

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES EN EL PROCESO DE RECEPCION DE COMBUSTIBLES DE AVIACION ENTREGADO POR LOS COMERCIALIZADORES	Código: POC-02-00
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 15 JUNIO 2023

PROCEDIMIENTO DE RECHAZO DE AUTOTANQUES

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	ACTIVIDADES	INFORMACIÓN / DOCUMENTO DONDE SE REGISTRA
-------------------------------	-------------	---

PERSONAL DE SEGURIDAD Y/O JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE	<p>Inicia procedimiento</p> <p>Programación</p> <p>1. El Jefe de Estación o a quien asigne debe revisar:</p> <p>1.a. Documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de calidad de origen. Certificado de análisis del combustible, procedente del lugar de refinación, el cual deberá cumplir con la tabla 8 de la NOM-016-CRE-2016. • Certificado de calidad de almacenamiento. Certificado de análisis del combustible, procedente de la terminal de almacenamiento y distribución, el cual deberá cumplir con la tabla a.3 (almacenista) de la NOM-016-CRE-2016. • Factura u orden que ampara la transferencia del producto, carta porte y documento bol (donde aplique) que es el documento de embarque. • En el caso de la carta porte y bol, el nombre del operador descrito en la documentación debe corresponder al operador que conduce el equipo. <p>1.b. Sellos: de embarque y del Comercializador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar que los sellos correspondan con la documentación entregada de embarque de cada autotanque y no se encuentren rotos o violados. • En caso de que haya sido revisado algún tonel por aduana y se hubiese retirado el sello de origen, presentar escrito firmado del agente aduanal donde se detalle el nuevo sello que se haya colocado. <p>1.c. Condiciones físicas del autotanque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar que los toneles no presenten fugas (caja de válvulas, de aceite, anticongelante, hidráulico). y se encuentren en condiciones óptimas y seguras de operación. 	<p>FTA-11</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO (NOTIFICACIÓN) LLAMADA TELEFÓNICA</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO (NOTIFICACIÓN) LLAMADA TELEFÓNICA</p>
--	---	---

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	PÁGINA
Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento	Gerencia de Operación en Combustibles Gerencia de Servicios de Almacenamiento	Dirección de Combustibles	1 de 7

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES EN EL PROCESO DE RECEPCION DE COMBUSTIBLES DE AVIACION ENTREGADO POR LOS COMERCIALIZADORES	Código: POC-02-00
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 15 JUNIO 2023

JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE	<p>1.1 El Jefe de Estación o a quien asigne debe notificar a la Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento las irregularidades presentadas en el punto 1 quien a su vez se comunicará con el Comercializador para solicitar las aclaraciones correspondientes, y a la Jefatura de Área Control de Calidad y Medición referente a irregularidades o falta de los certificados, quien dará seguimiento con el Comercializador.</p> <p>Nota 1: en caso de faltar alguno de los documentos, no se permitirá el ingreso del autotanque a la Estación de Combustibles y envía correo electrónico de notificación a la Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento.</p> <p>Nota 2: en caso de que los sellos se encuentren violados o no correspondan con los documentos entregados, se procede a generar acta de hechos la cual se enviará a la Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento y/o a la Jefatura de Área Control de Calidad y Medición.</p> <p>Nota 3: en caso de que los sellos de origen del domo y válvula de descarga del autotanque hayan sido cambiados y estos no coincidan con la documentación entregada, solicitar a la Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento, la aclaración o justificación al Comercializador quien determinará el acceso o no del autotanque a la Estación.</p>	<p>CORREO ELECTRÓNICO (NOTIFICACIÓN) LLAMADA TELEFÓNICA</p> <p>ACTA DE RECHAZO</p> <p>ACTA DE HECHOS</p>
JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE PARA LA RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	<p>2. Ingrese el autotanque del Comercializador a las instalaciones.</p> <p>2.a. Retire sellos de la válvula de descarga y del domo del autotanque para eliminar el aire y la presión que pudiera estar presente en el interior del tanque, en presencia del transportista.</p> <p>2.b En caso de que la tercería contratada por algún Comercializador sea quien tenga la función de retirar sellos, se deberá realizar en presencia del personal de la Estación.</p>	---

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	PÁGINA
Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento	Gerencia de Operación en Combustibles Gerencia de Servicios de Almacenamiento	Dirección de Combustibles	2 de 7

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES EN EL PROCESO DE RECEPCION DE COMBUSTIBLES DE AVIACION ENTREGADO POR LOS COMERCIALIZADORES	Código: POC-02-00
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 15 JUNIO 2023

JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE PARA LA RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	<p>3. Antes de iniciar el procedimiento de recepción de producto, revise el interior del autotanque por el domo, para cerciorarse de que no presente alguna de las siguientes anomalías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetos extraños • Alteración en la estructura del tanque • Desprendimiento del recubrimiento • Partículas sólidas • Sustancias ajenas al combustible • Agua libre • Apariencia del combustible (turbio, nebuloso, no claro y brillante). <p>En caso de presentarse alguna situación antes descrita, comunicarse con la Jefatura de Área de Control de Calidad quien determinara las acciones a realizar.</p>	DE ACUERDO A ITC-34
JEFATURA DE ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD Y MEDICIÓN	<p>3.1 Evalúa la situación y, solicita al Jefe de Estación elaborar acta de hechos con evidencia fotográfica en caso de presentarse alguna de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agua libre (ver ITC-01). • Sustancias diferentes al combustible que transporta (aceite, lodo, recubrimiento, etc.). • Partículas sólidas (recubrimiento desprendido, sólidos en exceso. Etc.). • Apariencia del combustible. (turbio, nebuloso, no claro y brillante). <p>3.2 Envía acta de hechos para notificación a la Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento quien a su vez notificara al Comercializador.</p>	ACTA DE HECHOS
JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE PARA LA RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	<p>4. Verifique la calidad del producto de acuerdo con el anexo 1 del POC-01</p>	---

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	PÁGINA
Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento	Gerencia de Operación en Combustibles Gerencia de Servicios de Almacenamiento	Dirección de Combustibles	3 de 7

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES EN EL PROCESO DE RECEPCION DE COMBUSTIBLES DE AVIACION ENTREGADO POR LOS COMERCIALIZADORES	Código: POC-02-00
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 15 JUNIO 2023

JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE PARA LA RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	5. Realiza pruebas de apariencia en recepción de combustibles (ITC-01) , drenando 1 cubeta de aproximadamente 10 litros, extraer una muestra en un frasco de vidrio transparente de un litro de capacidad y examinarla para comprobar la ausencia de agua y/o sólidos, y/o coloración diferente y/o espuma en abundancia, en caso de presentarse agua y/o sólidos y/o coloración diferente y/o espuma en abundancia, dejar reposar por 10 minutos y repetir hasta dos veces más, si persiste en la tercer cubeta, notifique al Jefe de Estación, coloque sellos y envíe acta de hechos que incluya reseña fotográfica de la presencia de agua/sedimento de las tres cubetas por correo electrónico, a la Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento y a la Jefatura de Área Control de Calidad y Medición, quien evaluará la situación para determinar un posible rechazo.	CORREO ELECTRÓNICO (EVIDENCIA FOTOGRÁFICA)
JEFATURA DE ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD Y MEDICIÓN	5.1 En caso de presentarse sólidos y agua de acuerdo con el resultado de la muestra , solicite al encargado de recepción, elaborar acta de hechos. (continúa en paso 8).	ACTA DE HECHOS
JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE PARA LA RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	6. Realizar prueba de detección química de agua (ITC-13) , en caso de obtener resultado no conforme, notifique al Jefe de Estación, coloque sellos y envíe por correo electrónico evidencia fotográfica, a la Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición, quien evaluará la situación para determinar un posible rechazo.	CORREO ELECTRÓNICO (EVIDENCIA FOTOGRÁFICA)
JEFATURA DE ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD Y MEDICIÓN	6.1 En caso de contener más de 15ppm de agua , solicite al encargado de recepción, elaborar acta de hechos. (continúa en paso 8).	ACTA DE HECHOS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	PÁGINA
Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento	Gerencia de Operación en Combustibles Gerencia de Servicios de Almacenamiento	Dirección de Combustibles	4 de 7

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES EN EL PROCESO DE RECEPCION DE COMBUSTIBLES DE AVIACION ENTREGADO POR LOS COMERCIALIZADORES	Código: POC-02-00
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 15 JUNIO 2023

JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE PARA LA RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	<p>7. Realizar prueba de densidad (ITC-06), en caso de obtener resultado fuera de especificación, notifique al Jefe de Estación, coloque sellos y envíe por correo electrónico el resultado de densidad obtenido a la Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición, quien evaluará la situación para determinar un posible rechazo.</p>	CORREO ELECTRÓNICO (RESULTADO OBTENIDO)
JEFATURA DE ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD Y MEDICIÓN	<p>7.1 En caso de que el resultado se encuentre fuera de especificación (0.7720 a 0.8370 en densidad), solicite al Jefe de Estación, elaborar acta de hechos. (continúa en paso 8).</p>	ACTA DE HECHOS
JEFATURA DE ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD Y MEDICIÓN	<p>8. Envía el acta de hechos al Área de Servicio de Almacenamiento para su conocimiento, quien emitirá los nombres del personal de la tercería que se presentarán en la Estación de Combustibles en un máximo de 48 horas donde se reporta el problema de calidad.</p> <p>8.1. Una vez obtenidos los nombres del personal de la tercería que asistirá a la Estación de Combustibles, envíe un correo electrónico notificando al Encargado de recepción y al Jefe de Estación.</p>	CORREO ELECTRÓNICO (SE ADJUNTA ACTA DE HECHOS) CORREO ELECTRÓNICO
TERCERÍA / JEFATURA DE ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD Y MEDICIÓN / JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE PARA LA RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	<p>9. La tercería se presenta en la Estación de Combustibles para atender la reclamación por calidad.</p> <p>9.1. El encargado de recepción en ASA, en conjunto con el Jefe de Estación y personal de la tercería determinan si procede el rechazo</p> <p>Considerando:</p> <p>a) Revisión de las condiciones del producto contenido en el autotanque, verificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La caja de válvulas. 	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	PÁGINA
Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento	Gerencia de Operación en Combustibles Gerencia de Servicios de Almacenamiento	Dirección de Combustibles	5 de 7

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES EN EL PROCESO DE RECEPCION DE COMBUSTIBLES DE AVIACION ENTREGADO POR LOS COMERCIALIZADORES	Código: POC-02-00
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 15 JUNIO 2023

TERCERÍA / JEFATURA DE ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD Y MEDICIÓN / JEFE DE ESTACIÓN O A QUIEN ASIGNE PARA LA RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE	<ul style="list-style-type: none"> • Hermeticidad del domo y las partes removibles de la unidad de transporte inspeccionadas previo a la carga. • Realizar prueba de apariencia, si se confirma que se encuentra fuera de especificación, se rechaza el producto • Realizar pruebas de detección química de agua y densidad en conjunto, si son no satisfactorias, se rechaza el producto. • Inspeccionar que el interior del autotanque esté libre de anomalías (de acuerdo con el punto 3), en caso contrario se rechaza el producto. <p>9.2 En caso de que las pruebas y verificación del punto 9.1 confirmen que la calidad del combustible es no satisfactoria, elabore acta de rechazo y envíe a la Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición.</p> <p>9.3. En caso de que las pruebas y verificación del punto 9.1 realizadas al producto, sean satisfactorias, elabore acta de aceptación y envíe a la Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición.</p>	<p>ACTA DE RECHAZO</p> <p>ACTA DE HECHOS</p>
JEFATURA DE ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD Y MEDICIÓN	<p>10. Notifique los resultados obtenidos a la Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento quien a su vez notificará al Comercializador, reenviando el acta de rechazo y/o aceptación generada por la Estación de Combustibles.</p> <p>10.1 Cuando en el acta de hechos se confirme que todos los resultados se encuentran dentro de las especificaciones, notifique a la Estación de Combustibles para iniciar la descarga del producto.</p>	<p>CORREO ELECTRONICO (ACTA DE HECHOS O ACTA DE RECHAZO)</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO</p>

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	PÁGINA
Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento	Gerencia de Operación en Combustibles Gerencia de Servicios de Almacenamiento	Dirección de Combustibles	6 de 7

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES EN EL PROCESO DE RECEPCION DE COMBUSTIBLES DE AVIACION ENTREGADO POR LOS COMERCIALIZADORES	Código: POC-02-00
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 15 JUNIO 2023

JEFATURA DE ÁREA DE SERVICIO DE ALMACENAMIENTO	11. En caso de que el producto deba ser rechazado, solicite al Comercializador el retiro inmediato de las unidades de la Estación de Combustibles.	CORREO ELECTRÓNICO
JEFATURA DE ÁREA DE SERVICIO DE ALMACENAMIENTO Y JEFATURA DE ÁREA DE NORMATIVIDAD EN COMBUSTIBLES	12. Una vez recibido el producto, en caso de tener alguna inconformidad por el volumen recibido, definir acciones a seguir sobre la aclaración de la diferencia de volumen entregado y recibido.	CORREO ELECTRÓNICO
TERMINA PROCEDIMIENTO		

ÚLTIMOS CAMBIOS A ESTE DOCUMENTO	
REFERENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Fecha de actualización y pie de página	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se actualizan siglas de las Gerencias y áreas, conforme a actualización del Estatuto Orgánico de ASA vigente 2. Se da inicio a la versión cero en los documentos, con el fin de conformar la integridad de estos con base en los cambios de nombre de las áreas y las funciones establecidas derivadas de la nueva estructura organizacional.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	PÁGINA
Jefatura de Área de Control de Calidad y Medición Jefatura de Área de Servicio de Almacenamiento	Gerencia de Operación en Combustibles Gerencia de Servicios de Almacenamiento	Dirección de Combustibles	7 de 7