



MARINA
SECRETARÍA DE MARINA



SERVICIOS PORTUARIOS

ASPEN-ENS-GO-P-08

HISTORIAL DE REVISIONES

REV. NO.	FECHA DE REV.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
29	11/02/19	Se realizan cambios por versión de la norma ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 e ISO 14001:2004 a ISO 14001:2015. Se actualiza la versión de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2012 a NMX-R-025-SCFI-2015. Se realizan cambios por versión de la norma OHSAS 18001:2007 a ISO 45001:2018. Se modifica logo de la SCT.
30	29/10/21	Se coloca en el encabezado el logotipo de la Secretaría de Marina. Se hace el cambio de nombre de las 14 Administraciones del Sistema Portuario Nacional coordinadas por la Secretaría de Marina.
31	07/03/23	Cambio de Logo de la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante

1. PROPOSITO

Establecer las actividades para la prestación de los servicios de energía eléctrica, y suministro de agua potable, así como el procedimiento de cobro de estos servicios.

2. ALCANCE

A las funciones relacionadas con la prestación de servicios (energía eléctrica, agua potable y bascula comercial).

Las funciones relacionadas son:

OPERACIONES: Auxiliar de Control y Almacenaje, Titular de Depto. de Operaciones, Coordinación de Operaciones, Personal de Bomberos,

FINANZAS: Titular de Depto. de Tesorería, Auxiliar de Tesorería, Cajero/a (Gestor/a de Cobranza), Auxiliar Mensajero/a.

3. DEFINICIONES

3.1 Energía eléctrica. - La facilitación de conexión al sistema de energía eléctrica de la ciudad (en voltajes de 220 y 440) a clientes/as que lo solicitan; se incluye el control y registro de la cantidad de energía consumida.

3.2 SAP/SOP. - (Sistema de Administración Portuaria)

4. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Elaborado por: Titular de Depto. de Operaciones / Titular de Depto. de Tesorería	Revisado por: Subgerencia de Operaciones y Ecología / Subgerencia de Finanzas	Aprobado por: Gerencia de Operaciones / Gerencia de Admón. y Finanzas	REVISIÓN 31 07/03/2023
			Página 1 de 5



MARINA
SECRETARÍA DE MARINA



SERVICIOS PORTUARIOS

ASPEN-ENS-GO-P-08

Norma ISO 9001:2015
Norma ISO 14001:2015
Norma ISO 45001:2018
Manual del SGI
Proceso de Servicios Portuarios
Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015.
Norma ISO 45001:2018.

ASPEN-SM-SGI-M-01
ASPEN-SM-SGI-PRO-10

5. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES:

5.1 PROCEDIMIENTO ENERGIA ELECTRICA

5.1.1.- Coordinación de Operaciones. - Recibe la solicitud por escrito o correo electrónico para suministro de energía, verifica la disponibilidad para la posición de atraque y de la consola eléctrica para prestar el servicio solicitado, en caso de no haber consolas libres informa por correo electrónico o vía telefónica el tiempo de espera promedio para el suministro de energía eléctrica.

Coordinación de Operaciones. - Asigna la posición de la embarcación, supervisa la instalación del conector en la consola eléctrica del muelle, se energiza la consola desde la subestación y mediante el formato **ASPEN-ENS-GO-F-41 "Notificación del suministro de energía eléctrica al cliente/a"** se toma la lectura inicial firmando de conformidad por el cliente/a.

Coordinación de Operaciones registra en el formato **(ASPEN-ENS-GO-F-42) Suministro de energía eléctrica**, el número de medidor que corresponde, la fecha y la lectura (Kilowatts) que se registra previa al inicio del suministro eléctrico.

Coordinación de Operaciones. - Para los casos en que el cliente/a solicite la desconexión o cuando zarpe la embarcación y que no sea cierre de mes, realiza la desconexión física, registra la lectura final en formato **(ASPEN-ENS-GO-F-42) "Suministro de energía eléctrica"**, determina el consumo suministrado y captura en SAP para su facturación inmediata. Para el caso de las embarcaciones que permanecen en puerto, mensualmente determina los Kilowatts suministrados a cada embarcación, registra el consumo en formato **(ASPEN-ENS-GO-F-42) "Suministro de energía eléctrica"**, recaba la firma de el/la Titular de Depto. de Operaciones, captura el consumo de cada una de las embarcaciones que solicitaron el servicio y genera las consultas en SAP, el día 15 de cada mes o el día siguiente hábil.

5.1.2 Auxiliar de Tesorería. - Revisa en SAP las consultas de servicio de energía eléctrica y genera factura. Elabora el Control diario entrega de facturas **ASPEN-ENS-**

Elaborado por:  Titular de Depto. de Operaciones / Titular de Depto. de Tesorería	Revisado por:  Subgerencia de Operaciones y Ecología / Subgerencia de Finanzas	Aprobado por:  Gerencia de Operaciones / Gerencia de Admón. y Finanzas	REVISIÓN 31 07/03/2023 Página 2 de 5
--	---	--	--



MARINA
SECRETARÍA DE MARINA



SERVICIOS PORTUARIOS

ASPN-ENS-GO-P-08

GAF-F-10 "Control diario entrega de facturas", para envío al cliente/a. Entrega facturas y control a **Auxiliar Mensajero/a** para su distribución y envía correo electrónico a Cajero/a (Gestor/a de cobranza), informando las facturas de energía eléctrica elaboradas.

5.1.3 Cajero/a (Gestor/a de cobranza). - Analiza la cuenta del cliente/a con adeudo por energía eléctrica, en caso de resultar adeudos pasados informa al Titular de D. Operaciones, solicitando la suspensión del servicio hasta nuevo aviso. Gestiona la cobranza de los adeudos de clientes/as en caso de resultar saldo a pagar.

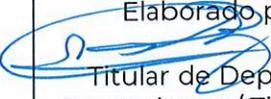
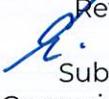
5.1.4 Auxiliar Mensajero/a.- Entrega las facturas en base al **ASPN-ENS-GAF-F-10 "Control diario entrega de facturas"**, registra en la lista los comentarios e incidencias y reporta al Auxiliar de Tesorería.

5.2 PROCEDIMIENTO SUMINISTRO DE AGUA POTABLE A LAS EMBARCACIONES ATRACADAS EN LOS MUELLES ADMINISTRADOS POR ASIPONA Y A LOS CESIONARIOS DEL PUERTO.

5.2.1 Auxiliar de Control y Almacenaje. - Para las **embarcaciones** que solicitan el suministro de agua potable en los muelles administrados por ASIPONA, se recibe la solicitud por escrito o correo electrónico, la cual al menos deberá contener el nombre de la embarcación, fecha y hora en que desee el servicio, cliente/a facturar y la cantidad en m³ a suministrar. Una vez recibida la solicitud. **Auxiliar de Control y Almacenaje** verifica la disponibilidad de la posición de atraque, del hidrante y del personal de bomberos para lleve a cabo el suministro de agua, si no hay inconveniente para la prestación del servicio, notifica por correo electrónico o vía telefónica al cliente/al lugar y hora para la prestación del servicio, así mismo si no se puede llevar a cabo el suministro, notificará al cliente/a vía correo o llamada telefónica las causas por las cuales no se puede prestar el servicio y si desea reprogramar el servicio para su posterior suministro.

5.2.2 Auxiliar de Control y Almacenaje notifica vía radio al **Personal de Bomberos** de la posición de atraque, hidrante y nombre de la **embarcación** autorizado para la prestación del servicio.

5.2.3 Personal de bomberos. - Acude a la embarcación que solicitó el servicio de suministro de agua, realiza la conexión de mangueras y la instalación del medidor de agua portátil, requisita el formato **SUMINISTRO DE AGUA POTABLE ASPN-ENS-GO-F-48**, con los datos del cliente/a y la lectura inicial para proceder con el suministro de

Elaborado por:  Titular de Depto. de Operaciones / Titular de Depto. de Tesorería	Revisado por:  Subgerencia de Operaciones y Ecología / Subgerencia de Finanzas 	Aprobado por:  Gerencia de Operaciones / Gerencia de Admón. y Finanzas 	REVISIÓN 31 07/03/2023 Página 3 de 5
---	--	--	--



MARINA
SECRETARÍA DE MARINA



SERVICIOS PORTUARIOS

ASPEN-ENS-GO-P-08

agua potable, una vez finalizado el servicio registra la lectura final y determina el consumo de agua metros cúbicos.

Personal de Bomberos entrega por cada evento la información registrada en el formato **SUMINISTRO DE AGUA POTABLE ASPEN-ENS-GO-F-48** al **Auxiliar de Control y Almacenaje**, el cual revisa el correcto llenado del formato y el visto bueno del personal de la embarcación que recibió el servicio.

Personal de Bomberos. - Confirma antes de cada servicio, con **Titular de Depto. de Operaciones / Auxiliar de Control y Almacenaje**, si ya se encuentra autorizado el suministro del servicio.

NOTA: El horario de prestación de servicios de agua a las embarcaciones atracadas en los muelles administrados por ASIPONA es de las 8:00 a las 19:00 hrs. de lunes a viernes y de 8:00 a 13:00 hrs. los sábados.

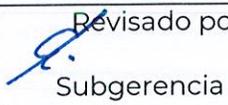
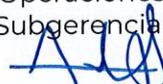
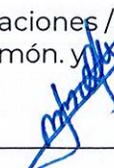
5.2.4 Auxiliar de Control y Almacenaje- Entrega al termino del servicio, en un plazo no mayor a 9 horas hábiles, al **Auxiliar de Tesorería** el formato de **SUMINISTRO DE AGUA POTABLE ASPEN-ENS-GO-F-48**, en donde describen los detalles de la operación, tales como: cliente/a a facturar, buque, fecha del servicio y el consumo de metros cúbicos que se registró en la operación.

5.2.5 Auxiliar de Control y Almacenaje Registra la lectura de los medidores de cada cesionario conectado a la red de agua potable, el día 19 de cada mes o el día siguiente hábil y en un plazo no mayor a 4 días hábiles posteriores a la fecha de corte, entrega al **Auxiliar de tesorería** el formato de **SUMINISTRO DE AGUA POTABLE (ASPEN-ENS-GO-F-48)**, donde menciona el/la cliente/a a facturar, el periodo de lectura y el total del consumo en metros cúbicos, que se consumieron en el periodo reportado. Para este caso, deberá recabar la firma con el visto bueno del cliente/a.

5.2.6 Auxiliar de Tesorería. - Elabora factura de servicios de agua potable de acuerdo con el reporte recibido del departamento de operaciones y envía correo electrónico a **Cajero/a (Gestor/a de cobranza)**, informando las facturas elaboradas por suministro de agua.

Elabora el **Control diario entrega de facturas ASPEN-ENS-GAF-F-10**, para envío al cliente/a y entrega facturas y control al Auxiliar Mensajero/a, para su distribución.

5.2.7 Cajero/a (Gestor/a de Cobranza). - Informa al **Titular de Depto. de Operaciones** los adeudos de periodos o eventos anteriores sobre el servicio agua

Elaborado por:  Titular de Depto. de Operaciones / Titular de Depto. de Tesorería	Revisado por:  Subgerencia de Operaciones y Ecología / Subgerencia de Finanzas 	Aprobado por:  Gerencia de Operaciones / Gerencia de Admón. y Finanzas 	REVISIÓN 31 07/03/2023 Página 4 de 5
---	--	---	--



MARINA
SECRETARÍA DE MARINA



SERVICIOS PORTUARIOS

ASPEN-ENS-GO-P-08

prestado y en su caso la instrucción de suspender la prestación del servicio a alguna embarcación por adeudos relacionados, hasta que regularice su situación de pagos.

Cajero/a (Gestor/a de Cobranza).- Gestiona la cobranza de adeudos de clientes/as en caso de resultar saldo a pagar por el cliente/a.

5.2.8 Auxiliar Mensajero/a.- Entrega las facturas en base al **“Control diario entrega de facturas” ASPN-ENS-GAF-F-10**, registra en la lista los comentarios e incidencias y reporta al **Auxiliar de Tesorería**.

6 REGISTROS

Notificación del suministro de energía eléctrica al cliente/a.	ASPEN-ENS-GO-F-41
Suministro de energía eléctrica	ASPEN-ENS-GO-F-42
Suministro de agua potable	ASPEN-ENS-GO-F-48
Control diario entrega de facturas	ASPEN-ENS-GAF-F-
10	

7 ANEXOS

N/A

8 INDICADORES

INDICADOR	CALCULO	RESPONSABLE
Eficiencia en la prestación del servicio	# quejas relacionadas a los servicios / # solicitudes del trimestre	Titular de Depto. Operaciones

Elaborado por: Titular de Depto. de Operaciones / Titular de Depto. de Tesorería	Revisado por: Subgerencia de Operaciones y Ecología / Subgerencia de Finanzas	Aprobado por: Gerencia de Operaciones / Gerencia de Admón. y Finanzas	REVISIÓN 31 07/03/2023
			Página 5 de 5