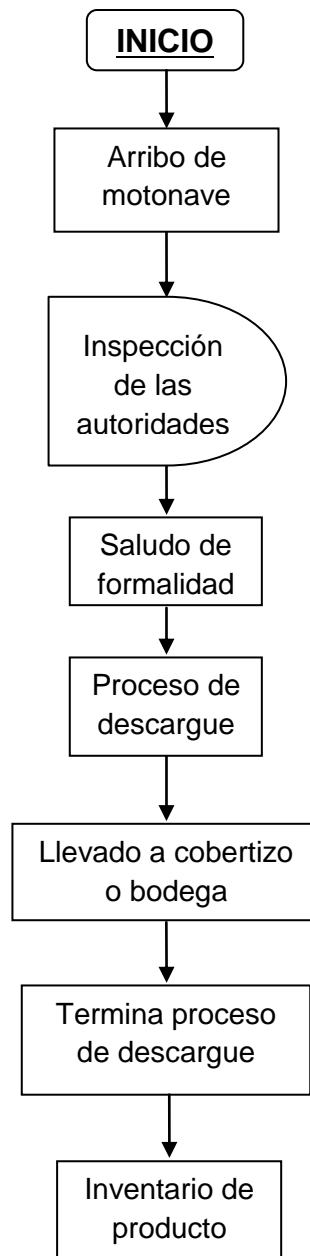
f. Descripción de Actividades

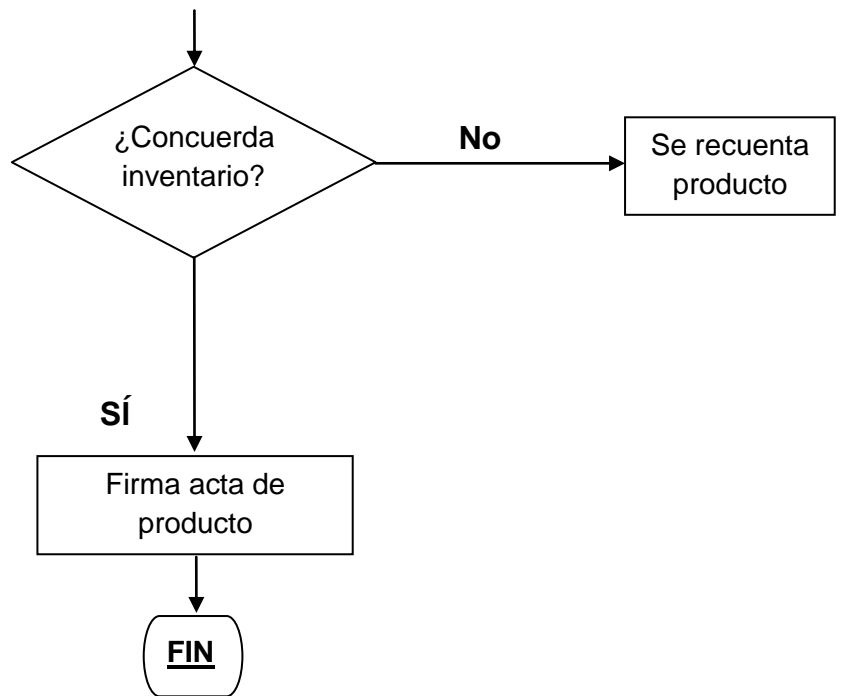
- **Arribo de la motonave a las instalaciones:** Llegada de la motonave a las instalaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.
- **Inspección de la motonave por parte de las autoridades competentes:** Esta actividad es realizada con fin de identificar si la motonave no posee ningún tipo de anomalía previo al proceso de descargue.
- **Saludo de formalidad a la tripulación:** El saludo es importante para que haya más confianza y las labores sean más amenas.
- **Proceso de descargue de producto:** Inicio de la operación donde se utilizan montacargas, grúas, etc. Con el fin de agilizar el proceso de descargue.

- **Llevado a cobertizo o bodega:** Según su composición o resistencia el producto se almacena en: Cobertizo los productos más resistentes a la humedad y en Bodega los más propensos a la misma.
- **Termina proceso de descargue:** Culmina proceso de descargue donde se saca el total de producto que traía consigo la motonave.
- **Realice inventario de producto:** Se realiza un inventario para saber cuántas Toneladas hay en físico.
- **Verificar Inventario:** Se verifica el inventario debido a que en el medio de la operación se presentan roturas o pueden haber sacos en mal estado.
- **Firma acta de producto:** Luego se firma el acta donde se confirma cual es la cantidad real de producto que hay en físico para subir al sistema.
- **Fin de proceso**

Figura 2. Flujograma recepción de producto

En el proceso de recepción de producto en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, el comité de programación debe coordinar las siguientes actividades:





h. Indicador

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Total N}^\circ \text{ de Toneladas descargadas}}{\text{Tiempo total de descargue}}$$

7.2.3 Descripción del procedimiento No. 3.

Proceso: Almacenamiento de producto para el proceso de despacho de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A

a. Objetivo: Promover un servicio óptimo por medio de un estado adecuado de las instalaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A

b. Alcance: Aplica desde la llegada de la motonave hasta que el producto este en bodega.

c. Definiciones y símbolos

Nota: En esta actividad se utilizan algunos símbolos que se presentaron en proceso transporte marítimo. Tales como: (Inicio de procedimiento, Conector de procedimiento, decisión y final de procedimiento)

d. Directrices

Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación SPRT S.A

e. Responsabilidades:

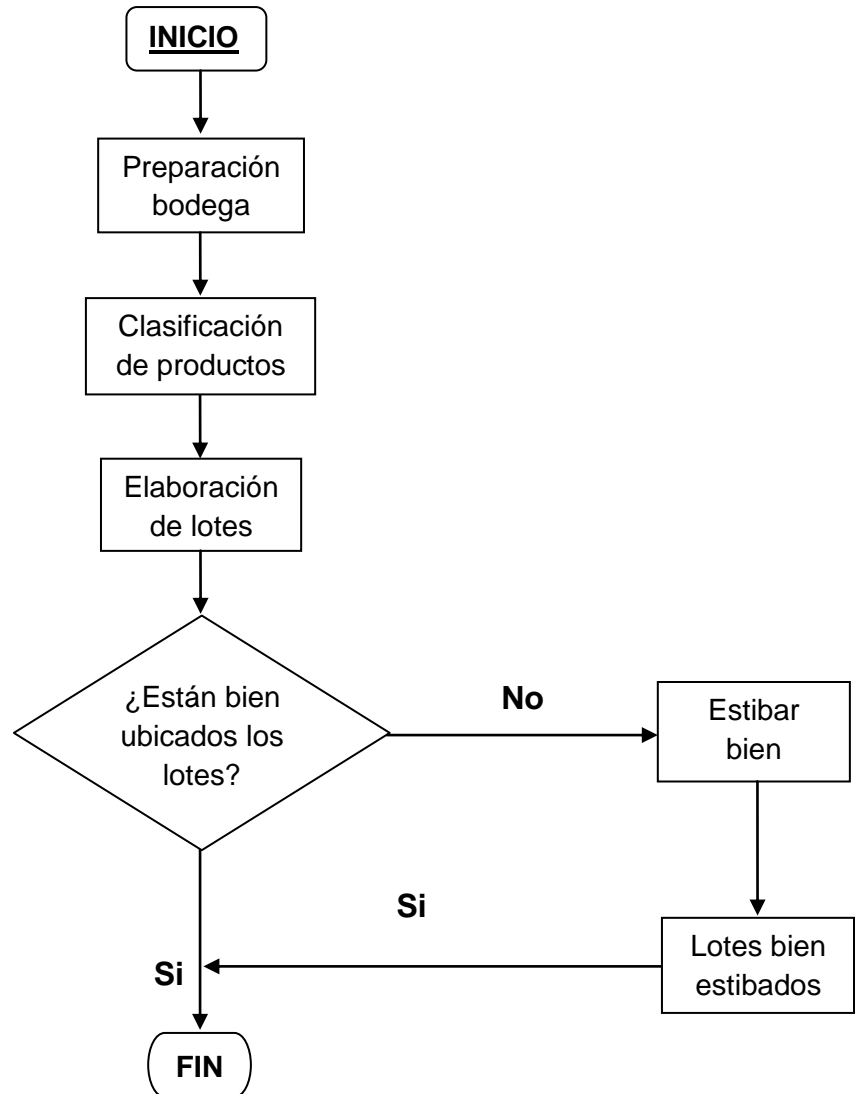
- Es de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., cuando la carga es almacenada en los patios, bodegas y cobertizos que esta misma administra.

f. Descripción de actividades

- **Preparación de bodegas y cobertizo:** Estas actividades se desarrollan con el fin de tener adecuadas las instalaciones una vez llegue la motonave al terminal.
- **Clasificación de productos:** Es decidir donde va ubicado cada producto ya sea en cobertizo o bodega.
- **Elaboración de lotes por producto:** Ubicar los productos de un mismo grado en un solo lote.
- **Verificación de lotes por producto:** Revisar si los lotes están bien elaborados o si se presenta alguna anomalía.
- **Fin proceso**

Figura 3. Flujograma almacenamiento de producto

En el proceso de almacenamiento de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, el comité de programación debe coordinar las siguientes actividades:



g. Indicador

$$\text{Almacenamiento (Ton)} = \frac{\text{Cap. de almacenaje bodega (Ton)}}{\text{Total producto almacenado (Ton)}}$$

7.2.4 Descripción del procedimiento No. 4.

Proceso: Liberación de la carga para el proceso de despacho de fertilizantes

a. Objetivo: Satisfacer las necesidades de los transportadores por medio de la gama de productos que ofrece la Sociedad Portuaria Regional Tumaco S.A.

b. Alcance: Aplica desde la llegada del conductor a las oficinas hasta el arribo a portería.

c. Definiciones y símbolos

Nota: En esta actividad se utilizan los mismos símbolos que en el proceso de transporte marítimo; los cuales son: (Inicio de procedimiento, Conector de procedimiento, decisión, documento y final de procedimiento)

d. Directrices

Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación SPRT S.A

e. Responsabilidades:

Es responsabilidad de la administración que se cumplan a cabalidad todas las actividades por parte de los colaboradores.

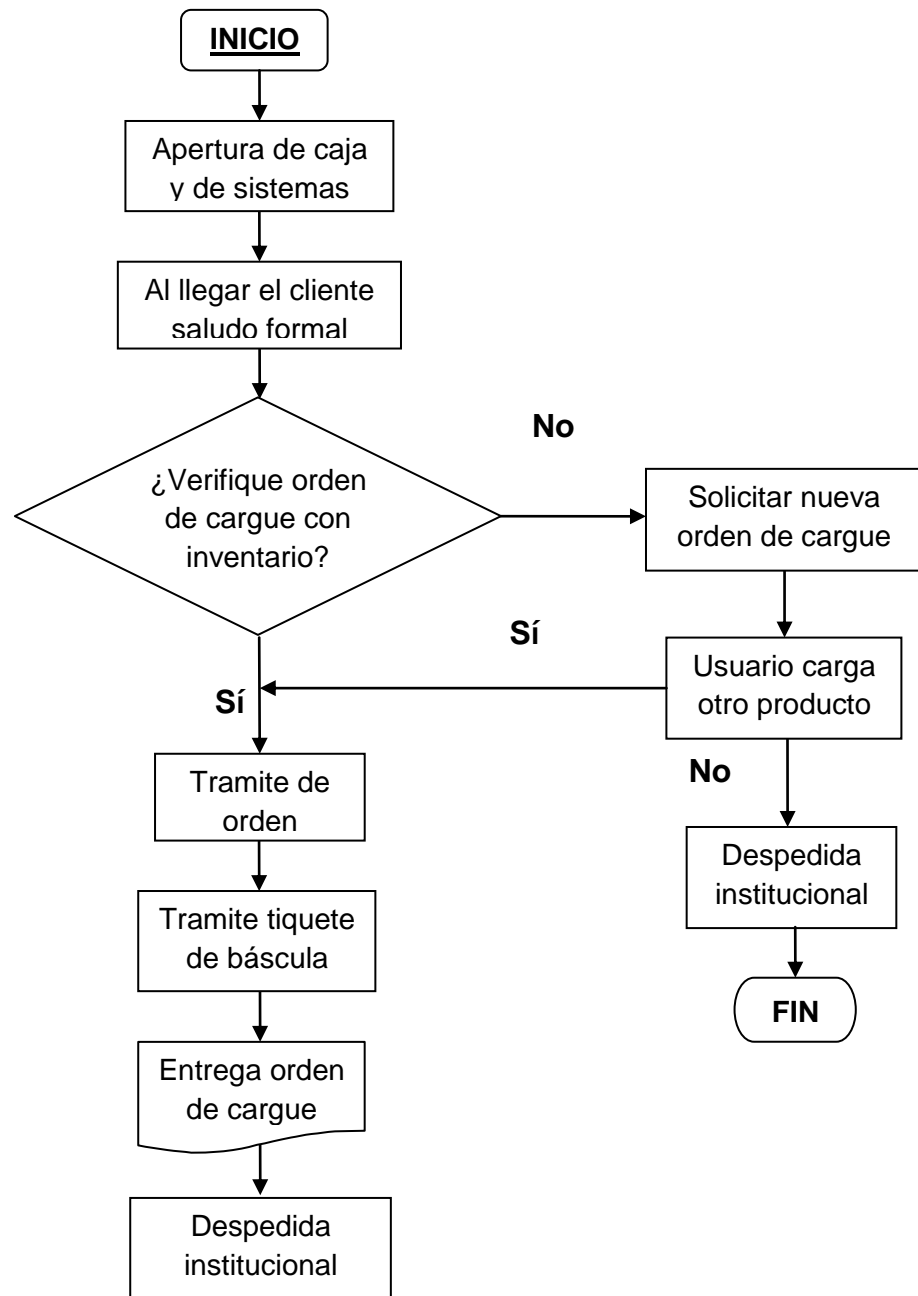
f. Descripción de actividades

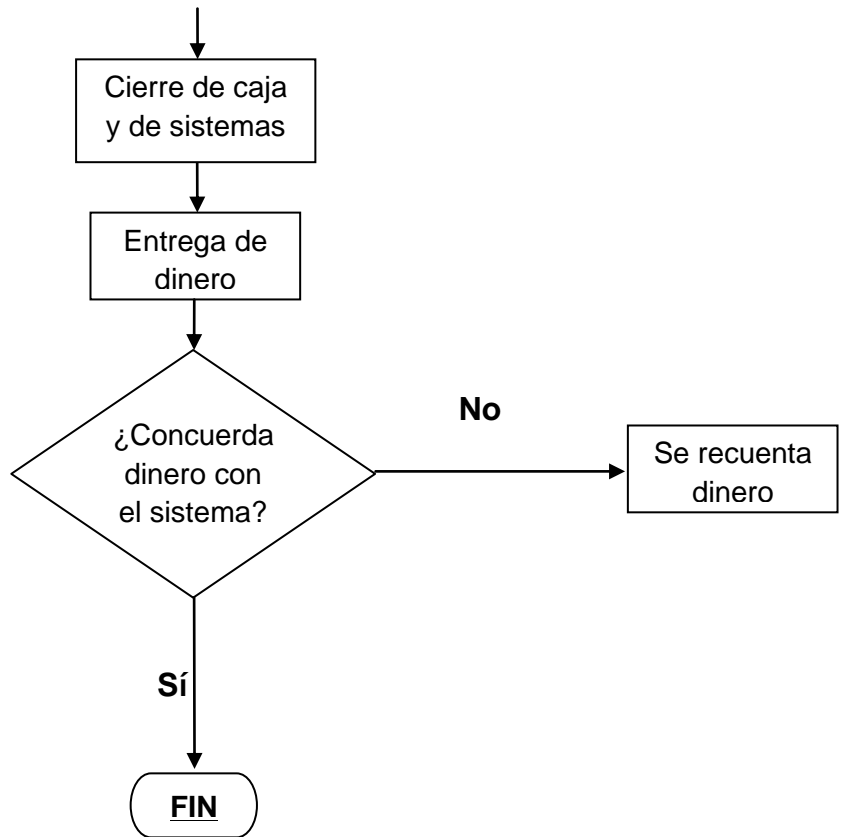
- **Apertura de caja y de sistemas:** En esta actividad se abren los sistemas, con los cuales se laboran como son el portal de MONOMEROS COLOMBO-VENEZOLANOS y el sistema contable SIIGO
- **Llegada del cliente:** Al llegar el cliente saludo formal, para que haya más confianza y las labores sean más amenas.
- **Verificar orden de cargue con inventario:** Esta actividad se realiza con el fin de que no se cometan errores a la hora de generar la orden de cargue, puesto que en ocasiones no hay suficiente material para realizar las mismas.
- **Trámite de orden:** En este paso se ingresan los datos del conductor al sistema de MONOMEROS COLOMBO-VENEZOLANOS.
- **Trámite tiquete de báscula:** El tiquete de báscula se realiza con el sistema contable SIIGO ingresando los datos del conductor.
- **Entrega orden de cargue:** En esta actividad se entrega la documentación al conductor.

- **Despedida institucional:** Se despide muy cordialmente para generar el efecto de recordación en la atención.
- **Cierre de caja y de sistemas:** Cierre de todos los sistemas operativos.
- **Entrega de dinero a la administración:** Rendición de cuentas.
- **Verificar dinero con el sistema:** Verificar dinero con los recibos generados por el sistema operativo.
- **Fin de proceso**

Figura 4. Flujograma liberación de la carga

Proceso para la liberación de la carga en el área de operaciones de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A el auxiliar de operaciones debe:





h. Indicador

$$\text{Prestación del servicio} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ clientes atendidos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de clientes que llegan a las instalaciones}}$$

7.2.5 Descripción del procedimiento No. 5.

Proceso: Proceso general de un cliente cuando acude a las instalaciones de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.

a. Objetivo: Llenar las expectativas de los transportadores siempre que utilicen nuestro servicio.

b. Alcance: Aplica desde que llega el conductor a la portería hasta que abandona las instalaciones de la Sociedad Portuaria.

c. Definiciones y símbolos

Nota: En esta actividad se utilizan los mismos símbolos que hemos venido observando en los diferentes procesos; los cuales son: (Inicio de procedimiento, Conector de procedimiento, decisión, retraso, documento y final de procedimiento)

d. Directrices

Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación SPRT S.A

e. Responsabilidades

Es responsabilidad de la administración que se cumplan a cabalidad todas las actividades por parte de los colaboradores.

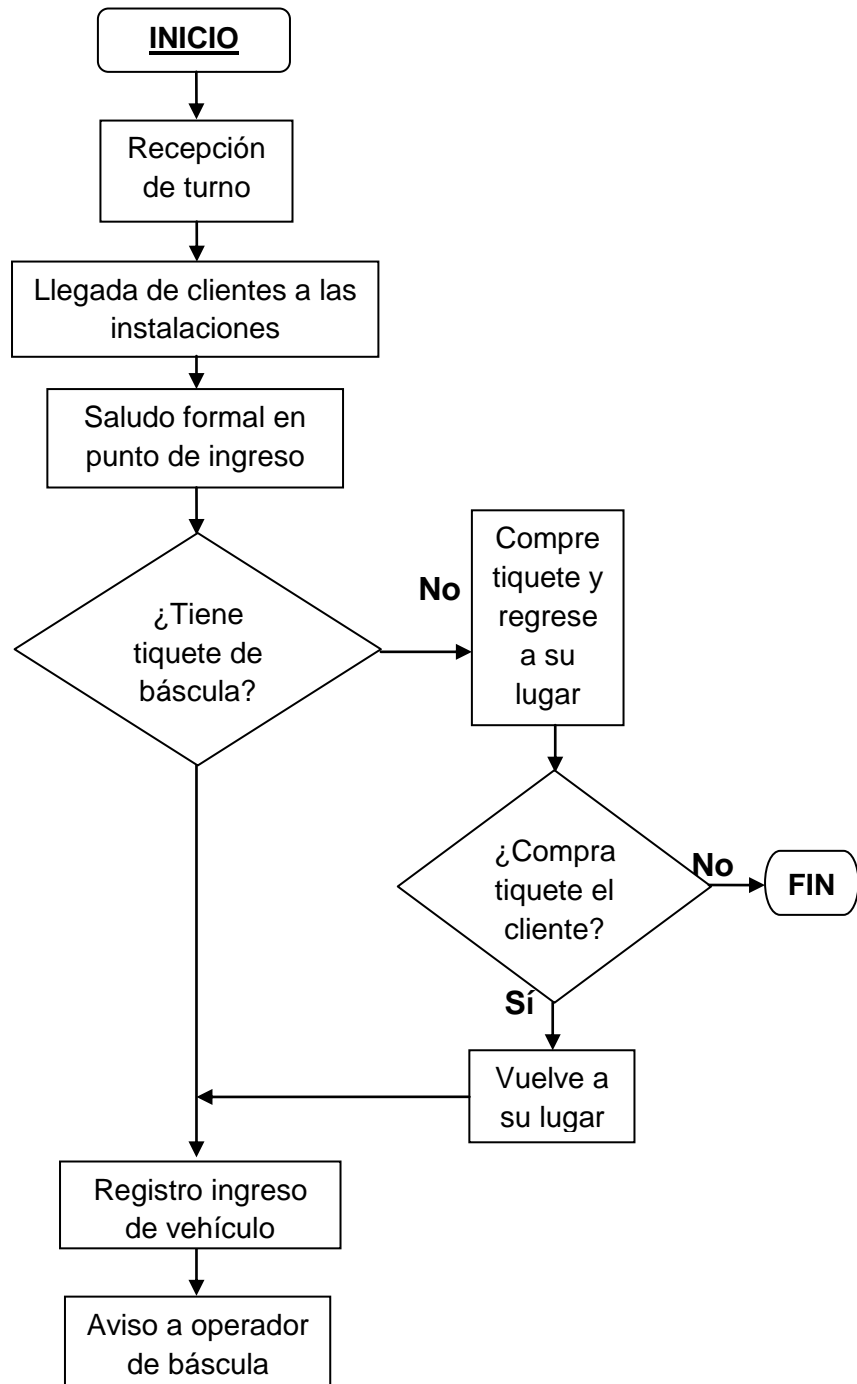
f. Descripción de actividades

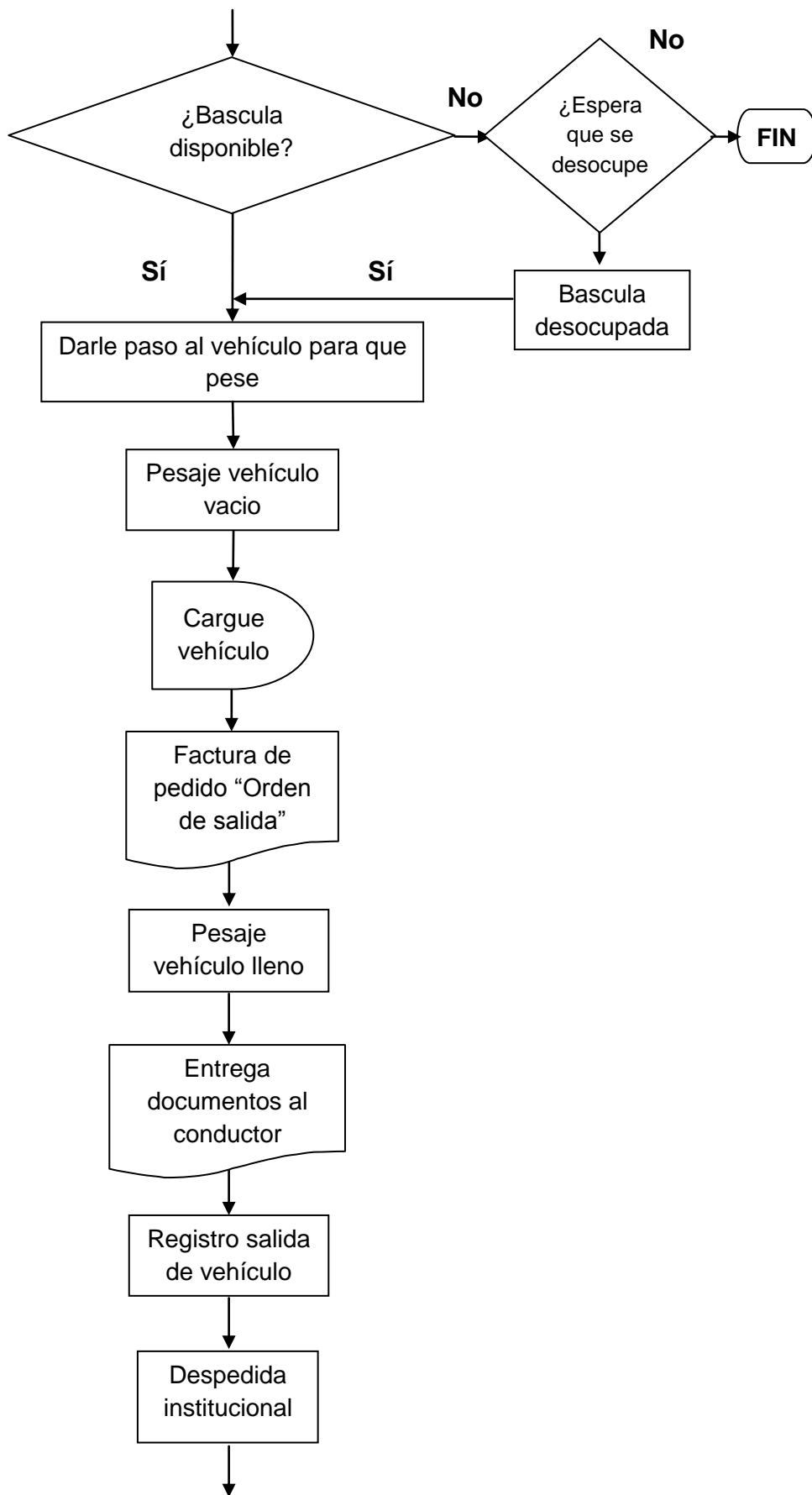
- **Recepción de turno:** recibe el turno el guarda de seguridad
- **Llegada de conductor a las instalaciones:** En esta actividad el conductor ubica el camión para poder ser atendido por el guarda de seguridad.
- **Saludo de formalidad en punto de ingreso:** El saludo es importante para que haya más confianza y las labores sean más amenas.
- **Verificar tiquete de báscula:** Verifique que el tiquete tenga validez.
- **Registro ingreso de vehículo:** Se anota en la minuta todos los datos de la orden de cargue.
- **Aviso a operador de báscula:** Se avisa por radio que hay un vehículo con todas las especificaciones y el producto que va a cargar.
- **Báscula disponible:** Observar si no hay otro vehículo ocupando la bascula.

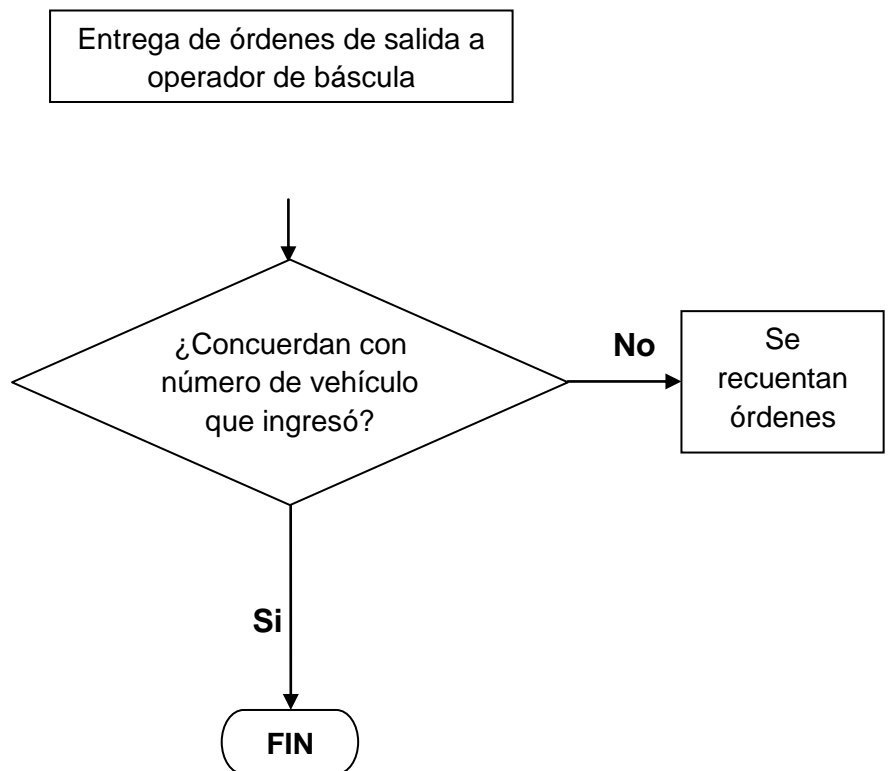
- **Darle paso al vehículo para que pese:** Darle vía libre para que pese.
- **Pesaje vehículo vacío:** El vehículo sube a la báscula y se ingresan todos los datos con todas las especificaciones incluyendo el producto que va a cargar.
- **Cargue vehículo:** Se ubica el camión para cargar el producto o los productos que aparezcan registrados en la orden de cargue.
- **Factura de pedido:** Se entrega la documentación firmada una vez culmine el proceso de cargue del vehículo.
- **Pesaje vehículo lleno:** Una vez termine el proceso de cargue se pesa el vehículo lleno para saber cuanto pesa y si no lleva carga adicional.
- **Entrega documentos al conductor:** Se le entrega al conductor la documentación con firma y sello del operador de la báscula.
- **Registro salida de vehículo:** Se anota en la minuta a que hora salió el vehículo y se recibe la orden de salida
- **Despedida institucional:** Se despide muy cordialmente para generar el efecto de recordación en la atención.
- **Entrega de órdenes de salida a operador de báscula:** El guarda de seguridad entrega órdenes de salida al operador de la báscula.
- **Verificar ordenes de salida con numero de vehículos que ingresaron a las instalaciones:** Verificación para ver si concuerdan con los vehículos que ingresaron a las instalaciones.
- **Fin de proceso**

Figura 5. Flujograma proceso general cuando un cliente acude a la SPRT S.A

Proceso general de un cliente cuando acude a las instalaciones de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.







h. Indicador

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{Numero de clientes satisfechos}}{\text{Total numero de clientes que llegan a la SPRT}}$$

Debido a que en los procesos de pesaje y cargue de vehículo respectivamente hay un solo colaborador que se encarga de ambas funciones, se presentan una serie de retrasos o demoras y cuellos de botella; los cuales conllevan a la insatisfacción por parte del cliente, razón por la cual se plantea un sub proceso de pesaje y un sub proceso de cargue, con el objetivo de observar las actividades o funciones que debe tener cada colaborador teniendo en cuenta que una persona está cumpliendo las dos funciones (Operador de bascula, Jefe de bodega).

7.2.6 Descripción del procedimiento No. 6.

Proceso: Pesaje de vehículos de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A

a. Objetivo: Brindar una atención óptima a los usuarios por medio de un proceso de pesaje efectivo.

b. Alcance: Aplica desde la llegada del vehículo a la báscula hasta que se realice el proceso de pesaje del mismo.

c. Definiciones y símbolos

Nota: En esta actividad se utilizan los mismos símbolos que hemos venido observando en los diferentes procesos; los cuales son: (Inicio de procedimiento, Conector de procedimiento, decisión, y final de procedimiento)

d. Directrices

Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación SPRT S.A

e. Responsabilidades:

Es responsabilidad de la administración que se cumplan a cabalidad todas las actividades por parte de los colaboradores.

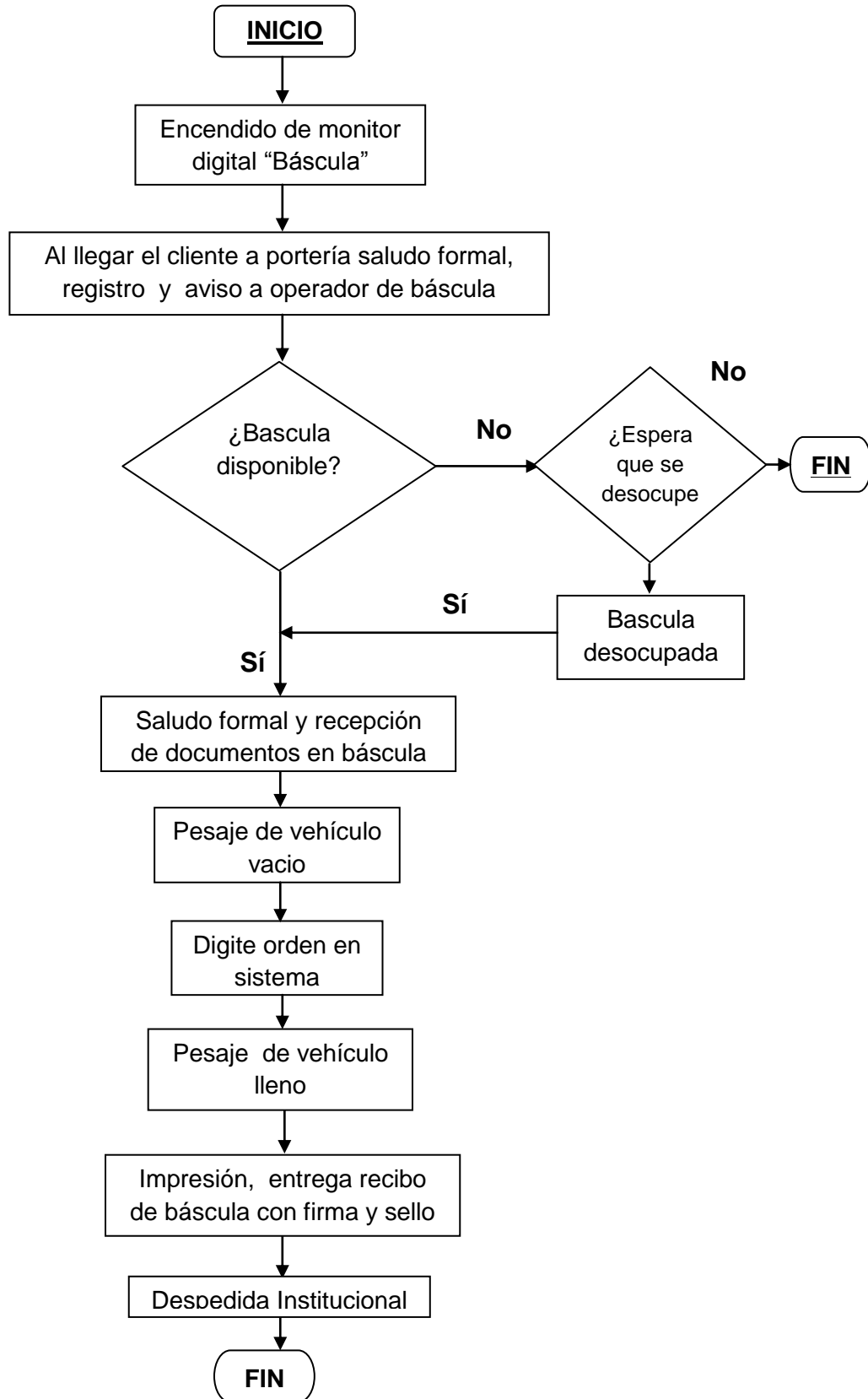
f. Descripción de actividades

- **Encendido de monitor digital Báscula:** Al llegar a la oficina él operador enciende la báscula.
- **Al llegar el cliente a portería saludo formal, registro y aviso a operador de báscula:** el cliente llega a portería y es atendido muy amable por el guarda de seguridad el cual informa al operador de la báscula que hay un camión listo para pesar.
- **Báscula disponible:** realice a su vez la verificación para que no se arme un cuello de botella.
- **Saludo formal y recepción de documentos en báscula:** Se saluda al cliente muy formal y se revisan los documentos “orden de cargue”
- **Pesaje de vehículo vacío:** Realice el proceso de pesaje del vehículo.
- **Digite orden en sistema:** ingrese toda la documentación respectiva del conductor y la orden de cargue tales como: (destino, producto a cargar, transportadora, etc.)

- **Pesaje de vehículo lleno:** Una vez se realiza el proceso de cargue se pesa nuevamente el vehículo para saber cuántas Ton netas y Ton brutas transporta.
- **Impresión, entrega recibo de báscula con firma y sello:** luego se imprime el recibo de báscula y se entrega al conductor con firma y sello del operador de la báscula.
- **Despedida institucional:** Se despide muy cordialmente para generar el efecto de recordación en la atención.
- **Fin de proceso**

Figura 6. Flujograma pesaje de vehículos

Proceso de pesaje de vehículos en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A. El operador de la báscula debe:



h. **Indicador**

$$\text{Tiempo pesaje (min)} = \frac{\text{Total de vehículos pesados}}{\text{Tiempo de atención en báscula}}$$

7.2.7 Descripción del procedimiento No. 7.

Proceso: Cargue de vehículos en el proceso de despacho de fertilizantes

a. Objetivo: Promover la mayor eficiencia en los tiempos de cargue mediante una atención optima.

b. Alcance: Aplica desde la llegada del cliente a la bodega hasta el final del proceso de cargue.

c. Definiciones y símbolos

Nota: En esta actividad se utilizan los mismos símbolos que se han venido teniendo en cuenta en los diferentes procesos; los cuales son: (Inicio de procedimiento, Conector de procedimiento, decisión y final de procedimiento)

d. Directrices

Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación SPRT S.A

e. Responsabilidades:

Es responsabilidad de la administración que se cumplan a cabalidad todas las actividades por parte de los colaboradores.

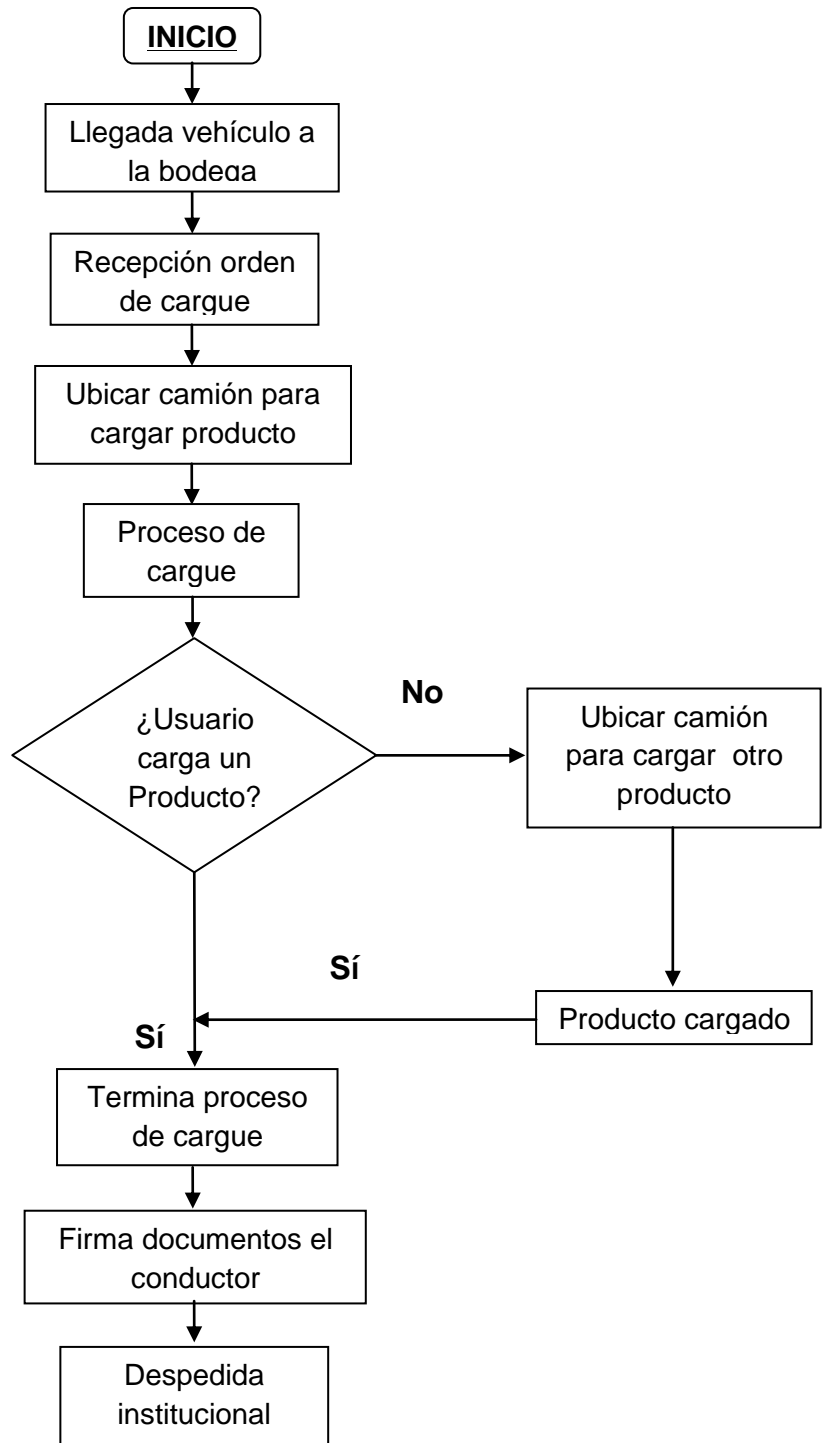
f. Descripción de actividades

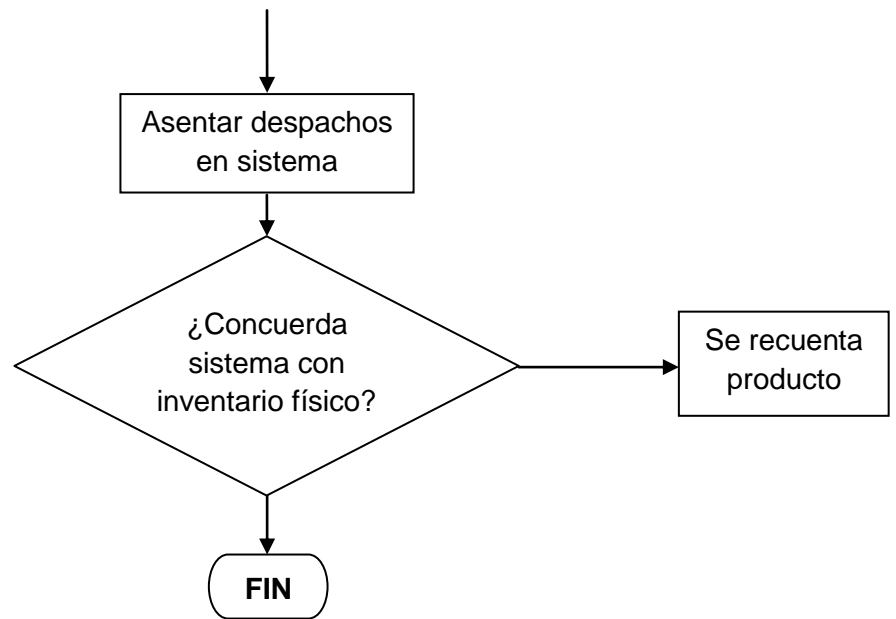
- **Llegada vehículo a la bodega:** En esta actividad el vehículo arriba a las bodegas de la Sociedad Portuaria.
- **Recepción orden de cargue:** Se recibe la orden de cargue donde se observa: (el producto o los productos a cargar, destino, a quien va dirigido etc.)
- **Ubicar camión para cargar producto:** Se ubica el camión en el cobertizo o bodega de acuerdo al producto que indique la orden de cargue.
- **Proceso de cargue:** Se inicia el proceso de cargue del producto.

- **Verificar cuantos productos carga el usuario:** Revisar en la orden de cargue si el usuario carga uno mas productos, si carga más productos desplace el vehículo hasta otro lote.
- **Termina proceso de cargue:** Culmina el proceso de cargue de los productos.
- **Firma documentos el conductor:** En esta actividad el conductor firma la orden de cargue y la orden de salida.
- **Despedida institucional:** Se despide muy cordialmente para generar el efecto de recordación en la atención.
- **Asentar despachos en sistema:** En esta actividad se deben ingresar los despachos uno a uno en el sistema.
- **Verifique que concuerde inventario físico con el sistema:** Se realiza un análisis comparativo de ambos inventarios.
- **Fin de proceso**

Figura 7. Flujograma proceso de cargue de vehículos

Proceso de cargue de los vehículos en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A. El Jefe de bodega debe:





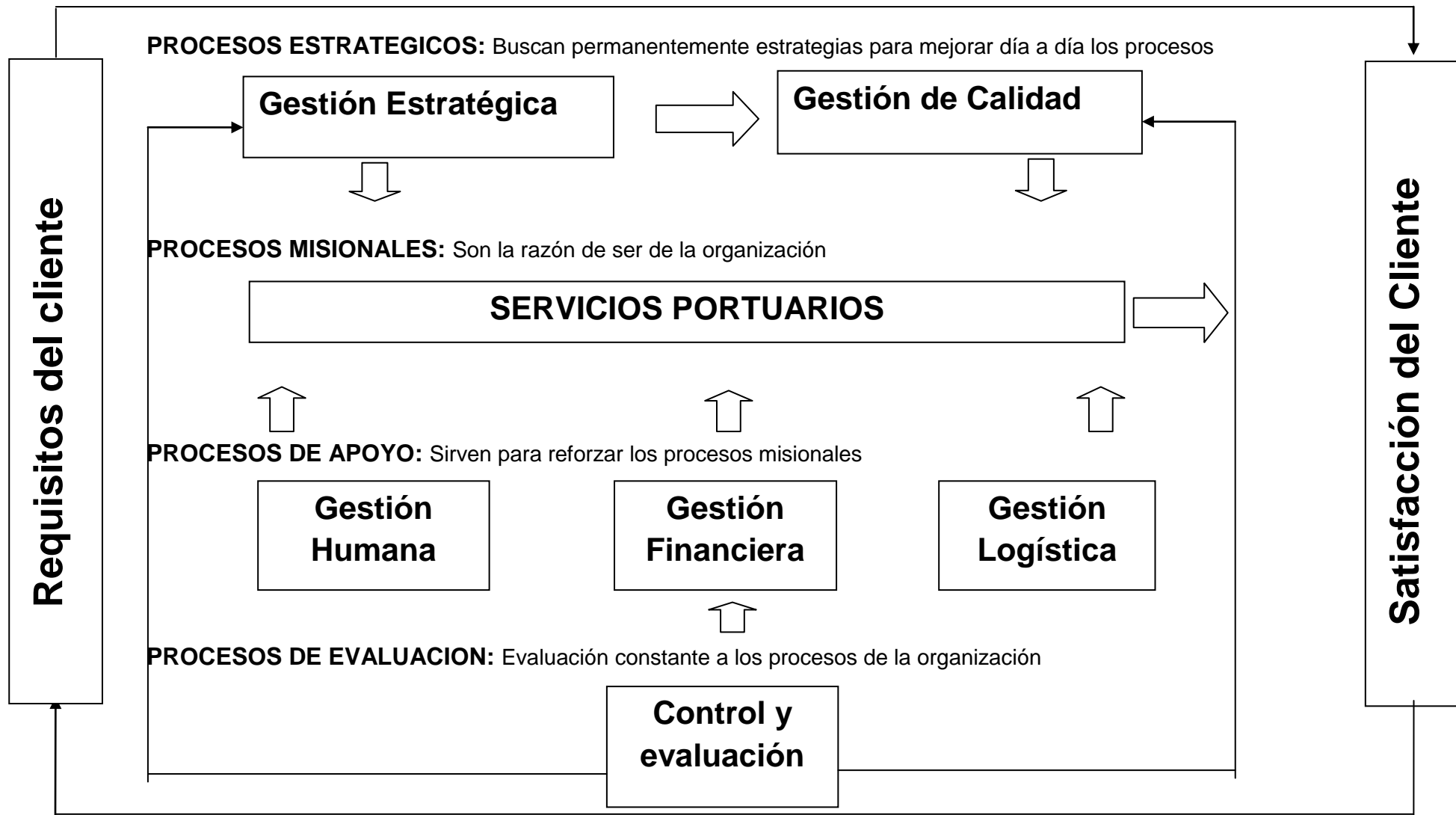
h. Indicador

$$\text{Atención óptima} = \frac{\text{Tiempo total de cargue de vehículos}}{\text{Numero de vehículos que cargan}}$$

Como se puede ver en el proceso de despacho de fertilizantes en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., los funcionarios o colaboradores de dicha organización tienen un contacto directo con los clientes, razón por la cual se realizó una representación de todos los procesos en los cuales interactúa el transportador y el colaborador; por medio de flujogramas, de manera que este ejercicio sirva como complemento de la propuesta, llamada plan de mejoramiento para el proceso de despachos de fertilizantes en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A

El mapa de procesos de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., se realiza con el fin de aclarar cómo se desarrollan los procesos en la empresa objeto de estudio.

Cuadro 1. Mapa de procesos de la sociedad portuaria



Fuente. Este estudio

A continuación tercer objetivo específico

7.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES EN LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.

Uno de los factores determinantes para que todo proceso, llámese logístico o de producción, se lleve a cabo con éxito, es implementar un sistema adecuado de indicadores para medir la gestión de los mismos, con el fin de que se puedan implementar indicadores en posiciones estratégicas que reflejen un resultado óptimo en el mediano y largo plazo, mediante un buen sistema de información que permita medir las diferentes etapas del proceso logístico.

Actualmente, las empresas tienen grandes vacíos en la medición del desempeño de las actividades logísticas de abastecimiento y distribución a nivel interno (procesos) y externo (satisfacción del cliente final). Sin duda, lo anterior constituye una barrera para la alta gerencia, en la identificación de los principales problemas y cuellos de botella que se presentan en la cadena logística, y que perjudican evidentemente la competitividad de las empresas en los mercados y la pérdida paulatina de sus clientes.

Todo se puede medir y por tanto todo se puede controlar, allí radica el éxito de cualquier operación, no puede olvidar; lo que no se mide, no se puede administrar. El adecuado uso y aplicación de estos indicadores y los programas de productividad y mejoramiento continuo en los procesos logísticos de las empresas, serán una base de generación de ventajas competitivas sostenibles y por ende de su posicionamiento frente a la competencia nacional e internacional.

$$\text{Cumplimiento} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de vehículos despachados}}{\text{Total N}^{\circ} \text{ de vehículos recibidos}} \times 100$$

Por medio de este indicador de gestión se pretende saber cual es la capacidad real de despacho en la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A. teniendo en cuenta que con él se puede establecer el cumplimiento que tiene la organización para con los clientes, además se puede decir, que es una gran ventaja porque se puede medir semanal, mensual o anual según el criterio de la empresa.

$$\text{Producto despachado diario} = \frac{\text{Ton despachadas por mes}}{\text{Días laborados mes}}$$

Por medio de este indicador se puede establecer cual es la cantidad de producto diario que se está despachando en la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, dicho indicador será proporcionado Toneladas despachadas por mes sobre días laborados por mes, el cual puede servir para realizar un análisis comparativo una vez se presente un incremento o una baja en la cantidad de producto despachado.

$$\text{Tiempo de atención} = \frac{\text{Nº de vehículos cargados}}{\text{Tiempo total de cargue de vehículos}} \times 100$$

Por medio de este indicador se pretende saber cual es la capacidad real de atención diaria que tiene la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A. dicho proceso llamado tiempo de atención será proporcionado por el numero de vehículos a cargar sobre tiempo total de cargue del vehículo, identificando así cuantos vehículos pueden despacharse en un día.

$$\text{PQR} = \frac{\text{Nº de personas que presenta PQR}}{\text{Total personas que ingresan a la SPRT}} \times 100$$

En este indicador de gestión nos proporciona cómo las peticiones, quejas y reclamos por parte de los clientes han sido tenidas en cuenta en la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A. todo esto con el ánimo de mejorar la prestación del servicio. De igual manera cabe resaltar que el sistema va a empezar a implementarse razón por la cual los resultados se empezarán a ver una vez se pueda efectuar de manera correcta dicho proceso.

$$\text{Buzón de sug.} = \frac{\text{Nº de sugerencias resueltas}}{\text{Total sugerencias recibidas}} \times 100$$

Este indicador de gestión es uno si no el más importante ya que permite saber cual es la capacidad de reacción a los problemas o inconvenientes que plantean los clientes; dicho indicador se evalúa a partir de los llamados de atención de los usuarios por medio del buzón de sugerencias, estos resultados son proporcionados de la siguiente manera: número de sugerencias resueltas sobre total sugerencias recibidas.

A continuación cuarto objetivo específico

7.4 IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN EVALUAR CONTINUAMENTE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE DESPACHO DE FERTILIZANTES.

En el diagnóstico realizado al proceso de despacho de fertilizantes de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., se encontró una serie de falencias, pero la que mayor importancia tiene es que se existe desorganización a la hora de desarrollar los procesos, de aquí se deriva la importancia de que esta propuesta genere un manual de procedimientos, mapa de procesos, e indicadores de gestión que contribuyan a identificar los procesos de la organización y encaminarlos a la satisfacción del cliente.

Por otro lado también es importante que se empiecen a aplicar herramientas tecnológicas, las cuales van a facilitar el desarrollo de los procesos de la organización, promoviendo la automatización de los mismos. En la actualidad hay muchas herramientas que promueven la eficiencia y eficacia de las organizaciones tales como: teléfonos inteligentes, impresoras con códigos de barras, tablero para montacargas, picking o alistamientos de pedidos, administración de bodegas con RF y Bacth, control de inventarios etc.

La implementación del manual de procedimientos para la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., proporciona mayor claridad a la hora de desempeñar las actividades de cada colaborador, lo que permite que haya menos corrección y verificación a la hora de realizar las funciones.

De esta manera es de vital importancia aplicar el manual de procedimientos en la empresa objeto de estudio, ya que proporciona una herramienta útil para los colaboradores; teniendo en cuenta que el procedimiento está compuesto de:

- a) **Objetivo:** que se quiere lograr con el proceso.
- b) **Alcance:** hasta dónde abarca el proceso.
- c) **Definiciones y símbolos:** se ubican los símbolos y definiciones que se utilizan para cada actividad del proceso.
- d) **Directrices:** son las políticas o reglamentos de la organización para realizar el proceso.
- e) **Responsabilidades:** quien es responsable de que el proceso se realice satisfactoriamente.
- f) **Descripción de actividades:** definir cómo se realiza cada actividad dentro del proceso.

g) **Flujograma:** mostrar a los colaboradores como se debe realizar cada actividad en el proceso por medio de una representación gráfica.

h.) **Indicador:** sirve para medir y evaluar los procesos constantemente.

Todo este proceso se realiza de tal forma que con el manual de procedimientos, los colaboradores estén más enfocados en cumplir los objetivos organizacionales.

Continuando con la propuesta de mejoramiento se pasó a realizar un mapa de procesos. El cual permite identificar, clasificar e interrelacionar los procedimientos en la empresa objeto de estudio; esta actividad proporciono lo siguiente para la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.:

Procesos estratégicos: como su nombre lo indica son los encargados de buscar estrategias para mejorar día a día los procesos de la organización, dentro de estos procesos estratégicos se encuentran:

- **Gestión Estratégica:** es la encargada de la búsqueda permanente de estrategias que permitan mejorar los procesos.
- **Gestión de Calidad:** es la encargada de estandarizar los procesos y buscar la certificación de las normas ISO.

Procesos misionales: como su nombre lo indica son la razón de ser de la organización dentro de estos procesos misionales se encuentran los siguientes servicios:

- **Transporte vía marítima:** en este proceso se transporta el producto desde la ciudad de barranquilla hasta la ciudad de san Andrés de Tumaco
- **Recepción de producto:** en este proceso se recibe el producto en el terminal de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.
- **Almacenamiento de producto:** en este proceso como su nombre lo describe el producto es almacenado en las bodegas de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.
- **Liberación de la carga:** en este proceso se realiza toda la documentación pertinente para que el conductor pueda ingresar a las instalaciones SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.
- **Pesaje de vehículo:** en este proceso se efectúa el pesaje del vehículo.
- **Cargue de vehículo:** en este proceso se efectúa el cargue del vehículo.

Procesos de apoyo: estos procesos son utilizados para reforzar los procesos misionales dentro de estos procesos de apoyo se tienen los siguientes:

- **Gestión humana:** es la encargada de brindar las condiciones de trabajo dignas para que los colaboradores estén satisfechos en sus labores diarias.
- **Gestión financiera:** es la encargada de realizar todas las operaciones contables y cumplir con las obligaciones financieras de manera oportuna.
- **Gestión Logística:** esta gestión se encarga de planificar y coordinar todas las actividades para que los procesos se realicen efectivamente y se puedan conseguir los niveles deseados de servicio.

Procesos de evaluación: estos procesos son utilizados para evaluar constantemente los procesos de la organización estos incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales dentro de ellos se encuentran:

- **Control y Evaluación:** Son los encargados realizar el análisis del desempeño de tal manera que miden y evalúan los procesos continuamente.

Una vez realizado el mapa de procesos se puede decir que los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control deben ir de la mano para poder encontrar un equilibrio en la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.

Continuando con la propuesta de mejoramiento se puede decir que lo que no se mide no se puede mejorar, de esta manera es preciso tener en cuenta los indicadores de gestión; los cuales van a mantener informados al personal responsable de los procesos que estén fallando en la empresa objeto de estudio, siguiendo este orden de ideas en este objetivo se evaluaron cinco ítems los cuales son los siguientes:

Cumplimiento con este indicador se puede establecer el cumplimiento que tiene la organización para con los clientes además se puede medir semanal, mensual, según el criterio de la empresa objeto de estudio.

Producto despachado diario por medio de este indicador se puede establecer cual es la cantidad de producto diario que se esta despachando.

Atención por medio de este indicador se pretende saber cual es la capacidad real de atención diaria, para identificar cuantos vehículos se pueden atender en un día.

PQR este indicador de gestión proporciona información como las peticiones, quejas y reclamos por parte de los clientes han sido tenidas en cuenta en la empresa.

Buzón de sug este indicador permite saber la capacidad de reacción que tiene la empresa en función a los problemas o inconvenientes que plantean los clientes.

Con los indicadores de gestión se puede realizar un proceso de evaluación constante, ya que es importante saber como están funcionando los procesos en la organización. Gracias a ello los indicadores de gestión tienen tanta relevancia en la actualidad.

A continuación quinto objetivo específico

7.5 PLAN DE ACCIÓN

Cuadro 2. Plan de acción

Objetivos	Estrategias	Actividades	Metas	Tiempo	Costos	Responsables
1. Automatizar los procesos de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A	Implementación de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten los procesos	Adquisición de la de tecnología de punta. Capacitaciones para manejar tecnología	Promover un servicio eficaz y eficiente	18 meses	6.000.000	Junta directiva Gerente
2. Sensibilizar a los socios de la situación que atraviesa la empresa	Emitir comunicados periódicamente a los asociados de las actividades y eventos que se desarrollen o se pretendan realizar.	Desarrollar una reunión al mes para exponer las necesidades de la organización	Optimizar la toma de decisiones dentro y fuera de la empresa.	3 meses	500.000	Junta directiva Gerente

<p>3. Establecer una organización descentralizada y más participativa</p>	<p>Tener en cuenta la opinión de los colaboradores ya que ellos son los que realizan las actividades y por ende tienen mayor conocimiento de las mismas.</p>	<p>Permitir en las juntas o reuniones la opinión de otros conceptos o puntos de vista</p>	<p>Infundir por parte de los socios el sentido de pertenencia hacia la organización.</p> <p>Concienciar a los socios de la importancia que tiene la toma conjunta de decisiones</p>	<p>12 meses</p>	<p>1.000.000</p>	<p>Junta directiva</p>
<p>4. Adoptar nuevos procesos administrativos</p>	<p>Permitir la participación en programas de capacitación empresarial que se presentan en el municipio</p>	<p>Asistir constantemente a las capacitaciones ofrecidas por entidades del estado</p>	<p>Promover la adaptación al cambio y así no sufrir consecuencias ocasionadas por estos procesos</p>	<p>18 meses</p>	<p>1.500.000</p>	<p>Junta directiva Gerente</p>
<p>5. Calificar la atención por parte del cliente</p>	<p>Formular una ficha técnica que permita evaluar el servicio por parte del cliente</p>	<p>Presentar la ficha técnica al usuario para efectos de la calificación del servicio</p>	<p>Mejorar la atención al cliente en la empresa Sociedad Portuaria</p>	<p>2 meses</p>	<p>200.000</p>	<p>Gerente Junta directiva</p>

Fuente. Este estudio

Como se puede observar en el anterior plan de acción la empresa Sociedad portuaria regional de Tumaco S.A requiere de un monto de \$ 9.200.000 y así tratar de darle solución a algunos problemas que cada vez son más frecuentes en las organizaciones del departamento de Nariño.

8. CONCLUSIONES

Uno de los aspectos que sin duda genera mayor impacto negativo en los colaboradores de la organización es la poca o nula capacidad de participación a la hora de la toma de decisiones, razón por la cual se sienten atados, y con una motivación baja a la hora de desarrollar las actividades, debido a que no tienen capacidad de decisión.

En la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., se presentan constantes demoras, cuellos de botella e insatisfacción por parte del cliente a la hora de prestar el servicio, debido a que el operador de la báscula realiza las funciones de él jefe de bodega es decir existe desorganización a nivel interno a la hora de desarrollar los procesos, razón por la cual se debe implementar el manual de procedimientos; teniendo en cuenta que es la única empresa prestadora de servicios portuarios en la región y la idea es seguir aportando al desarrollo del departamento de NARIÑO.

La SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., no cuenta con un sistema de control interno el cual permita medir el nivel de satisfacción del cliente, es decir existe un buzón de sugerencias el cual permita saber cuales son las falencias o problemas que tiene la organización a la hora de prestar los servicios portuarios.

Teniendo en cuenta las diferentes técnicas administrativas se logro llevar a cabo la propuesta de mejoramiento desarrollada para la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, la cual fue elaborada de acuerdo a las falencias identificadas en el diagnostico y se pretende que esta empresa se siga consolidando ya que es la única que presta servicios portuarios en el departamento de NARIÑO.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda para la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, aplicar la propuesta de mejoramiento desarrollada a lo largo del presente trabajo; debido a que ésta se diseñó teniendo en cuenta las necesidades y perspectivas de dicha organización; De tal manera que se pueda mejorar el proceso de despacho de fertilizantes, y se pueda seguir consolidando como la única empresa prestadora de este servicio en el departamento de NARIÑO.

Implementar un buzón de sugerencias que sería de gran ayuda, debido a que este nos puede proporcionar información para conocer el pensamiento, opiniones y deseos de los usuarios, sin dejar de lado que dicha actividad puede servir para tomar acciones correctivas o preventivas.

Se considera que la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, debe mejorar los canales de comunicación o implementar una comunicación efectiva donde el mensaje que salga del emisor sea bien captado por el receptor.

La empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A., debe implementar un sistema motivacional en el cual se presenten charlas, talleres y capacitaciones las cuales sirvan para elevar el nivel de sentido de pertenencia, por parte de los colaboradores para con la organización, y se vera manifestado en los procesos, teniendo como función la satisfacción del cliente.

La junta directiva y la administración de la empresa SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, debe empezar a aplicar técnicas administrativas las cuales permitan implementar estrategias que estén en función de la satisfacción del cliente tanto interno como externo, la manera más lógica de lograrlo es conocer las necesidades y deseos de los mismos, y esto se puede realizar por medio de entrevistas, encuestas, test, entre otros contribuyendo así con el mejoramiento continuo de la organización.

La junta directiva de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A, debe tener claridad de quién es, cuales son las aspiraciones, cómo y cuándo se debe llegar a cumplir los objetivos; de no tener desarrollados estos puntos se deben implementar para que el trabajo de pasantía llamado propuesta de mejoramiento tenga un óptimo aprovechamiento y por ende se cumplan las expectativas de los clientes.

BIBLIOGRAFIA

EYSSAUTIER de la Mora, Maurice (en español). *Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia* 5ª edición. Editorial Cengage Learning. 2006.

LOPEZ, Francisco José. El Sistema de Gestión Integrado. Editorial Incontec, Bogotá D.C Colombia,

MÚNCH, Galindo L., Fundamentos de administración. 6º Edición México: editorial Trillas 2005.

STONER, James A. y FREEMAN, Edward R. Administración. 5º edición México: editorial Prentice-Hall

WEIHRICH, Heinz, y KOONTZ, Harold. Administración , 10º Edición Mc Graw Hill

NETGRAFIA

- www.google.com
- http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1991/ley_01_1991.php
- <http://www.mitecnologico.com/Main/InvestigacionDeCampo>
- <http://www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml>
- http://web.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm

ANEXOS

Anexo A. Reglamento condiciones técnicas de operación sociedad portuaria regional de Tumaco

REPÚBLICA DE COLOMBIA



INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES

RESOLUCIÓN No. 000091 DE 2003

(25 JUL 2003

"Por medio de la cual se aprueba el Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

EL GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 3º de la Ley 1ª de 1991, La Resolución 0071 de 1997, y el artículo 8º numerales 8.1 y 8.4 del Decreto 1800 de 2003,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 3 y 27 de la Ley 1ª de 1991, a la Superintendencia General de Puertos le correspondía elaborar y aprobar los reglamentos técnicos de operación de los puertos Colombianos.

Que posteriormente la facultad de expedir los referidos reglamentos de carácter general se le asignó a la Comisión de Regulación de Transporte, en virtud del artículo 30 num. 16 del decreto 101 de 2000.

Que posteriormente en virtud del Decreto 101 del 2000 y de la Resolución 007161 de 2001 el Ministerio de Transporte a través de la Dirección General de Transporte Marítimo y Puertos ejerció la función de verificar y aprobar que los reglamentos de condiciones técnicas de operación específicos de cada puerto, cumplieran con los lineamientos generales de la Resolución No. 0071 del 11 de febrero de 1997.

Que el artículo 2º num. 2.4. del Decreto 2053 del 23 de julio de 2003, establece que al Ministerio de Transporte le corresponde "formular la regulación técnica en materia de tránsito y transporte de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo."

Que no obstante, en la actualidad el único reglamento de condiciones técnicas de operación de puertos que existe, es la Resolución No. 0071 del 11 de febrero de 1997 expedida por la Superintendencia General de Puertos.

Que en concordancia con los artículos 2 y 8 nums. 8.1. y 8.4 del Decreto 1800 de 2003, le correspondería al Gerente General del Instituto Nacional de Concesiones - INCO, verificar que los reglamentos de condiciones técnicas de operación de los puertos se ajusten a los parámetros fijados en la referida resolución, en materias tales como nomenclatura, procedimientos para la inspección de instalaciones portuarias y de navés

"Por medio de la cual se aprueba el Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación y Seguridad Industrial de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A."

en cuanto a bodegas, carga y estiba, manejo de carga, facturación, recibo, almacenamiento y entrega de la carga, servicios a las naves, prelacones y reglas sobre turnos, atraque y desatraque de naves, períodos de permanencia, tiempo de usos de servicios, documentación, seguridad industrial y las demás que han estado sujetas a la empresa Puertos de Colombia, en cuanto no se oponga a lo dispuesto en la Ley 1ª de 1991.

Que mediante oficio radicado en este Ministerio el 28 de Junio de 2002 bajo el número 032443 enviado por el Gerente de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., manifiesta a la Dirección General de Transporte Marítimo y Puertos del Ministerio de Transporte, que ha enviado el proyecto de reforma del Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación Portuaria para su respectiva aprobación. Igualmente, se anota que todas y cada una de las actuaciones desarrolladas en el trámite de la solicitud y de los citados documentos, lo facultan plenamente para continuar con el trámite de aprobación, ante el Instituto Nacional de Concesiones.

Que la entonces Superintendencia General de Puertos aprobó el Reglamento de Condiciones técnicas de Operación de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. mediante Resolución 060 del 13 de febrero de 1995.

Que la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. obtuvo el otorgamiento de concesión portuaria mediante Resolución N° 1378 de diciembre 23 de 1993, expedida por la entonces Superintendencia General de Puertos. Así mismo, la entonces Superintendencia General de Puertos le adjudicó contrato de concesión N° 12 de mayo 05 de 1994, a la citada Sociedad Portuaria.

Que una vez estudiado y cotejado mediante lista de chequeo el proyecto de reglamento por parte de la entonces Dirección General de Transporte Marítimo y Puertos del Ministerio de Transporte con base en la Resolución 0071 de 1997, expedida por la entonces Superintendencia General de Puertos, y dado que se realizó la visita técnica que contemplaba el procedimiento para su aprobación a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. el día 04 de abril de 2003, y de la cual se levantó el acta de visita correspondiente de fecha 04 de abril de 2003, en la que se constató que el Reglamento está acorde con las exigencias establecidas por la citada Resolución. Por consiguiente, se recomienda impartir su aprobación.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. anexo a la presente Resolución, el cual hace parte fundamental e integral de la misma en cuarenta y dos (42) folios útiles.

"Por medio de la cual se aprueba el Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación y Seguridad Industrial de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A."

ARTÍCULO SEGUNDO: La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. deberá fijar el Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación Portuaria en un lugar visible al público y en los medios de divulgación que esta considere conveniente; en especial, en las zonas de acceso al Terminal para permitir su fácil consulta a todas las personas que desarrollen actividades portuarias en sus instalaciones.

ARTICULO TERCERO: En el caso en que se produzca algún tipo de modificación o adición a los procedimientos establecidos en el Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación objeto de esta aprobación, La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. deberá presentar ante el Instituto Nacional de Concesiones las respectivas modificaciones para su respectiva evaluación y aprobación.

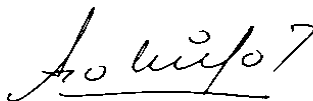
ARTICULO CUARTO: Notifíquese la presente Resolución a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. por medio de su Representante Legal o Apoderado Especial, en los términos establecidos en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo, con la advertencia que contra la misma procede el Recurso de Reposición dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

ARTICULO QUINTO: Remítase copia de la presente Resolución, así como del Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación que la integra, a la Superintendencia de Puertos y Transporte y a la Dirección General Marítima -DIMAR, para lo de sus competencias.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución N° 060 del 13 de febrero de 1995, expedida por la Superintendencia General de Puertos

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los



GABRIEL OSPINA RAMIREZ

Proyecto: John Navarro
Revisó : Fablan Marín / Andrés Figueredo

REGLAMENTO DE CONDICIONES TECNICAS DE OPERACION

CAPITULO PRIMERO

1. DISPOSICIONES GENERALES

2. De la aplicación de este Reglamento.

- 2.1 Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, están acordes con la Ley 01 del 10 de enero de 1.991 y la Resolución 0071 del 11 de febrero de 1997 emanada de la Superintendencia General de Puertos.
- 2.2 Las disposiciones y normas contenidas en el presente Reglamento son de obligatorio cumplimiento para la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., y para todas las personas naturales o jurídicas que utilicen sus instalaciones o servicios.
- 2.3 Por el solo hecho de ingresar a las instalaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., así como por el uso de sus instalaciones o servicios, los Operadores Portuarios, los transportistas, contratistas y usuarios en general, manifiestan que conocen y aceptan los términos y condiciones estipulados en el presente Reglamento.
- 2.4 Ninguna persona podrá desembarcar o embarcar por los muelles o cualquier otro sitio del Terminal, mercancías, provisiones, materiales, equipajes u otros elementos, cualesquiera que sea su clase o forma, sin el previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., y las autoridades competentes.
- 2.5 El cumplimiento de las normas establecidas en el presente Reglamento no exime o exonera a los usuarios del Terminal del lleno de los requisitos y del cumplimiento de las disposiciones vigentes expedidas por la Superintendencia General de Puertos - hoy Ministerio de Transporte, Dirección General Marítima - DIMAR, Dirección de Impuestos y Aduanas - DIAN o por las demás autoridades competentes que ejercen funciones específicas en las actividades portuarias, tales como las de inmigración, sanitarias, policivas, ambientales y otras que por normas legales sean establecidas.

3. Definiciones.

3.1 Para la correcta interpretación y aplicación de este Reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **Autoridad Portuaria:** La Superintendencia General de Puertos representada en Tumaco por el Coordinador del Grupo Dirección Técnica de Tumaco.
- b) **Agente Marítimo:** Es la persona que representa en tierra al Armador para todos los efectos relacionados con la nave.
- c) **Armador:** La persona natural o jurídica que, sea o no propietario de la nave, la apareja, pertrecha y opera a su propio nombre y por su cuenta y riesgo, percibe las utilidades que produce y soporta todas las responsabilidades que la afectan.
- d) **Aproche:** Área del muelle dedicada exclusivamente a la operación de cargue y descargue de naves.
- e) **Área de tránsito:** Área cubierta o descubierta contigua al muelle, atracadero u obra de malecón, dentro de la cual se deposita carga para ser colocada en un barco, o dejada por un barco para ser entregada.
- f) **Autoridad Aduanera:** Es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o quien en el futuro haga sus veces.
- g) **Autoridad Ambiental:** Es el Ministerio del Medio Ambiente y/o Corponariño.
- h) **Autoridad Marítima:** La Dirección General Marítima, representada en Tumaco por el Capitán de Puerto.
- i) **Autoridad Sanitaria:** Es el Ministerio de Salud representada a través de la oficina de Sanidad Portuaria.
- j) **Carga a Granel:** Es toda carga sólida, líquida o gaseosa, transportada en forma masiva, homogénea, sin empaque, cuya manipulación usual no deba realizarse por unidades. Normalmente su cargue o descargue se hace utilizando cucharas, equipos mecánicos de succión y transporte, o tuberías para el caso de los líquidos y gases.
- k) **Carga Contenedorizada:** Son las mercaderías que independientemente de su condición de empaque han sido dispuestas en una unidad de dimensiones convencionales o normalizadas, para ser manipuladas mecánicamente en un solo movimiento.

l) **Carga General:** Es toda carga unitarizada, contenedorizada, paletizada, o semejante, o que este embalada en cualquier forma, así como los contenedores. Se considera carga general a aquellos bultos individualizados, cada uno con una marca y peso que se cargan y descargan con las grúas del muelle o de las naves y que para efectos prácticos se clasifican así:

- **Empacadas:** empacadas y envasadas.
- **Semigraneles:** Troncos, perfiles siderúrgicos, rollos, bobinas, etc.
- **Piezas:** Maquinaria, automóviles, estructuras metálicas.
- **Pesada:** Cuando no se pueden manipular con las grúas normales de muelle y en general su peso excede las 30 toneladas.

La carga general es susceptible de ser palletizada, preeslingada y contenedorizada.

- ll) **Carga peligrosa:** Es aquella que por sus características especiales entraña peligro para las personas, naves, instalaciones del puerto o al medio ambiente; clasificadas como tal por la O. M. I.
- m) **Carga:** Son los bienes o mercaderías que se movilizan utilizando diferentes medios de transporte según su naturaleza, presentación, condición y empaque.
- n) **Consignatario:** Persona referenciada en el Conocimiento de embarque, guía de cabotaje o contratos de transporte, o cartas de porte.
- ñ) **Naturaleza de la obligación aduanera:** La obligación aduanera es de carácter personal, sin perjuicio de que se pueda hacer efectivo su cumplimiento sobre la mercancía, mediante el abandono, la aprehensión y decomiso, con preferencia sobre cualquier otra garantía y obligación que recaiga sobre ella, e independientemente de quien sea su propietario o tenedor.
- o) **Nave:** Es el barco, buque, embarcación o motonave que transporta carga de importación y / o exportación y cabotaje; pudiendo ser de línea regular o línea ocasional. En general, las construcciones idóneas para la navegación a las que se refiere el Código de Comercio.
- p) **Nave de línea regular:** Las que prestan un servicio público en tráficos regulares, en forma continua, de acuerdo con rutas e itinerarios fijados y preestablecidos.

- q) **Nave de línea ocasional:** Las embarcaciones que no cumplan los requisitos anteriores serán consideradas como embarcaciones ocasionales.
- r) **Obligación Aduanera en la Importación:** La obligación aduanera comprende la presentación de la declaración de importación, el pago de los tributos aduaneros y de las sanciones a que haya lugar, así como la obligación de conservar los documentos que soportan la operación, atender las solicitudes de información y pruebas, y en general, cumplir con las exigencias, requisitos y condiciones establecidas en las normas correspondientes.
- s) **Operador Portuario:** Es la persona natural o jurídica, reconocida por la Superintendencia General de Puertos, que presta servicios en los puertos directamente relacionados con la entidad portuaria, tales como cargue y descargue, almacenamiento, practicaje, remolque, estiba y desestiba, manejo terrestre o porteo de la carga, dragado, clasificación, reconocimiento y usería; tal como lo estipula el Artículo 5. de la Ley 01 de enero 10 de 1991 y el Decreto 2091 de 1992 y las normas que en el futuro lo modifiquen o lo adicionen.
- t) **Puerto:** Es el conjunto de elementos físicos que incluyen canales de acceso, instalaciones y servicios que permiten aprovechar un área frente a la costa marítima o la rívera de un río en condiciones favorables para realizar operaciones de cargue y descargue de distintas clases de naves, intercambio de mercancías entre tráfico terrestre, marítimo y fluvial. Dentro del puerto quedan los terminales portuarios, muelles y embarcaderos.
- u) **Responsables de la obligación aduanera:** De conformidad con las normas correspondientes, serán responsables de las obligaciones aduaneras, el importador, el propietario o el tenedor de la mercancía; así mismos serán responsables de las obligaciones aduaneras que se deriven por su intervención, el transportador, depositario, intermediario y el declarante. Para efectos aduaneros, la Nación estará representada por la DIAN o por la entidad que en un futuro haga sus veces.
- v) **Sociedad de intermediación Aduanera:** Persona jurídica que actuando en nombre propio o representación de tercero, desarrolla actividades relacionadas con los trámites requeridos ante las autoridades competentes para adelantar gestiones relativas al comercio exterior.
- w) **Terminal:** Las instalaciones y zonas accesorias dadas en concesión a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., y estipuladas en el contrato de concesión No. 012 de fecha 05 de mayo de 1994.
- x) **Transferencia marítima:** Comprende el conjunto de actividades mediante las cuales la carga es transferida de un medio de transporte marítimo a otro o al muelle y viceversa.

- y) **Transferencia terrestre:** Comprende el conjunto de actividades mediante las cuales la carga es transportada via terrestre con destino a/o procedente de otras zonas del país o fuera de las instalaciones del terminal, área concesionada. Tales como: Del costado de la nave al sitio de almacenamiento, del costado de la nave a su destino final fuera de la S.P.R. de Tumaco S.A., o a otro depósito habilitado, del sitio de almacenamiento a su destino final fuera de la S.P.R. de Tumaco S.A., y de un sitio de almacenamiento a otro dentro de las instalaciones de la S.P.R. de Tumaco S.A.
- z) **Usuario:** Son los Armadores, los dueños de la carga, los Operadores Portuarios y en general, toda persona que utiliza las instalaciones administradas por la S.P.R. de Tumaco S.A., para prestar o recibir servicios.

4. **Infraestructura.**

4.1 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., mediante contrato de Concesión No. 012 de mayo 05 de 1994 suscrito y firmado con la Superintendencia General de Puertos recibió los derechos para administrar la infraestructura portuaria que se detalla a continuación y utilizar los bienes y demás facilidades portuarias de propiedad de la nación, existentes en el Terminal Marítimo de Tumaco:

a) **Canal de acceso y zona de maniobra:** (calado máximo y mínimo, áreas): 27' (marea máxima), y 17' (marea mínima) con una longitud de 8.5 kilómetros y un ancho de 60 metros en promedio.

b) **Instalaciones del Terminal:**

- **Muelle:** longitud = 184.3 ml., ancho = 15 mts., Cajón de concreto reforzado de 1.60 mts. de altura, sobre pilotes de concreto.

- **Bodegas:** No. 1: 912.00 mts.² No. 2: 912.00 mts.²

- **Patios:** 16.300 m² descubiertos y sin pavimentar, los cuales, en caso de ser pavimentados para el almacenamiento de contenedores, deben considerar unas áreas (las paralelas al muro de contención, cercanas al muelle) como áreas con suelos de bajas resistencias.

- **Edificios:**

- Administración	1.004 m ²
- Casino	468 m ²
- Talleres	465 m ²

- Vías de acceso terrestre: 10.570 m² adoquinadas.
- Otras facilidades:
 - Bomberos 66 m²
 - Caseta planta 36 m²
 - Caseta bascula 10 m²
 - Caseta entrada 12 m²
- c) **Ayudas de navegación:** El servicio de faros en los litorales y el de señalización de los canales públicos navegables en los puertos públicos, está a cargo y bajo la responsabilidad de DIMAR.
- d) **Mantenimiento y profundidad en Puerto:** La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. tiene la obligación de mantener la profundidad en el área de maniobra y sitios de amarre o atraque. Igualmente debe informar al Ministerio de Transporte, a DIMAR y a los usuarios del Terminal, el calado operacional en esa área y las variaciones que ocurran por los cambios en la profundidad a través de los medios de comunicación de amplia circulación y sintonía en el ámbito local.

El calado operacional debe tener un margen mínimo de 0.3 metros (1 pie) respecto a la profundidad real existente en el área.

5. Zona de Fondeo.

Es la establecida por Dimar, quien para tal fin publicará la respectiva Carta de Navegación, de la cual informará al Ministerio de Transporte.

6. Ayudas de navegación.

El servicio de faros en los litorales y el de señalización de los canales públicos navegables de los puertos públicos estará a cargo y bajo la responsabilidad de Dimar.

CAPITULO SEGUNDO

ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

7. Administración y operación del Terminal Marítimo.

- 7.1 Para el funcionamiento y operación del Terminal, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., posee un esquema organizacional idóneo que le permite la prestación de un servicio eficiente, en el cual, el Gerente está a cargo de las relaciones de la Compañía con los clientes, autoridades y asociaciones.
- 7.2 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., tiene como funciones principales, además de las establecidas en el contrato de concesión No. 012 del 05 de mayo de 1994, las siguientes:
- a) Administrar y mantener la infraestructura y la superestructura portuaria y la línea de atraque.
 - b) Definir políticas y planes operativos y de almacenamiento.
 - c) Planear las actividades portuarias en el terminal.
 - d) Inspeccionar, cuando las condiciones lo ameriten, la carga y establecer el estado en que se encuentre antes de ser desembarcada y/o embarcada, o después de estar estibada a bordo, cuando le sea solicitado el servicio, por parte del responsable de dicha labor.
 - e) Supervisar y controlar los servicios portuarios que suministren o soliciten los usuarios dentro de las instalaciones.
 - f) Planificar, desarrollar y controlar el proceso de expansión de la infraestructura portuaria, previa la aprobación oportuna de la Superintendencia General de Puertos, con el propósito de mejorar los servicios a los usuarios y mejorar la eficiencia del Terminal.
 - g) Mercadear y comercializar el Terminal Marítimo estableciendo objetivos a corto, mediano y largo plazo.
 - h) Maximizar la utilización del espacio portuario dentro del terminal y mantener despejadas las vías de circulación para aumentar la eficiencia en el manejo de carga que requiera los espacios respectivos.

- i) Asignar y demarcar las zonas adecuadas para el llenado y vaciado de contenedores de acuerdo al volumen de carga que manejen los operadores portuarios y la complejidad de la misma.
 - j) Presentar informes estadísticos detallados a la autoridad competente en los formatos que para tal fin suministrará la misma.
 - k) Publicar y dar a conocer al público en general el régimen tarifario.
 - l) Programar las estrategias para utilizar el muelle para el cargue, descargue, atraque de buques y su permanencia.
 - m) Fijar las tarifas para el alquiler de áreas solicitadas por los usuarios dentro de las instalaciones entregadas en concesión.
 - n) Invertir en infraestructura portuaria con el propósito de dar facilidad a los usuarios y mejorar la eficiencia del terminal.
 - o) Fomentar y establecer buenas relaciones públicas con los ciudadanos del municipio de Tumaco, para que estos se sientan parte de la actividad portuaria y ayuden al buen uso del Terminal.
 - p) Cancelar oportunamente las obligaciones contraídas con EL Ministerio de Transporte de acuerdo con lo estipulado en el contrato de concesión.
 - q) Promover e incentivar en el Departamento de Nariño el uso del contenedor como medio más eficaz para mejorar los rendimientos y la seguridad de las mercancías que entran y salen del Departamento, hacia el país y el exterior.
 - r) Fomentar la inversión de los operadores portuarios, en la modernización de sus equipos y procedimientos operativos.
 - s) Estimular el buen manejo y eficiencia de los operadores portuarios, que cumplan con las metas establecidas por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A.
- 7.3 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., podrá prestar servicios portuarios a través de los operadores portuarios debidamente autorizados por el Ministerio de Transporte y de almacenaje por cuenta propia, de acuerdo con sus capacidades y en las instalaciones existentes, a quienes así lo soliciten según este reglamento y las demás normas y procedimientos que se expidan al respecto.

- 7.4 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. podrá prestar servicio de operación portuaria directamente con previa justificación ante el Ministerio de Transporte sobre la necesidad de hacerlo y con su respectiva aprobación.
- 7.5 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., podrá establecer manuales de procedimientos para los servicios que se presten dentro del terminal.

CAPITULO TERCERO

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 8. Los servicios que presta la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A. son, entre otros:
 - 8.1 **Muellaje:** Derecho a las naves para permanecer amarradas al muelle o abarloadas a otras. Este servicio se presta de acuerdo con las normas establecidas en los Capítulos III al IV del presente reglamento.
 - 8.2 **Uso de las instalaciones portuarias:** Utilización de la infraestructura y de las instalaciones portuarias para ejecución de las operaciones y transferencia de la carga y actividades relacionadas con la misma. Este servicio se presta de acuerdo con lo establecido en el Numeral Décimo del presente reglamento.
 - 8.3 **Almacenamiento:** Es el servicio de proveer espacio cubierto o descubierto para depositar transitoriamente los cargamentos.
 - 8.4 **Arrendamiento de áreas:** Utilización de espacios para ejecución de actividades específicamente determinadas. Este servicio se presta para aquellas personas naturales o jurídicas que a juicio de la S. P. R. de Tumaco S. A., y por razón de sus actividades requieran espacios dentro del terminal.
 - 8.5 **Otros servicios:** Pesaje, vigilancia a la carga, a embarcaciones y vehículos y a instalaciones de terceros, y servicios públicos opcionales, como suministro de agua y energía.
 - 8.6 **Servicios que involucren valor agregado a las mercancías.**
- 9. **Obligaciones, responsabilidades y deberes de los operadores portuarios.**
 - 9.1 Todos los operadores portuarios que deseen operar en el Terminal Marítimo de Tumaco, zona concesionada a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., deben acreditar ante la Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., para tal fin, además de los requisitos

establecidos en la Resolución 0071 de febrero 11 de 1.997 emitida por la Superintendencia General de Puertos o cualquier otra normatividad jurídica que emane de dicha autoridad, los siguientes documentos:

- Fotocopia auténtica de la correspondiente resolución de registro expedida por la entonces Superintendencia General de Puertos.
 - Relación del personal a su cargo, equipos y aparejos de su propiedad o arrendados.
 - Póliza de responsabilidad civil por accidente y daños a las instalaciones a terceros y a la carga respectivamente. El valor de estas pólizas lo establecerá la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., por el tipo de servicio, por el volumen y por la actividad de los operadores portuarios.
 - Registro de la Cámara de Comercio, su representante legal, dirección, teléfono y los servicios que presta.
- 9.2 Los servicios que prestan los operadores portuarios dentro de las instalaciones concesionadas, les obliga a cumplir con los requisitos establecidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., y a estar en todo momento a paz y salvo con la misma.
- 9.3 Los operadores portuarios están en la obligación de recoger los desechos sólidos, aserrines, sobrantes de madera, plásticos, basuras en general, aparejos y demás elementos inherentes a la actividad y / o producto de la operación desarrollada, en un plazo máximo de dos (2) horas contadas a partir del momento de la terminación y / o servicio prestado en la zona de concesión; en caso de incumplimiento de esta obligación, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., efectuará la limpieza del área específica, facturando el valor de dichos servicios al Operador Portuario respectivo.
- 9.4 El Operador Portuario suscribirá y mantendrá vigentes las pólizas de seguros que garanticen a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., el pago de posibles daños que por su culpa sean causados a terceros, a las instalaciones del Terminal Marítimo y a la carga.
- 9.5 En casos particulares, la responsabilidad de un operador portuario sobre una operación cesará cuando se produzca la notificación de este a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., con la revocación de este o su renuncia formal a la operación específica ante el usuario correspondiente y la aceptación de la obligación por parte de un nuevo operador portuario.

10. Requisitos para la utilización de las instalaciones portuarias.

- 10.1 Toda persona natural y / o jurídica, Operadores Portuarios y Agentes Marítimos que requieran utilizar las instalaciones del Terminal Marítimo de Tumaco, deben presentar a la Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. solicitud escrita indicando el servicio solicitado y utilizando los formatos establecidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A.
- 10.2 Se debe cumplir con las normas y reglamentos establecidos por el Ministerio de Transporte y por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A.
- 10.3 Todos los cargamentos que se movilicen a través de las instalaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., deben tener escrito en forma clara, visible y legible las marcas, códigos, pesos, medidas, características y demás datos indicativos, anotados en igual forma que en los documentos que los amparan; y, en caso de tratarse de carga peligrosa, tener escritas las señales para el correcto manipuleo y almacenaje teniendo en cuenta la rotulación correspondiente, de acuerdo a las normas vigentes establecidas por la O. M. I.

11. Requisitos para la prestación de los servicios de llegada y transferencias.

- 11.1 En los cinco primeros días hábiles de cada mes, los agentes marítimos deben suministrar a la Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., los itinerarios de las motonaves y actualizarán la información de manera permanente. Las naves que no son de servicio regular, se deben anunciar por lo menos con 08 días de antelación a su arribo estimado.
- 11.2 Con un mínimo de 24 horas de anticipación al arribo de una nave, el agente marítimo debe presentar a la Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., el anuncio de llegada de embarcaciones, el cual contiene las características necesarias que permitan la identificación de las mismas, a saber:
 - a) Nombre y nacionalidad de la nave.
 - b) Tonelaje de Registro Neto (T. N. R.), y el Tonelaje de Registro Bruto (T.B.R.).
 - c) Las letras de llamada.
 - d) Calados de proa y popa al arribo.

- e) Eslora máxima y manga.
 - f) Los nombres del Armador, línea marítima, charteador, capitán y agente marítimo.
 - g) El tiempo estimado de arribo (E.T.A.), y el tiempo estimado de salida (E.T.D.).
 - h) El tonelaje de carga general o a granel a embarcar o desembarcar.
 - i) La relación de carga peligrosa a bordo para el puerto, en tránsito, la de trasbordo y su clasificación, con base en el Código Internacional de Mercancías Peligrosas (I. M. O.).
 - j) Número de pasajeros a desembarcar o a embarcar.
 - k) Cualquier otra información de importancia relacionada con el manejo de la carga o la seguridad de la nave en el puerto.
- 11.3 El Agente Marítimo deberá presentar a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., mínimo con 24 horas de anticipación al arribo de la embarcación, los siguientes documentos:
- a) **Importación, tránsito internacional y transitorio:**
 - Plano de estiba actualizado.
 - Relación de contenedores vacíos, transitorios y trasbordo para el Puerto.
 - Conocimiento de embarque (copia fiel del original).
 - Relación de carga Peligrosa para el Puerto y la que esté a bordo con otros destinos.
 - Relación de cubre faltas indicando la embarcación que las sobordó y no las embarcó, junto con sus conocimientos de embarque.
 - b) **Exportación:**
 - Relación de contenedores vacíos a embarcar.
 - Relación contenedores vacíos en trasbordo.
 - Relación de contenedores llenos en trasbordo

c) **Cabotajes:**

- Plano de estiba actualizado.
- Relación de contenedores vacíos para el Puerto
- Guías de cabotaje.
- Relación de carga Peligrosa para el Puerto y la que repose a bordo.
- Relación de cubre faltas indicando la embarcación que las sobordó y no la embarcó, junto con sus guías de cabotaje.
- Relación de contenedores vacíos a embarcar.

PARÁGRAFO: El Agente Marítimo deberá presentar copia del Acta de Visita de Capitanía del Puerto a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A. en forma inmediata al termino de la misma, o en su defecto, informar por otro medio el registro de Capitanía y cualquier novedad de la embarcación, hasta tanto haga llegar el documento.

- 11.4 El usuario que lo requiera, deberá solicitar a la Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., al menos con 12 horas de anticipación, reserva para realizar las operaciones de su carga de importación o exportación, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos.
- 11.5 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. coordinará y programará con los Operadores Portuarios, los Agentes Marítimos y usuarios, la realización de las operaciones portuarias y facturará a las líneas marítimas y a los clientes en general los servicios prestados.
- 11.6 Cuando en una misma embarcación se transponen cargamentos de dos o más Líneas Marítimas o Agencias Marítimas, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., sólo aceptará que un Operador Portuario efectúe la operaciones de la embarcación, salvo condiciones especiales, que podrán ser autorizadas por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

12. **Comité de Programación.**

- 12.1 El comité de programación es el encargado de la coordinación y programación de las actividades que deben realizarse diariamente en el Terminal Marítimo

de Tumaco, área concesionada a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., y estará conformado normalmente por:

- El Jefe de Operaciones, quien lo coordinará y presidirá.
- El Jefe de báscula y pesajes.
- El Jefe de bodegas y almacenamiento.
- El Jefe de Facturación.
- El (los) agente(s) Marítimo(s) con interés en ese comité.
- El (los) operador (es) Portuario(s) nominado(s).

12.2 Los días lunes, miércoles y viernes a las 14:30 horas o cuando fuere necesario, se reunirá el Comité de Programación de Servicios

12.3 Cada reunión del Comité cubrirá la programación de las siguientes 72 horas, pudiéndose ajustar cuando fuere necesario, sin perder los lineamientos establecidos por el Comité; los interesados en la programación que cubre este período, deben estar presentes para confirmar la información suministrada y el servicio solicitado, en igual forma los usuarios que tengan embarcaciones atracadas. En caso de ausencia de alguno de los interesados, se entiende que las decisiones tomadas en el comité, tienen plena validez y por lo tanto serán acatadas por ellos.

PARAGRAFO: Se pueden presentar ajustes a los planes anteriores, debido a las posibles modificaciones que sufran los atraques y zarpes de las embarcaciones por retrasos en las programaciones establecidas, las cuales afectan los horarios tanto para las maniobras siguientes como para el recibo de la carga en las zonas de almacenamiento.

12.4 En el Comité de Programación sólo se considerarán aquellas embarcaciones fondeadas, atracadas y / o confirmadas hasta la hora de iniciarse la reunión, que hayan cumplido los requisitos establecidos en el presente reglamento y lo establecido por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco SA.

12.5 En cada reunión del comité se dejará constancia en el formato de programación de servicios, de las decisiones del comité y la información correspondiente a las labores a realizar en cada una de las embarcaciones consideradas, incluyendo tipo y clase de carga a estibar y/o desestibar, hora de iniciación, personal requerido, equipo asignado, sector de almacenamiento y tiempo estimado de labores y zarpe.

- 12.6 Ninguna embarcación podrá realizar operaciones en el Terminal Marítimo de Tumaco en el área concesionada a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., si su operación no está debidamente autorizada y programada.
- 12.7 Es obligación del Capitán ordenar a su tripulación la colocación de la escalera o escala real con su malla protectora, ubicar las atajarratas, facilitar la verificación del estado de winches, plumas y aparejos, colocar suficiente iluminación en la noche, desarranchar plumas y grúas, o si no lo hacen, asesorar y dar facilidades al operador portuario para ejecutar técnicamente esta operación, de acuerdo con las regulaciones internacionales y la Autoridad Marítima. Igualmente destapar bodegas o facilitar al Operador hacerlo y disponer durante todo el tiempo de estadía de la M / N, de un oficial de guardia y tripulantes requeridos para coordinar con el Operador las operaciones de cargue o descargue, como también las maniobras de desplazamiento y / o fondeo, cuando la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. lo justifique.
- 12.8 El Operador Portuario, además de las actividades del numeral anterior, tiene la obligación de colocar las redes protectoras. Ubicar personal y equipo a bordo y en tierra y suministrar aparejos adecuados con certificado de inspección vigente.
- 12.9 El cuidado de la carga a bordo de la embarcación y en la transferencia al sitio de almacenamiento será de responsabilidad del Operador Portuario, quién responderá ante el Agente marítimo y ante la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. por las anomalías que se presenten y originen pérdidas, daños, hurtos y saqueos de los cargamentos.
- 12.10 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., se abstendrá de programar aquellas embarcaciones cuyos documentos no estén completos o debidamente elaborados o su Información sea Inconsistente. La fecha y hora que se tiene en cuenta para el recibo de documentos es el horario administrativo de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.
13. Horario de prestación de servicios.
 - 13.1 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., los Operadores Portuarios y Agentes Marítimos, operarán partiendo del principio de veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días al año para la prestación de los servicios; dando cumplimiento al Régimen Laboral vigente.

PARAGRAFO: Para efectos de la prestación de los servicios administrativos relacionados con la actividad portuaria, la Gerencia determinará los horarios adecuados, buscando la eficiencia y oportuna atención a los usuarios.

14. Servicio de Pilotaje.

- 14.1 Toda embarcación, cualquiera que sea su nacionalidad, tráfico, clasificación, eslora, calado y tonelaje de registro bruto que desee atracar, zarpar, y realizar cualquier movimiento o maniobra dentro de la zona portuaria debe cumplir con las normas establecidas por la DIMAR sobre el uso del Piloto Práctico.
- 14.2 La contratación del servicio de pilotaje será responsabilidad del Agente Marítimo. La coordinación y supervisión de estos servicios, en lo que se refiere a maniobras propias en la dársena del Terminal estará a cargo de la Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.
- 14.3 La asesoría del piloto práctico no exime a los capitanes de las embarcaciones de su responsabilidad y mando en la navegación, debiendo considerarse la presencia del piloto práctico a bordo como Asesor del Capitán, quien puede aceptar o no las recomendaciones del Piloto Práctico.
- 14.4 En los casos en que exista limitación para los servicios de pilotaje por razones de mareas, corrientes, vientos, calados, visibilidad o cualquier otra circunstancia, el Agente Marítimo y la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., determinarán la hora de prestación del servicio en coordinación con el criterio técnico del operador portuario que prestará el servicio de pilotaje.
- 14.5 El Operador Portuario que preste el servicio de pilotaje debe entregar a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., el informe del Piloto Práctico debidamente firmado por el Capitán de la nave, una vez termine cada maniobra.
- 14.6 En los casos en que el Operador Portuario nominado para la prestación del servicio de pilotaje no se presente a la hora acordada para la realización de éste, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., se reserva el derecho de nombrar otro Operador Portuario debidamente registrado ante la Superintendencia de Puertos y Transporte que preste el servicio, sin perjuicio de otras acciones que se puedan derivar contra el operador portuario que no se presentó.

14.7 El orden de prioridad para la prestación del servicio de pilotaje se enmarca dentro del siguiente criterio:

- a) Por arribada forzada.
- b) Buques de guerra de la Armada Nacional o buques de guerra extranjeros en visita oficial.
- c) Buques de pasajeros
- d) Buques Ro- Ro
- e) Buques portacontenedores
- f) Buques tanqueros que transporten combustible
- g) Buques de carga general
- h) Buques graneleros

Esta prioridad puede ser modificada por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., si las circunstancias lo ameritan y bajo la vigilancia de la autoridad portuaria.

14.8 Los capitanes de las naves están obligados a suministrar alojamiento y alimentación a los pilotos prácticos conforme a su categoría de oficiales, cuando sea necesario en razón de la prestación del servicio y el ejercicio de sus funciones, o cuando por circunstancias de fuerza mayor deban permanecer a bordo al término de su trabajo.

15. Sitio de Abordaje.

15.1 Para la prestación de los servicios de pilotaje, los pilotos prácticos abordarán y desembarcarán las embarcaciones en el sitio determinado por DIMAR.

16. Uso de Remolcador.

16.1 El servicio de remolcador será contratado por el Agente Marítimo o la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A. según el caso, cuando se requiera, con Operadores Portuarios debidamente autorizados por la Superintendencia de Puertos y Transporte e inscritos ante la Sociedad

Portuaria Regional de Tumaco S.A., y estar sujetos a las normas y reglamentos expedidos por DIMAR.

- 16.2 Toda nave con tonelaje de registro bruto superior a dos mil (2.000) toneladas está obligada a utilizar remolcador. Las naves con tonelaje igual o inferior a dos mil (2.000) toneladas de registro bruto podrán realizar sus maniobras sin el uso del remolcador, salvo que el capitán y/o el piloto Práctico lo consideren necesario.
 - 16.3 El Armador, Operador o Capitán del remolcador, son responsables por los daños que se causen por su culpa, negligencia o por mal funcionamiento del remolcador.
 - 16.4 En los casos en que el Operador Portuario nominado para la prestación del servicio de remolcador, no se presente a la hora acordada para la realización de éste, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. se reserva el derecho de nombrar a otro Operador Portuario, debidamente registrado ante la Superintendencia de Puertos y Transporte, para que preste el servicio, sin perjuicio de otras acciones que se puedan derivar contra el operador que no se presentó.
17. Reservas de la Sociedad Portuaria.
- 17.1 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. puede suspender el servicio requerido, a las personas naturales o jurídicas cuando éstas no se encuentren a Paz y Salvo con ella, incumplan las normas establecidas y las de seguridad, o cuando los servicios a prestar entrañen peligro para el medio ambiente, para las personas o las instalaciones portuarias. En cualquiera de estos eventos, se deberá informar de inmediato al Ministerio de Transporte y éste pronunciarse sobre la aprobación o reprobación de la medida adoptada.
 - 17.2 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., se reserva el derecho de:
 - a) Autorizar los servicios solicitados por los usuarios, cuando éstos no se encuentren a paz y salvo con ella o cuando incumplan con las normas establecidas en el presente Reglamento, con las normas de Seguridad Industrial o cuando los servicios a prestar entrañen peligro, para el medio ambiente, para las personas o para las instalaciones portuarias.
 - b) Iniciar operaciones de cargue o descargue de embarcaciones o vehículos terrestres, cuando la documentación correspondiente no haya sido presentada conforme a las normas dispuestas en este reglamento.

- c) Exigir a los Operadores Portuarios, Agentes Marítimos y usuarios en general, el cumplimiento del programa previamente acordado en el Comité de programación.
- d) Calificar la actuación de los Operadores Portuarios en lo que se refiere a eficiencia, seguridad, cumplimiento de la programación establecida por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., capacidad técnica y profesional.
- e) Autorizar el inicio de operaciones en cubierta o bodegas de aquellas embarcaciones que presenten estiba deficiente y que por esta causa, al desestibar se puedan producir averías a la carga, signos de saqueo en los cargamentos depositados en ellas; condiciones inseguras, equipos, aditamentos y aparejos inadecuados o con licencias vencidas. En estos casos, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., no será responsable por daños, averías o faltantes que puedan presentarse a la carga, ni de los accidentes en general, si las actividades se realizan por insistencia del agente marítimo u operador portuario.
- f) Autorizar la prestación de servicios a aquellas personas naturales o jurídicas que para obtener ventajas o prioridades utilicen prácticas indebidas.
- g) Autorizar el descargue, manejo y almacenamiento de cargamentos que por su naturaleza, deficiencia en el empaque o cualquier otra circunstancia, produzcan emanaciones, vapores, olores o residuos que causen daño a las personas, al medio ambiente, a las instalaciones o a otros cargamentos.
- h) Ordenar la verificación de pesos o volúmenes de la carga cuyo peso o volumen no estén indicados en la documentación declarada o cuando existan razones suficientes para considerar que es necesario hacerlo.
- i) Entregar los cargamentos al propietario o consignatario de la carga que figure en los documentos originales que amparan el cargamento, cuando éste no se encuentre a paz y salvo con la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., con el Agente marítimo y con el operador portuario, en cuanto a servicios específicos contratados y no cancelados, relacionados con los cargamentos correspondientes, ó cuando la documentación presentada, no reúna los requisitos exigidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., la Ley y las autoridades competentes.
- j) Recibir aquellos cargamentos que no estén debidamente documentados, que no tengan visiblemente escrita, en forma clara y legible, las marcas, códigos, pesos, medidas, la rotulación establecida por la O. M. I. En caso de carga

peligrosa, señales para su correcto manipuleo y almacenamiento y demás datos y características indicadas en los documentos que los amparan.

- k) Recibir para almacenaje en sus bodegas y cobertizos, aquellas mercancías, que por su naturaleza y características requieren almacenaje en espacios cubiertos, cuando no cuente con espacio cubierto disponible, siempre y cuando existan razones que justifiquen esta determinación. El usuario debe ser informado y notificado sobre esta situación.
- l) Exigir para el recibo de los cargamentos que lo requieran, la presentación por parte del propietario de la carga o su representante, del certificado fitosanitario o zosanitario, según el caso, expedido por autoridad competente.
- m) Permitir operaciones de vaciado de contenedores cuando el contrato de transporte lo especifique. En casos especiales, previa presentación del documento aduanero tramitado se podrán vaciar también contenedores cuyo contrato de transporte no lo especifique, siempre y cuando el consignatario o su representante obtenga la autorización del naviero, para lo cual, el autorizado se debe comprometer por escrito a asumir los riesgos por posibles faltantes o averías, a sumir los costos adicionales, los derechos portuarios, el transporte y la entrega del contenedor vacío en el sitio que indique el naviero.
- n) Ordenar la inspección de los equipos y aparejos que sean utilizados dentro de las Instalaciones portuarias, con el fin de establecer condiciones óptimas de operación y seguridad. Los equipos y aparejos que como resultado de dicha inspección no reúnan las condiciones mencionadas, no se podrán usar en las instalaciones portuarias. Esta inspección y concepto deberán ser calificados y emitidos por escrito por una Sociedad de Clasificación, o por expertos Ingenieros o técnicos debidamente calificados, reconocidos por una Sociedad de ingenieros mecánicos o similares.
- o) Ordenar el desatraque de una nave cuando no cumpla las condiciones descritas en el artículo 22 de éste reglamento.
- p) Presentar al Ministerio De Transporte y a la Capitanía del Puerto las protestas a hechos o situaciones que entorpezcan el normal desarrollo de las operaciones portuarias, violen o incumplan normas reglamentarias.
- q) Autorizar las operaciones pertinentes cuando una autoridad competente así lo determine, de acuerdo con las normas y reglamentos de cada entidad.

CAPITULO CUARTO

DEL ATRAQUE DE NAVES Y LAS OPERACIONES EN LAS INSTALACIONES DE LA SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE TUMACO S.A.

18. Prelación en la prestación de los servidos en el puerto.
- 18.1 La nave que haya sido anunciada y confirmada, que arribe a la boya de mar oportunamente y que haya presentado los documentos exigidos en el presente reglamento y Manual de normas, tendrá prioridad de atraque sobre las que no hayan cumplido estos requisitos.
- 18.2 Cuando una nave transporte o vaya a transportar carga de origen animal o vegetal, procesada o semi procesada, susceptible de servir como vehículo o vector de problemas sanitarios, o las naves que transporten cargas infectocontagiosas, deberán someterse a la inspección correspondiente, y sólo serán consideradas sus solicitudes de atraque una vez la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., reciba la conformidad escrita de las autoridades correspondientes.
- 18.3 Las naves que transporten material explosivo para el puerto deben efectuar el cargue y/o descargue en las Áreas de Fondeo establecidas para tal fin por la Autoridad Marítima, bajo estricta supervisión de la misma.
19. Reglas Generales sobre turnos de atraque y prelación.
- 19.1 Toda nave, cualquiera que sea su nacionalidad, clasificación, tonelaje de registro, eslora, manga o calado, para efectos de prestación de servicios en el Terminal Marítimo de Tumaco, se someterá a la prelación que se detalla, la cual podrá ser modificada por el Gerente de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., de acuerdo con las condiciones operativas o de conveniencia o de interés regional o nacional y previo aviso a los interesados. Las prioridades para el ataque de las embarcaciones se establecen de la siguiente manera:
- a) Naves de pasajeros.
 - b) Naves con cargamentos perecederos, con limitaciones para su conservación a bordo.

- c) Naves portacontenedores de servicio regular y días fijos de recaladas.
 - d) Naves portacontenedores de servicio regular, a descargar contenedores con cargamentos de importación, a cargar contenedores con cargamentos de exportación y a realizar operaciones de trasbordo directo.
 - e) Buques tanqueros a descargar combustibles.
 - f) Buques tanqueros a cargar líquidos distintos a combustibles, para exportación.
 - g) Naves portacontenedores de servicio regular.
 - h) Naves de carga general de servicio regular a descargar cargamentos de importación que puedan laborar continuamente sin restricción por lluvia y a cargar cargamentos de exportación.
 - i) Naves de carga general de servicio regular a descargar cargamentos de importación que puedan laborar continuamente sin restricción por lluvia.
 - j) Naves de carga general a descargar cargamentos de importación exclusivamente.
 - k) Naves a cargar graneles sólidos de Exportación.
 - l) Naves a descargar graneles sólidos de importación.
 - ll) Naves a cargar y / o descargar cargamentos de cabotaje.
- 19.2 La prelación establecida se aplicará a las naves fondeadas que hayan confirmado su arribo o tengan arribo al Puerto (boya de mar) dentro del mismo periodo de 12 horas, siempre y cuando hayan solicitado servicio, presentando documentación completa y que garanticen los rendimientos mínimos establecidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.
- 19.3 Si se presenta igualdad respecto a la prelación para dos o más naves, se tendrá en cuenta el orden de arribo a la boya de mar y el tiempo estimado de operaciones como criterio para la definición.
- 19.4 Cuando el número de naves para atracar supere la capacidad de atracadero disponible, la distribución por tipo de naves se hará siguiendo los lineamientos que acuerden la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. y los usuarios del Terminal

19.5 Si se presenta igualdad respecto a la prelación para dos o más naves y si el factor determinante para el atraque es el espacio disponible en muelle y se hayan agotado las posibilidades operativas para recuperar espacio; se atracarán las naves que permitan mantener el mayor número de naves en muelle.

19.6 Cuando en el momento de tomar la decisión de atraque, dos o más naves se encuentren fondeadas o arribando al Terminal y no hayan cumplido con todos los requisitos establecidos en el presente reglamento y existan puestos de atraque disponibles, se dará prelación de atraque a la nave que esté más completa en aquellos aspectos determinantes para iniciar y garantizar continuidad de las operaciones.

20: Asignación sitio de Atraque

20.1 La Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A., determinará el lugar de atraque de las naves teniendo en cuenta la disponibilidad de la línea de atraque, tipo de operación de carga y descarga, tipo de buques y su eslora, calado, áreas de almacenamiento y tiempo de la operación.

20.2 La Sociedad Portuaria se abstendrá de asignar puesto de atraque a aquellas embarcaciones cuyos documentos no estén completos, debidamente elaborados y diligenciados, o su información sea inconsistente. La fecha y hora que se tiene en cuenta para el recibo de los documentos es aquella en la cual la Sociedad Portuaria los acepta a satisfacción.

PARÁGRAFO: La Sociedad Portuaria definirá la antelación con que los agentes marítimos presentarán los documentos e informaciones requeridos.

20.3 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. comunicará oportunamente a los operadores portuarios, el puesto de atraque para cada nave.

20.4 El fondeo de naves se hará en los sitios definidos por DIMAR quien será la entidad encargada de facturar el uso de los fondeaderos y autorizará a través de los actos administrativos correspondientes para que la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. realice las mismas facturaciones, hasta tanto se produzca un mejoramiento considerable en las condiciones operativas y económicas del Terminal marítimo de Tumaco.

20.5 El abarloadamiento de naves o artefactos navales a unidades atracadas en muelles de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., podrá ser autorizado por la Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria, previa

solicitud de los capitanes de las motonaves o sus representantes, siempre y cuando las circunstancias operativas lo requieran y lo permitan. Queda entendido que para estos casos, la responsabilidad por los daños que puedan sufrir las motonaves o los cargamentos no serán imputables a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

PARAGRAFO: Por regla general las operaciones de cargue y / o descargue se efectuarán con las naves atracadas al muelle. En casos especiales y de acuerdo con la situación operativa, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. permitirá la realización de operaciones en fondeo, con base en los términos establecidos en la Resolución 513 del 12 de octubre de 1.995, emanada de la Superintendencia General de Puertos. Estando la nave fondeada, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. podrá autorizar el descargue y/o el cargue a gabarras, bongos o planchones. En este último caso, mientras se esté realizando la operación en fondeo, el planchón, bongo o gabarra no pagarán el servicio de Muellaje.

Al margen de las operaciones anteriores, todo planchón, bongo o gabarra atracado al muelle, esté o no trabajando, suministrando agua y / o combustible a una nave, pagará a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., servicio de Muellaje de acuerdo con la tarifa establecida para su tipo de embarcación.

21: Pérdida de turno de atraque.

- 21.1 Las embarcaciones pierden el derecho a la prelación establecida y por lo tanto ceden el turno de atraque:
- a) Cuando las autoridades sanitarias detecten en las naves, tripulantes o pasajeros con enfermedades infectocontagiosas.
 - b) Cuando las autoridades competentes detecten problemas sanitarios en los cargamentos de origen animal o vegetal.
 - c) Cuando la existencia de la carga no garantice la continuidad de las operaciones. Se considera que la continuidad de las operaciones se garantiza con la existencia del 75% del total de la carga en Puerto. Este porcentaje podrá variarse de acuerdo con las circunstancias operacionales específicas.
 - d) Cuando una nave no haya presentado la documentación completa, reglamentariamente exigida por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

- e) Por razones de seguridad o de orden público, de acuerdo a las instrucciones impartidas por las autoridades portuarias.
 - f) Cuando la nave no pueda iniciar operaciones por falta de disponibilidad de vehículos para labores continuas en operaciones determinadas previamente como directas o de evacuación inmediata.
 - g) Por falta de garantías en el suministro de equipos y aparejos especializados para las operaciones de cargue o descargue.
22. **Desatraque.**
- 22.1 Se ordenará el desatraque de una nave:
- a) Por razones de seguridad y de orden público.
 - b) Por bajo rendimiento con base a los estándares exigidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., imputable a las condiciones mismas de la nave, deficiencias del Operador Portuario y su personal de trabajo o condiciones de los cargamentos que no garanticen la óptima utilización del atracadero. En ese caso, la nave ocupará el último turno para el atraque con relación a las naves de su tipo que se encuentren fondeadas.
 - c) Cuando las autoridades sanitarias detecten en los cargamentos de origen animal o vegetal problemas sanitarios.
 - d) Cuando las autoridades sanitarias lo determinen y justifiquen.
 - e) Por falta de espacio en las áreas de almacenamiento administradas por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., programadas para el recibo de los cargamentos; en este caso, los costos en que se incurra, por concepto de maniobras (servicio de pilotaje y remolcadores), serán por cuenta de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.
 - f) Por falta de disponibilidad vehicular o de otros elementos que garanticen labores continuas en operaciones directas o de evacuación inmediata.
 - g) Por falta o deficiencia de equipos y personas o aparejos especificados.
 - h) Cuando no exista en el Terminal suficiente mercancía de exportación debidamente legalizada que garantice la continuidad de las operaciones. Cuando se solucione el problema, la nave recupera su prioridad de atraque.

LA COMISIÓN DE OPERACIONES PORTUARIAS

- i) Cuando el agente marítimo o el capitán se nieguen sistemáticamente a realizar las maniobras que por necesidades operativas ordene la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.
- j) Cuando la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., detecte errores o inconsistencias en la información que se tuvo en cuenta para determinar el atraque de la nave y no haya sido corregida oportunamente.
- k) Cuando la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., encuentre que los requisitos para atraque no se hayan cumplido en los plazos previstos.
- l) Cuando por acuerdo previo a su atraque, se haya considerado esa posibilidad.
- m) Cuando entre varias embarcaciones de un mismo tipo de carga (portacontenedores, graneles líquidos y/o sólidos, mercancía general, etc.), se requieran puestos de atraque para conservar el equilibrio operativo (por tipo de carga). Se tendrán en cuenta como criterios para determinar el orden de desatraques, los siguientes aspectos o la combinación de ellos:
 - Turno de ataque: en general las últimas embarcaciones en atracar serán las primeras a considerar para desatracar.
 - Rendimiento promedio de operación: las embarcaciones de menor rendimiento, serán las primeras en considerarse para ser desatracadas.
 - Tiempo estimado para terminar operaciones: las embarcaciones con mayor tiempo para terminar sus operaciones, serán de las primeras en considerarse para ser desatracadas.
- n) Cuando a criterio de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. se requiera, por necesidades operativas previamente justificadas.

PARAGRAFO PRIMERO: Cuando la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. curse una notificación de maniobra de una embarcación, esta notificación se debe hacer con mínimo 2 horas de anticipación a la hora prevista para la maniobra.

PARAGRAFO SEGUNDO: Una vez finalizadas las labores de cargue y/o descargue, la nave tiene dos (2) horas para zarpar o fondear siempre y cuando las condiciones lo permitan, salvo autorización de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. para que permanezca atracada mayor tiempo. Si alguna nave no zarpa dentro del plazo establecido, será

responsable por cualquier perjuicio ocasionado a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. o a la nave programada para atracar en ese muelle.

PARAGRAFO TERCERO: Los costos de las maniobras (fondeo, desplazamiento, cambio de costado, etc.) que haya necesidad de realizar a las embarcaciones con bajo rendimiento, de acuerdo con los estándares exigidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., imputable a las condiciones mismas de la nave, deficiencias del Operador Portuario o condiciones de los cargamentos, es decir, por cualquier causa no imputable a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. que no garanticen la óptima utilización del atracadero, serán por cuenta de los representantes de la embarcación.

23. Periodo de permanencia en muelles.

- 23.1 Los períodos de permanencia de las naves en el muelle serán de acuerdo a lo establecido en las tablas de tarifas de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. y comienzan a contarse desde la fecha y hora en que se asegure el primer cabo al muelle, hasta la fecha y hora en que se largue el último cabo.
- 23.2 El retiro de una nave de un muelle de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. a la zona de fondeo y su posterior atraque, implica la iniciación de un nuevo período a partir de la fecha y hora del reatraque respectivo.
- 23.3 Cuando, con el fin de dar una óptima utilización del muelle la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. ordene desplazar una nave en el muelle ó a zona de fondeo, los gastos de maniobra ocasionados correrán por su cuenta. Cuando una nave requiera un muelle específico para su atraque y esto implique movilizar otra nave hacia otro sector, los gastos de maniobra serán por cuenta de la nave que requiere el puesto de atraque específico.

24. Inspección a la Nave y a la carga.

- 24.1 Después del arribo de la nave, se realizará una visita oficial a la misma, según lo establecido en el ARTICULO 17 de la Resolución No. 0071 del 11 de febrero de 1997 y de conformidad con las normas y procedimientos vigentes sobre los aspectos en que sean competentes las entidades que intervienen en las mismas.
- 24.2 Una vez autorizada la libre plática, la Jefatura de Operaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. podrá autorizar el inicio de las operaciones de cargue y/o descargue de la nave.

- 24.3 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. no autorizará el cargue o descargue de las mercancías, cuya documentación esté incompleta o tenga errores e inconsistencias.
- 24.4 Al término de la maniobra de atraque, los buques deben abrir las escotillas y alistar aparejos para las operaciones de descargue y cargue.
- 24.5 A solicitud de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., o de los operadores portuarios, cuando haya dudas respecto de las plumas y aparejos, o ante la carencia o vencimiento de los certificados de seguridad de material de aparejamiento equipo de carguío para buques de carga (SOLAS 74/78 Reglas 1 al 12) la Autoridad Portuaria o la Autoridad Marítima local, con cargo a la nave o a su representante en el puerto, por intermedio de una casa clasificadora o perito marítimo, dispondrá la solicitud de inspecciones a las plumas y aparejos para establecer si reúnen las condiciones para ser utilizados de manera eficiente y segura en las operaciones de cargue y descargue.
- 24.6 Durante el desarrollo de las operaciones, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., efectuará Inspecciones periódicas sobre el estado de los cargamentos, condiciones y elementos de seguridad, a bordo y en tierra y de los equipos de cargue y descargue; igualmente supervisará el cumplimiento de los rendimientos previamente establecidos en el comité de programación.
- 24.7 La carga deberá ser entregada a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. en condiciones que a simple vista no demuestre daño o deterioro en su embalaje o que evidencie alteración o perjuicio en su contenido. La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., cuando corresponda exigirá, los correctivos necesarios.
25. Zarpe.
- 25.1 Ninguna nave que haya atracado en las instalaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A, podrá salir del Puerto sin el ZARPE que expide la autoridad marítima local.

CAPITULO QUINTO

DE LA RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

26. Fases de la operación.

26.1. Para determinar responsabilidades en las operaciones portuarias, se delimitan las siguientes fases:

PRIMERA FASE:

- a) **Descargue:** Es la operación de trasladar la carga de la nave a un medio de transporte o al muelle.
- b) **Cargue:** Es la operación de trasladar la carga del muelle o un medio de transporte a la nave

Responsabilidad de la operación en ésta fase: El Operador Portuario designado para ejecutar las operaciones según el contrato de transporte.

Responsabilidad del Armador, Línea naviera: según términos del contrato de transporte, condiciones de fletamento y normas Internacionales del transporte por agua.

SEGUNDA FASE:

- a) **Almacenamiento:** Permanencia de los cargamentos en una bodega o en un patio de almacenamiento, desde la finalización de la primera fase y el comienzo de la tercera y viceversa.
- b) **Responsabilidad:**
 - Es de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., cuando la carga es almacenada en los patios, bodegas y cobertizos que esta misma administra.
 - Es de los operadores particulares, autorizados por usuarios de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., que almacenan mercancías dentro del Terminal y las manejan bajo su responsabilidad y en sus instalaciones.

TERCERA FASE:

- a) **Transferencia o manejo de carga terrestre:** Es la operación de trasladar la carga desde o hasta el muelle y un sector de almacenamiento a través de un corredor de transferencia, hasta o desde otro sector previamente asignado de almacenamiento, operación o inspección.
- b) **Responsabilidad de esta fase:** Operador Portuario designado para ejecutar las operaciones.

CUARTA FASE:

- a) **Cargue y Descargue de Transporte terrestre:** Descargue o arrume de los cargamentos y traslado desde o hasta el medio de transporte.
- b) **Responsabilidad:** Propietario de la carga, su representante ó su Operador Portuario.

27. Definición y responsabilidades en el recibo y en la entrega de cargamentos

- 27.1 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., recibirá y entregará los cargamentos (importación, tránsito internacional, cabotaje, trasbordo, etc.), en los sectores de almacenamiento que estén bajo su responsabilidad, con excepción de aquellos cargamentos que sean entregados o recibidos a través de cargue directo o embarque directo.

Para el caso de los cargamentos recibidos vía marítima, estos serán entregados en las mismas condiciones en que fueron recibidos del Operador Portuario, al propietario o consignatario de la carga por mandato del conocimiento de embarque o a su representante legal, previa presentación de la documentación aduanera, según el caso, debidamente legalizada, además de las facturas canceladas por los servicios prestados a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., liberación de fletes, paz y salvo de la Agencia Marítima y del operador portuario y el lleno de los demás requisitos exigidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., la DIAN y demás autoridades competentes.

Para el caso de los cargamentos recibidos vía terrestre, estos también serán entregados en las mismas condiciones en que fueron recibidos del operador portuario. Para los embarques, los cargamentos se entregarán al Operador Portuario asignado por el Agente Marítimo o el propietario de la carga,

previa cancelación de los servicios portuarios a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. y presentación del documento de aduana, debidamente legalizado.

- 27.2 Los cargamentos en tránsito internacional y transitorios se entregarán al Agente Marítimo previo el cumplimiento de requisitos exigidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., y las Autoridades competentes.
- 27.3 Cuando los cargamentos que entrega el operador portuario, para ser registrados como recibidos por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., presenten algún tipo de daño, avería o defecto, la Sociedad Portuaria se abstendrá de recibirlos y registrarlos hasta tanto sean reempacados y acomodados o acondicionados para su nuevo conteo y apilamiento.
- 27.4 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. no autorizará el descargue, manejo y almacenamiento de cargamentos dentro del Terminal, que por su naturaleza; deficiencia en el empaque o cualquier otra circunstancia produzcan emanaciones, vapores y olores que causen daño a las personas, al medio ambiente, a las instalaciones, o a otros cargamentos.
- 27.5 La Sociedad Portuaria Regional Marítima de Tumaco S.A. verificará el peso o medida Marítimo cualquier cargamento que circule por el Marítimo, cuando no haya claridad sobre las características del mismo, con cargo al Agente Marítimo, al propietario o a su representante.
- 27.6 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. no recibirá aquellos cargamentos que no tengan visiblemente escrito, en forma clara, las marcas, códigos y pesos, y la rotulación establecida por la O.M.I. cuando fuere necesario.
- En caso de carga peligrosa, esta deberá tener señales para su correcto manipuleo o almacenamiento y demás datos y características indicados en los documentos que la amparan.
28. Responsabilidad por accidentes, daños, averías a la carga y a los bienes de propiedad de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco.
- 28.1 La responsabilidad por avería o daños a la carga se determinarán según el caso, entre el usuario, el Operador Portuario y la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., de acuerdo a las fases establecidas en el ARTICULO 26 de este Reglamento y en el Código de Comercio. En aquellos casos en que exista duda por la responsabilidad, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

sólo responderá en el caso de que la justicia así lo determine, como último recurso después de agotar otros mecanismos de conciliación o de acuerdos.

- 28.2 Cuando se produzcan averías durante la operación portuaria, se levantará de inmediato el acta de avería correspondiente. En ella se determinarán las causas y se cuantificará y calificará en detalle lo ocurrido. El Acta deben suscribirla los representantes de quienes estén al frente de la operación y sean responsables por la ejecución del trabajo realizado, dentro de la fase de la operación correspondiente, establecida en el Artículo Vigésimo Sexto del presente Reglamento.
- 28.3 Los Armadores, Capitanes de naves, Operadores Portuarios, Transportadores terrestres, Agentes Marítimos, Sociedades de intermediación Aduanera y demás personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades dentro del Terminal, serán responsables ante la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. por los accidentes, lesiones a las personas, daños o averías a la carga, daños a las instalaciones o equipos del Terminal, cuando dichos sucesos sean causados por condiciones inseguras, por mal estado o deficiencia de los equipos suministrados, así como por las condiciones de la carga, el embalaje o estiba de la misma, la escasa visibilidad y el obstáculo que impida el correcto manejo y manipulación de la carga, sin perjuicio de lo establecido sobre la materia en el Código Civil Colombiano.
- 28.4 Los usuarios y operadores portuarios que causen daños a los equipos o instalaciones de propiedad de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., previo peritazgo aceptado por las partes ó determinado por autoridad competente, que determine la responsabilidad, deberán cancelar de inmediato los valores señalados en el peritazgo. En caso contrario la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. procederá a hacer efectivas las pólizas que en su momento se exigieron para cubrir estos riesgos, o los costos respectivos recaerán sobre el usuario correspondiente.
- 28.5 La utilización de las áreas de almacenamiento y las que sean asignadas como tales, implica por parte de los propietarios de la carga asumir los daños o pérdidas que pueda sufrir esta misma por razones de fuerza mayor o caso fortuito; por evaporación, mermas, deterioro natural o características propias del cargamento, del empaque o embalaje.
- 28.6 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. no aceptará ni reconocerá reclamos por faltantes unitarios en los cargamentos que lleguen al Terminal y estén declarados en los sobordos y conocimientos de embarque en forma de atados, bandejas y pallets, y en cargas autorizadas o contenedores cuya cantidad por unidad de carga o empaque no haya sido plenamente

comprobada por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S. A. En aquellos casos en que las condiciones del recibo lo permitan y la carga sea claramente verificable, se realizará conjuntamente con el Operador Portuario, los conteos correspondientes.

28.7 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. no será responsable por los faltantes o daños a los cargamentos, después de haber sido entregados a sus propietarios o representantes oficialmente y que por alguna circunstancia continúen dentro de las instalaciones del Terminal.

28.8 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. no será responsable por demoras, interrupción o suspensión en la prestación de sus servicios por fuerza mayor, caso fortuito, y en casos tales como acto de autoridad, guerra civil o internacional, revolución, asonada, motín, huelga, paro o por entorpecimiento del trabajo ocasionado por los operadores portuarios o los usuarios, o cuando en la zona del Terminal se presenten condiciones de tiempo tales que, a juicio de las autoridades del Terminal hagan peligrosa la prestación de los servicios correspondientes.

PARAGRAFO. Los eventos anteriormente expuestos no exoneran del pago de los servicios prestados por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

28.9 El incumplimiento por parte de los operadores portuarios, de las normas de seguridad para las operaciones portuarias establecidas por las autoridades portuarias y marítimas y por las dispuestas en éste Reglamento, serán causales para que la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., ordene al Operador Portuario correspondiente la suspensión inmediata de labores hasta tanto se tomen las medidas correctivas.

29. Mercancía abandonada.

29.1 La Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., reportará en forma inmediata a la DIAN, los cargamentos internacionales que han cumplido el término legal para ser declarados en abandono, de acuerdo con los términos establecidos en las normas aduaneras, sin perjuicio de ser trasladados al lugar que disponga la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. dentro de sus instalaciones.

29.2 Cumplidas las normas aduaneras sobre el caso, y para garantizar la seguridad del puerto, del Terminal y de las naves, y el uso eficiente de las instalaciones, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., con el visto bueno de la DIAN y la Superintendencia de Puertos y Transporte, podrá ordenar la destrucción de dichas mercancías, siempre y cuando éstas se

encuentren dentro de las áreas concesionadas a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

- 29.3 Cuando mercancías nacionalizadas que no hayan sido requeridas por autoridad competente alguna, sean abandonadas por su propietario dentro del Terminal y adeuden a la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. valores que lleguen a ser equivalentes o superiores a su precio de venta, éstas serán incautadas por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., salvo mejor derecho de terceros o intervención fiscal.

Una vez incautadas las mercancías por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A., ésta publicará un aviso en diario de amplia circulación nacional, fijando un plazo de quince (15) días a partir de la publicación para que el dueño pueda reclamarlas, previa cancelación de los conceptos adeudados.

Transcurrido éste plazo sin haber sido reclamadas y cancelados los servicios correspondientes, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. procederá a su venta mediante subasta pública, previo anuncio en medios noticiosos de circulación nacional, departamental y / o municipal, según el caso. El importe de remate, deducidos los derechos de la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. incluyendo almacenamiento y gastos de fletes, los gastos producidos por la subasta y cuantos recargos resulten imputables a las mercancías u objetos abandonados, quedará depositado por un año en la cuenta bancaria que para tal fin determine la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. a disposición de quienes en ese plazo acrediten legalmente, o de modo suficiente a criterio de la Sociedad Portuaria, su derecho sobre los bienes abandonados.

Transcurrido el plazo de un año, quedará prescrita cualquier reclamación sobre la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A.

- 29.4 Se considerarán abandonadas dentro del Terminal Marítimo, las mercancías de cabotaje que no hayan cumplido con el pago de los conceptos portuarios facturados por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. en los últimos seis meses. A partir de este momento, sin la intervención de la DIAN, las mercancías de cabotaje serán incautadas por la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco S.A. y serán sometidas al mismo procedimiento de las mercancías internacionales.

