

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

PUERTO QUETZAL, OCTUBRE 2022

PRESENTACIÓN

En su calidad de entidad estatal, autónoma y descentralizada, Empresa Portuaria Quetzal realiza su gestión administrativa dentro del marco legal establecido por organismos e instituciones de Gobierno. En tal sentido y para dar cumplimiento a las normas de Control interno emitidas por la Contraloría General de Cuentas, para ordenar, sistematizar y normar el buen funcionamiento de las instituciones públicas, las Autoridades Superiores de la Empresa promueven la implementación de instrumentos administrativos que regulen, orienten y apoyen el buen funcionamiento de las actividades.

Bajo dicho contexto, el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO**, fue estructurado en observancia de los instrumentos legales externos, y a normativa y disposiciones internas emitidas por las Autoridades Superiores de la Empresa, siendo conformado por Normas y Procedimientos descritos de manera teórica y gráfica (flujograma), los cuales reflejan la forma detallada, ordenada, sistemática e integral de realizar las actividades, constituyéndose en un valioso sistema de control interno y de apoyo administrativo que permite uniformar y controlar el cumplimiento de las acciones administrativas, así como también evitar duplicidad de las actividades.

Con el presente Manual de Normas y Procedimientos el personal asignado a la Unidad de Comercialización y Mercadeo, conocerá el orden y la secuencia lógica para realizar sus actividades en cada área y puesto de trabajo, el cual ha sido redactado de manera natural y sencilla para su fácil comprensión, y la finalidad es que el mismo contribuya a optimizar las tareas y actividades cotidianas.

OBJETIVO

Contar con un instrumento de gestión administrativa, que establezca en forma pormenorizada, secuencial y gráfica, los pasos que deben seguirse para desarrollar las actividades de manera ordenada, estableciendo las interrelaciones con otras áreas de trabajo y las disposiciones internas y externas que regulan el ámbito de acción de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

CONTENIDO

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
Solicitud de Compra y Ejecución Presupuestaria	MNP-UCM-01
Atender solicitudes para dictamen técnico	MNP-UCM-02
Entrega de áreas y locales	MNP-UCM-03
Recepción de áreas y locales	MNP-UCM-04
Comunicación	MNP-UCM-05
Divulgación	MNP-UCM-06
Diseño y Edición	MNP-UCM-07
Reporte operacional de buques y carga	MNP-UCM-08
Comportamiento en la demanda de la carga	MNP-UCM-09
ATENCION AL CLIENTE Y CONTRATOS	
Actualización Directorio Telefónico	MNP-UCM-AC-01
Gestión de Quejas y Reclamos	MNP-UCM-AC-02
Notificación vencimiento de Contrato	MNP-UCM-AC-03
Visitas Comerciales	MNP-UCM-AC-04
Reuniones Interinstitucionales	MNP-UCM-AC-05
PROMOCIONES Y NEGOCIOS	
Maestro de Clientes activos y potenciales	MNP-UCM-PN-01
Estudios de Mercado	MNP-UCM-PN-02
RELACIONES PUBLICAS	
Atención de visitantes	MNP-UCM-RP-01
Coordinación atención de cruceros	MNP-UCM-RP-02
Coordinación de eventos	MNP-UCM-RP-03
Guía Portuaria	MNP-UCM-RP-04

**UNIDAD DE
COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO**

INDICE

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO (JEFATURA)

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Solicitud de Compra y Ejecución Presupuestaria	MNP-UCM-01
Atender solicitudes para dictamen técnico	MNP-UCM-02
Entrega de áreas y locales	MNP-UCM-03
Recepción de áreas y locales	MNP-UCM-04
Comunicación	MNP-UCM-05
Diseño y Edición	MNP-UCM-06
Divulgación	MNP-UCM-07
Reporte operacional de buques y carga	MNP-UCM-08
Comportamiento en la demanda de la carga	MNP-UCM-09

	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-01

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>1. Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de trabajo internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Para la solicitud de un nuevo código de insumo, se debe acceder primeramente a la página MINFIN, seguidamente ingresar al portal SIGES, y se genera un ticket en el cual se detallan las características del artículo del cual se adjunta imagen. 3. Para la creación del código solicitado se debe dar seguimiento constante al MINFIN. 4. Previo a imprimir una solicitud de compra se debe verificar la descripción del concepto, renglón presupuestario y la justificación. 5. Los reportes de ejecución presupuestaria se generan trimestralmente. 6. Los reportes del status de las solicitudes de compra se deben elaborar mensualmente.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO SOLICITUDES DE COMPRA	
	SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		No. DE PASOS: 19		NO. DE HOJA: 1 de 3
FECHA			MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-01
	09	2022			
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderío			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderío		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Solicitar el presupuesto anual y el PAC	UCM /Jefatura	Solicita por medio de correo electrónico el presupuesto anual y programación anual de compras de la Unidad de Comercialización y Mercaderío.
2	Descargar el catálogo en el portal del MINFIN	UCM/ Encargado	Descarga el catálogo SIGES en su equipo de cómputo para la verificación de códigos de insumos de materiales y activos fijos.
3	Elaborar Presupuesto y PAC	UCM/ Encargado	Elabora en Excell el presupuesto y la programación anual de compras, describiendo renglón presupuestario, cantidades, montos, mes de la compra de servicios, materiales, activos fijos, renglón 029, otros.
4	Presentar borrador del Presupuesto y PAC	UCM/ Encargado	Presenta a la Jefatura el borrador del presupuesto y pac.
5	Revisar borrador del Presupuesto y PAC	UCM/ Jefatura	Revisa lo descrito en el presupuesto y programación anual de compras, y comunica al encargado las observaciones respectivas.
6	Modificar el Presupuesto y PAC	UCM/ Encargado	Modifica el Presupuesto y PAC de acuerdo a las observaciones de la Jefatura.
7	Imprimir el Presupuesto y PAC	UCM/ Encargado	Imprime el Presupuesto y PAC, firma y sella con visto bueno de la Jefatura.
8	Notificar el Presupuesto y PAC	UCM/ Encargado	Notifica a las Gerencias correspondientes en copia dura y correo electrónico el presupuesto de UCM y el PAC se presenta al Departamento de Compras de la Gerencia Administrativa.

SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	No. DE PASOS: 19		NO. DE HOJA: 2 de 3
	FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-01			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
9	Girar instrucciones de las solicitudes de compra	UCM/ Jefatura	Gira instrucciones al encargado para generar las solicitudes de compra correspondientes.
10	Ingresar al sistema de compras y almacén	UCM/ Encargado	Ingresa con código de usuario al Sistema de Compras y Sistema de Almacén.
11	Generar solicitudes de compra	UCM/ Encargado	Genera las solicitudes de compra y se completa la información de los siguientes campos: renglón presupuestario, cantidad, monto, descripción, justificación, códigos de los firmantes.
12	Imprimir solicitud de compra	UCM/ Encargado	Imprime la solicitud de compra y firma el encargado.
13	Crear y grabar pre orden en SIGES	UCM/ Encargado	Crea y graba la pre orden en SIGES, ingresando número de solicitud de compra, nombre del Jefe de la Unidad, código de insumo y servicio, unidad de medida, cantidad.
13	Entregar solicitud de compras	UCM/ Encargado	Entrega al Departamento de Presupuesto la solicitud firmada para verificación de partida presupuestaria.
14	Recibir solicitud de compras	UCM/ Encargado	Recibe del Departamento de Presupuesto la solicitud con la partida presupuestaria.
15	Recopilar firmas de la solicitud de compras	UCM/ Encargado	Recopila las firmas correspondientes de la solicitud de compra.
16	Enviar en los sistemas pre orden y solicitud de compra	UCM/ Encargado	Enviar en los sistemas de SIGES y Sistema de Compras la pre orden y solicitud de compra.
17	Dar seguimiento Solicitudes de compra	UCM/ Encargado	Da seguimiento al status de las solicitudes de compra e informa a donde corresponda.
18	Archivar Solicitudes de Compra	UCM/ Encargado	Archiva en orden cronológico las solicitudes de compra en Leitz y documentación de soporte respectiva.

SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	No. DE PASOS: 19		NO. DE HOJA: 3 de 3	
	FECHA	MES 09	AÑO 2022	CODIGO: MNP-UCM-01
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
19 Emitir reportes	UCM/ Encargado	Emite reportes a la Jefatura de las solicitudes generadas, status, ejecución presupuestaria.

PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		
Fecha Validación 05/09/2022	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 08/09/2022	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

No. DE PASOS: 19

No. DE HOJA: 1 de 2

FECHA

MES

AÑO

09

2022

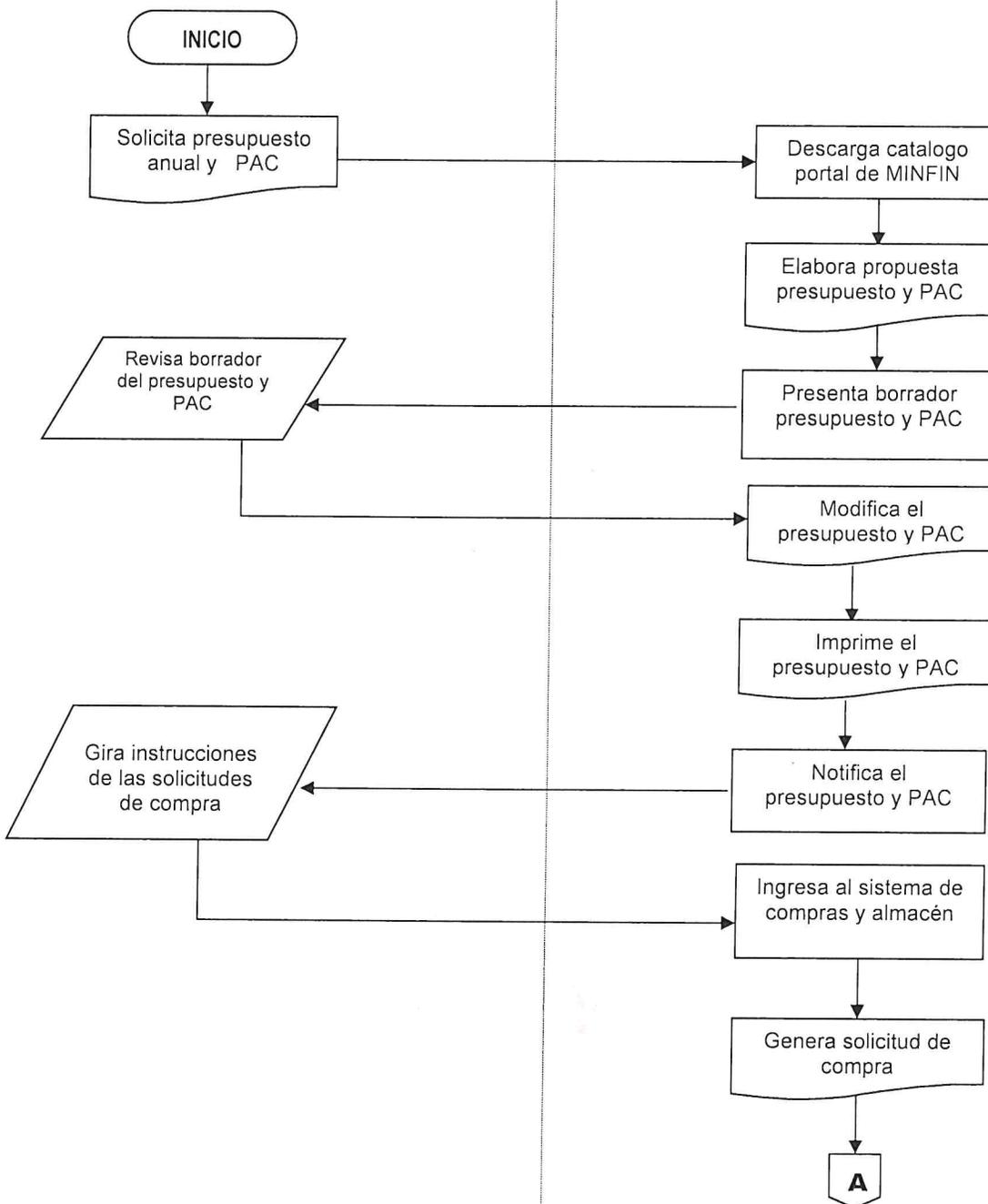
CODIGO: MNP-UCM-01

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

ENCARGADO SOLICITUDES DE COMPRA





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

No. DE PASOS: 19

No. DE HOJA: 2 de 2

FECHA

MES	AÑO
09	2022

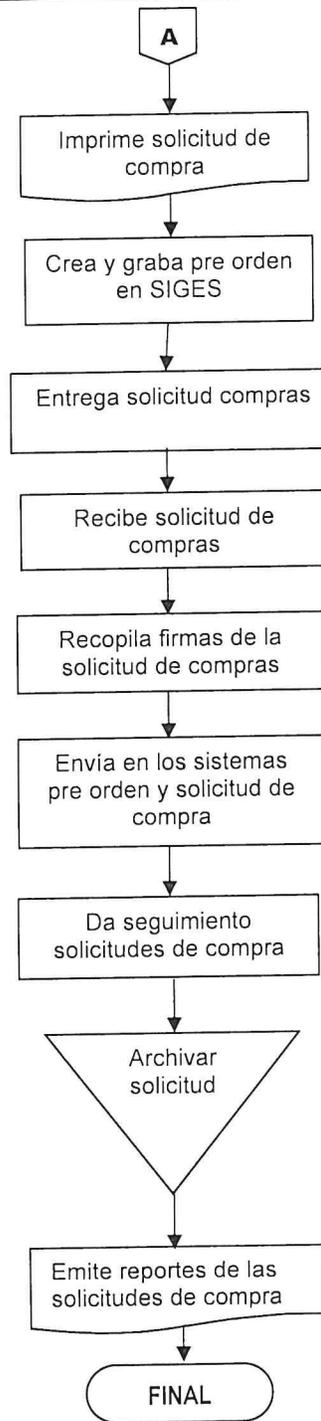
CODIGO: MNP-UCM-01

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

ENCARGADO SOLICITUDES DE COMPRA



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
ATENDER SOLICITUDES PARA DICTAMEN TÉCNICO	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-02

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el Uso y Aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; así como la Prestación de Servicios Marítimo - Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta, contenido en el Acuerdo de Junta Directiva número JD-7-45-2015.

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

- a) Cada documento y requisito legal del expediente debe ser revisado y verificarse que el mismo este completo para firmar de recibido. De no estar completo el expediente se otorgarán únicamente 8 días hábiles para completar el mismo, de lo contrario será devuelto a la entidad solicitante.
- b) Previo a la impresión final del dictamen técnico se debe contar con el visto bueno de todos los integrantes de la Comisión Técnica.
- c) La actualización del monitoreo de expedientes debe ser diario para conocer el status y gestión de cada expediente.
- d) Para el traslado de expedientes originales a la Unidad de Asesoría Jurídica se deberá fotocopiar el mismo, archivando copia del mismo en file del cliente o prestador de servicio.
- e) Al preparar un expediente para ser entregado a Secretaria General, debe corroborarse número de documentos que indica el índice.
- f) La presentación digital del expediente para exposición en Junta Directiva debe ser validada por el asistente.

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO		
	ATENDER SOLICITUDES PARA EMISIÓN DE DICTÁMENES TÉCNICOS		No. DE PASOS: 27		NO. DE HOJA: 1 de 3
		FECHA		CODIGO: MNP-UCM-02	
		MES		AÑO	
		09		2022	
INICIA: Cliente o Prestador de Servicio			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		

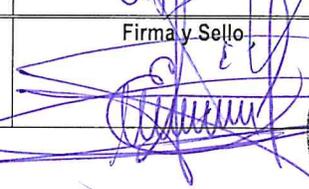
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar información Cliente o Prestador de Servicio	Solicita información de trámite en Ventanilla Única de la Unidad de Comercialización y Mercadeo, personalmente, vía telefónica o por medio de correo electrónico, lo cual se anota en agenda para llevar control.
02	Brindar información Arrendamientos-Ventanilla Única/Coordinador	Brinda información del trámite para solicitar autorización de arrendamientos o prestación de servicios portuarios bajo el modelo de gestión indirecta (casos nuevo ingreso o renovaciones), así como el cumplimiento de requisitos, documentación legal, etc.
03	Presentar solicitud y expediente Cliente ó Prestador de Servicio	Presenta solicitud y expediente a la Ventanilla Única de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.
04	Revisar solicitud expediente Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Revisa y verifica la totalidad de documentos legales requeridos según guía de trámite y lista de chequeo, firmando y sellando de recibido.
05	Recibir expediente Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Recibe y sella de recibido el expediente un asistente del área de arrendamientos.
06	Ingresar datos monitoreo de expedientes Arrendamientos-Ventanilla Única/Coordinador	Ingresa al monitoreo de expedientes el nombre de la entidad solicitante y la descripción de su solicitud para llevar un control y registro.
07	Elaborar Resolución de Trámite Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Elabora Resolución de Trámite con visto bueno del coordinador de arrendamientos y Jefatura de la Unidad, la cual se remite a Gerencia General, describiendo solicitud del expediente, cumplimiento de requisitos

ATENDER SOLICITUDES PARA EMISIÓN DE DICTÁMENES TÉCNICOS	No. DE PASOS: 27		NO. DE HOJA: 2 de 3
	FECHA	MES	AÑO
		09	2022
INICIA: Cliente o Prestador de Servicio		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Remitir Resolución de Trámite	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Remite Resolución de Trámite a Gerencia General según correlativo, para solicitar nombramiento de comisión técnica.
09	Recibir Providencia	Jefatura	Recibe Providencia de la Gerencia General que contiene nombramiento de comisión técnica y traslada al área de Arrendamientos-Ventanilla Única para su gestión.
10	Recibe nombramiento de Comisión Técnica	Arrendamientos-Ventanilla Única/Coordinador	Recepciona Nombramiento de Comisión Técnica y se actualiza información en el monitoreo de expedientes.
11	Asignar expediente	Arrendamientos-Ventanilla Única/Coordinador	Asigna expediente por medio electrónico al asistente del área de arrendamientos.
12	Efectuar convocatoria	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Efectúa convocatoria por medio de algún medio de comunicación, con los integrantes de la Comisión Técnica detallando fecha, hora, lugar y expediente a evaluar.
13	Analizar la solicitud con integrantes de la Comisión Técnica.	Arrendamientos-Ventanilla Única/Coordinador	Analiza la solicitud y expediente con integrantes de la Comisión Técnica, para recabar la opinión legal, técnica, operativa, comercial, etc.
14	Elaborar proyecto de dictamen	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Elabora proyecto de dictamen que incluya antecedentes, historial cliente, consideraciones legales, consideraciones de hecho, verificación domiciliar, lista Clinton, cumplimiento objeto del contrato, uso del inmueble, estado de cuenta, opiniones técnicas de las Gerencias y Unidades nombradas, visita de campo de la Gerencia de Seguridad integral (cuando aplique), etc.
15	Enviar proyecto de dictamen	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Envía proyecto dictamen por medio de correo electrónico a integrantes de la Comisión Técnica para sus observaciones y opiniones de acuerdo a la Gerencia y Unidad que representan.
16	Realizar modificaciones al proyecto de dictamen	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Realiza modificaciones al proyecto de dictamen, y lo reenvía nuevamente por correo electrónico a integrantes de comisión técnica.

ATENDER SOLICITUDES PARA EMISIÓN DE DICTÁMENES TÉCNICOS	No. DE PASOS: 27		NO. DE HOJA: 3 de 3
	FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: Cliente o Prestador de Servicio		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-02			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
17	Imprimir dictamen técnico	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Imprime dictamen técnico con el correlativo de la Gerencia General.
18	Recopilar firmas en dictamen	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Recopila personalmente las firmas de los integrantes de la Comisión Técnica.
19	Trasladar expediente	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Traslada expediente mediante oficio a la Unidad de Asesoría Jurídica para elaboración proyecto de minuta.
20	Recibir expediente con minuta	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Recibe expediente con proyecto de minuta de la Unidad de Asesoría Jurídica.
21	Preparar expediente	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Prepara expediente: resumen ejecutivo, fotocopias, folear, índice, carátula, etc.
22	Trasladar expediente	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Traslada expediente mediante oficio a la Secretaría General para elaboración proyecto de acuerdo de Junta Directiva.
23	Elaborar presentación digital	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Elabora presentación digital con visto bueno del coordinador de ventanilla única para exposición en Junta Directiva.
24	Monitorear copia del acuerdo de Junta Directiva	Arrendamientos-Ventanilla Única/Coordinador	Monitorea en Unidad de Asesoría Jurídica la copia del acuerdo de Junta Directiva que aprobó solicitud.
25	Recibir copia acuerdo de Junta Directiva que aprobó solicitud.	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Recibe de la Unidad de Asesoría Jurídica, copia del acuerdo de Junta Directiva que aprobó la solicitud, el cual es registrado en el monitoreo de expedientes.
26	Recibir copia del Contrato o Escritura Pública.	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Recibe copia del Contrato o Escritura Pública de la Unidad de Asesoría Jurídica, y se actualiza en el monitoreo de expedientes.
27	Archivar	Arrendamientos-Ventanilla Única/Asistente	Archiva en file cliente y actualiza información en la base de datos.

PROCEDIMIENTO: ATENDER SOLICITUDES PARA EMISIÓN DE DICTÁMENES TÉCNICOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

ATENDER SOLICITUDES PARA DICTAMEN TÉCNICO

No. DE PASOS: 27

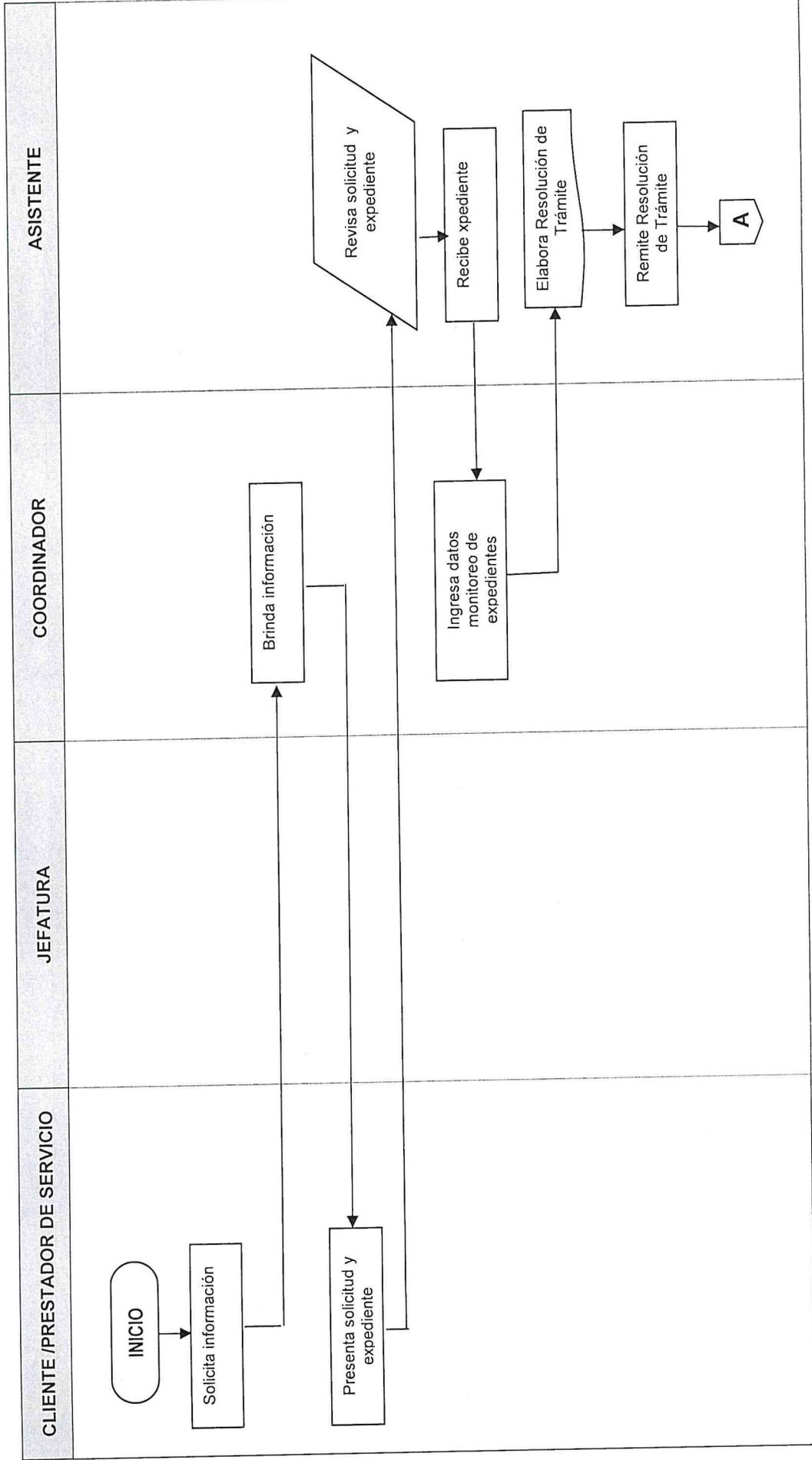
FECHA: MES 09 AÑO 2022

No. DE HOJA: 1 de 4

CODIGO: MNP-UCM-02

INICIA: Cliente ó Prestador de Servicio

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



ATENDER SOLICITUDES PARA DICTAMEN TÉCNICO

No. DE PASOS: 27

No. DE HOJA: 2 de 4

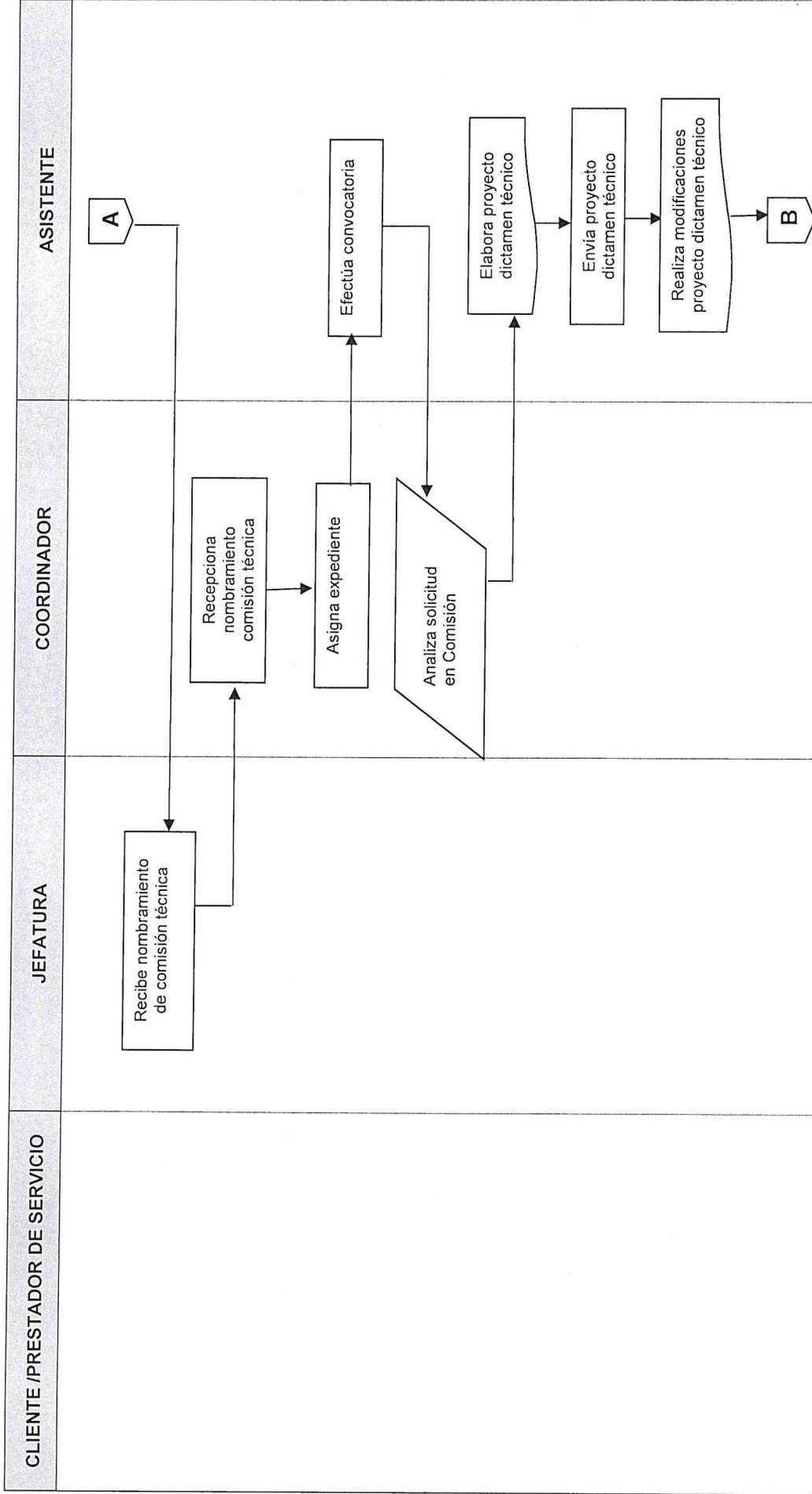
FECHA:

MES 09
AÑO 2022

CODIGO: MNP-UCM-02

INICIA: Cliente o Prestador de Servicio

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado



ATENDER SOLICITUDES PARA DICTAMEN TÉCNICO		No. DE PASOS: 27		No. DE HOJA: 3 de 4	
		FECHA:	MES: 09	AÑO: 2022	CODIGO: MNP-UCM-02
INICIA: Cliente o Prestador de Servicio		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			

CLIENTE /PRESTADOR DE SERVICIO	JEFATURA	COORDINADOR	ASISTENTE
			<pre> graph TD B{{B}} --> A[Imprime dictamen técnico] A --> B[Recopila firmas de dictamen] B --> C[Traslada expediente a Jurídico] C --> D[Recibe expediente de Jurídico] D --> E[Prepara expediente] E --> F[Traslada expediente a Secretaría General] F --> C{{C}} </pre>

ATENDER SOLICITUDES PARA DICTAMEN TÉCNICO

No. DE PASOS: 27

No. DE HOJA: 4 de 4

FECHA:

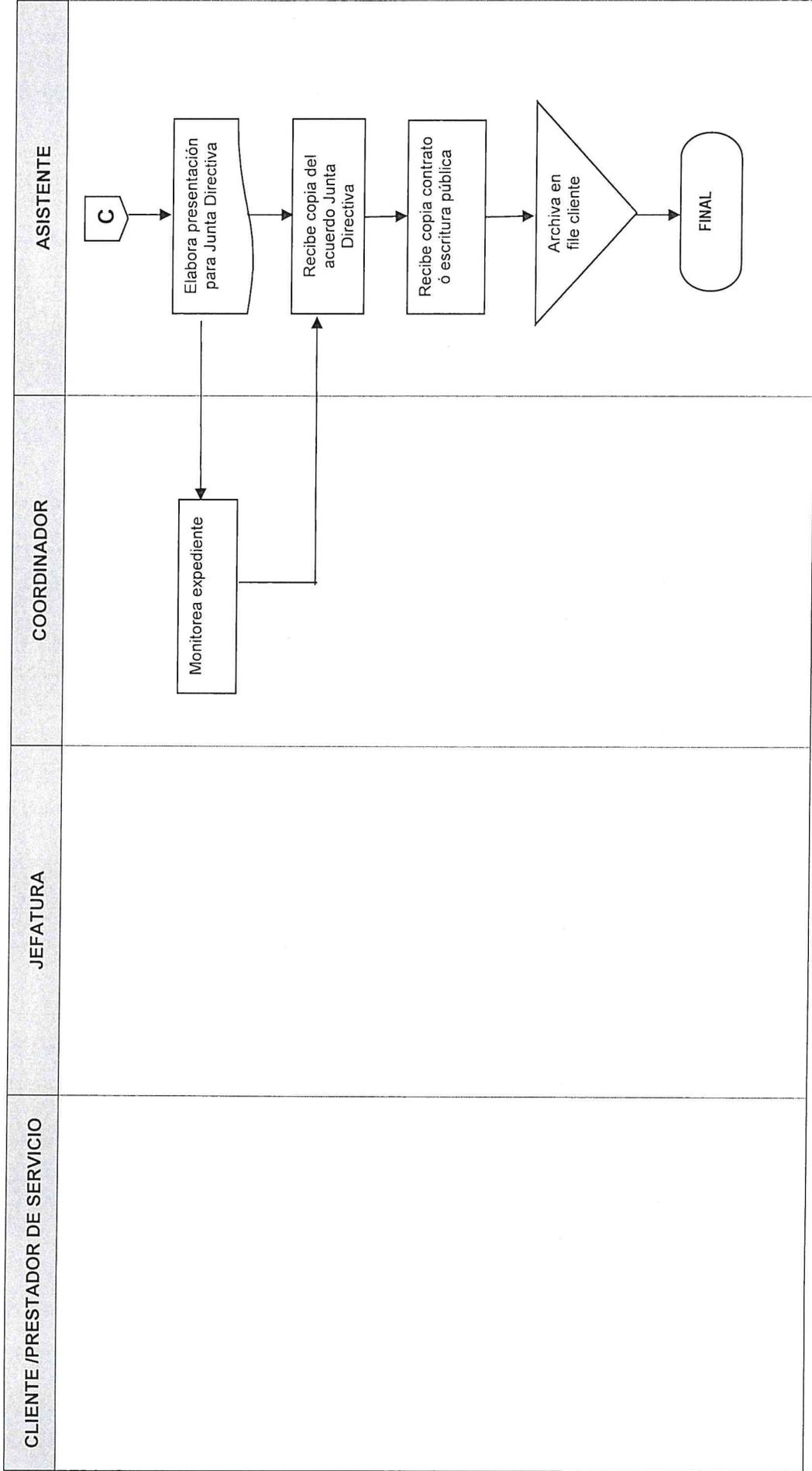
MES 09

AÑO 2022

CODIGO: MNP-UCM-02

INICIA: Cliente o Prestador de Servicio

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO	
	ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022		CODIGO: MNP-UCM-03

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Reglamento Interno para Regular y Autorizar el Uso y Aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; así como la Prestación de Servicios Marítimo - Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta, contenido en el Acuerdo de Junta Directiva número JD-7-45-2015.</p> <p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de trabajo internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) El nombramiento de Comisión de Entrega se gestiona posteriormente de haber recibido en la Unidad de Comercialización y Mercadeo, copia de la Escritura Pública, Contrato Administrativo o Acuerdo de Junta Directiva. b) La entrega del área ó local se cumpla en el plazo establecido de acuerdo al Nombramiento de Comisión. c) Es imprescindible la inspección física al local ó área para describirlo en acta administrativa. d) El depósito en garantía es aplicable para entrega de locales. e) Mantener la comunicación con los integrantes de la Comisión y el cliente para convenir en el día y hora para la firma del acta. f) La distribución a Gerencias y Unidades del acta de la entrega del área o local debe efectuarse a la brevedad posible.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO		
	ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES		No. DE PASOS: 10		NO. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-03	
		09	2022			
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Solicitar nombramiento Comisión de Entrega	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador
		Solicita por medio de oficio a Gerencia General nombramiento Comisión de Entrega, describiendo las Gerencias y Unidades que conforman la Comisión. Se actualiza información en el monitoreo de expedientes.
02	Recibir nombramiento Comisión de Entrega	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador
		Recibe de Gerencia General el nombramiento Comisión de Entrega y lo comunica por algún medio de comunicación a la Jefatura.
03	Convocar a integrantes de Comisión Técnica	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador
		Convoca por diversos medios de comunicación a integrantes de la Comisión Técnica para socializar información del caso.
04	Analizar y proceder de acuerdo al nombramiento	Comisión de Entrega
		Analizan y proceden: a) coordinación del área: colocación de mojones, fotografías, etc.; b) coordinación del local: limpieza, inventario instalaciones, depósito por concepto de garantía y otros aspectos de interés.
05	Elaborar proyecto de acta	Comisión de Entrega
		Elabora proyecto de acta y se valida la misma para sus respectivas modificaciones con los integrantes de la Comisión de Entrega.
06	Contactar al cliente	Comisión de Entrega
		Contacta al cliente para acordar fecha, hora, lugar, nombre de la persona y cargo que comparecerá en el acta.
07	Suscribir acta administrativa	Comisión de Entrega
		Suscribe acta administrativa, asignando número de correlativo del File de actas de la Unidad de Comercialización y Mercadeo, y finalmente se firma de conformidad.

ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES	No. DE PASOS: 10		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO
		09	2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Distribuir acta administrativa	Comisión de Entrega	Distribuye mediante oficio dirigido a la Gerencia General la fotocopia simple del acta con copia a la Unidad de Asesoría Jurídica, Asesoría y Planificación Portuaria, Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, Gerencia de Mantenimiento, Gerencia de Seguridad Integral, Auditoría Interna, área de atención al cliente y arrendamientos.
09	Registrar información	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador	Registra información en el monitoreo de expedientes y base de datos.
10	Archivar acta administrativa	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador	Archiva acta administrativa en el file de actas.

PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES

No. DE PASOS: 10

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	09	2022

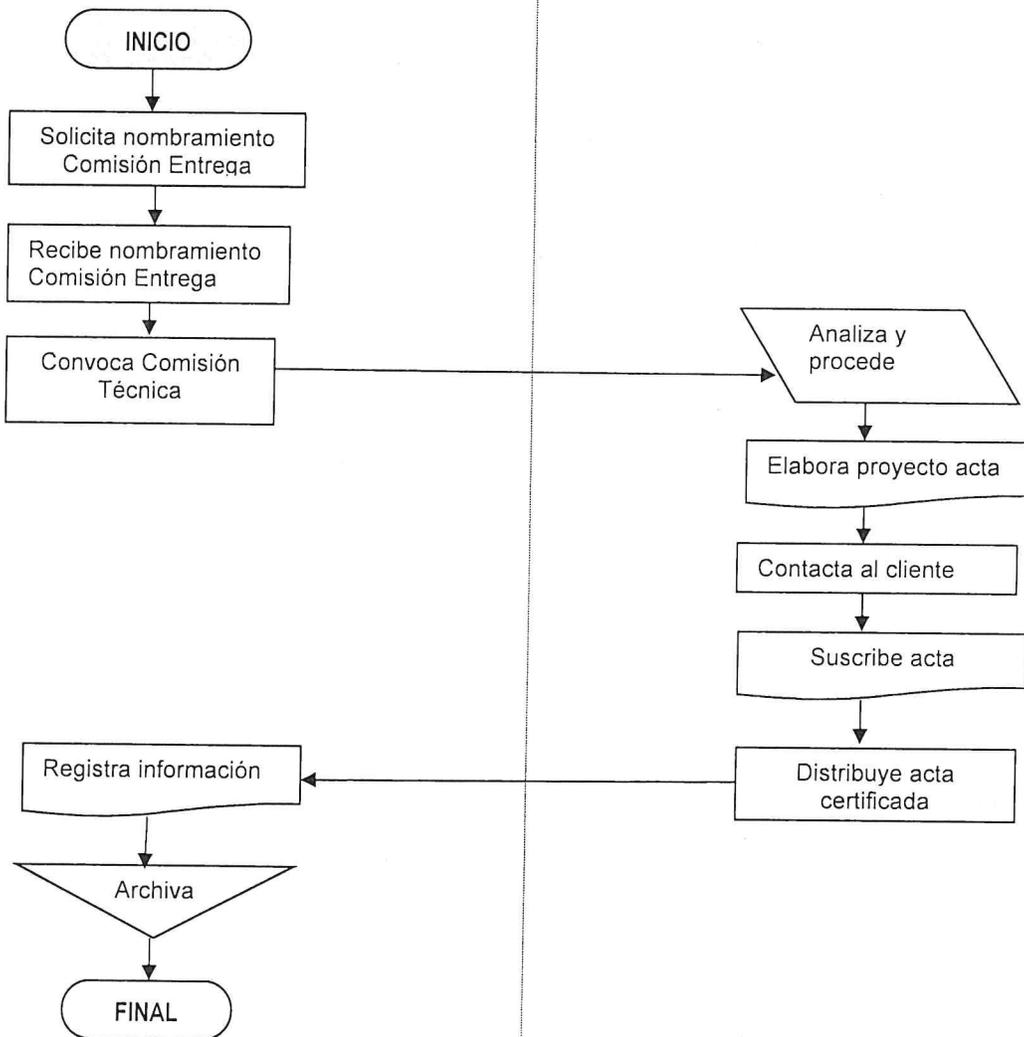
CODIGO: MNP-UCM-03

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

COORDINADOR

COMISIÓN TÉCNICA



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-04

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Reglamento Interno para Regular y Autorizar el Uso y Aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; así como la Prestación de Servicios Marítimo - Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta, contenido en el Acuerdo de Junta Directiva número JD-7-45-2015.</p> <p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de trabajo internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) El contenido del acta debe contener información de antecedentes de escrituras ó contratos administrativos, así como también el número y fecha del acta administrativa de la entrega del área ó local que se haya realizado en su momento. b) De acuerdo a la competencia de los integrantes de la comisión receptora, se deberá efectuar inspecciones físicas al área o local para describir modificaciones, mejoras al inmueble, estimación de daños, estado de cuenta del cliente, etc. c) En el caso de locales, verificar el depósito realizado por concepto de garantía, y dependiendo de las evaluaciones al inmueble, la Comisión nombrada orientará al cliente para solicitar el reintegro respectivo sí es aplicable. d) El coordinador de la comisión deberá mantener contacto con los integrantes de la comisión y la entidad para convenir en el día y hora para firma del acta.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO		
	RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES		No. DE PASOS: 12		NO. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES 09	AÑO 2022	CODIGO: MNP-UCM-04	
INICIA: Cliente			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			

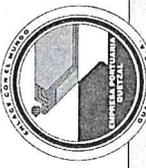
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Notificar a Empresa Portuaria Quetzal sobre devolución inmueble ó terminación anticipada de contrato.	Cliente	Notifica por medio de oficio a Empresa Portuaria Quetzal sobre devolución del área en arrendamiento por rescisión, finalización del contrato, ó terminación anticipada.
02	Solicitar nombramiento Comisión de Recepción	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador	Solicita por medio de oficio a Gerencia General el nombramiento Comisión de Recepción, describiéndose las Gerencias y Unidades que la conforman, con el visto bueno de la Jefatura de la Unidad.
03	Recibir nombramiento Comisión de Recepción	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador	Recibe de Gerencia General el nombramiento de Comisión Receptora.
04	Convocar a integrantes de Comisión Técnica	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador	Convoca por correo electrónico a integrantes de la Comisión Receptora para socializar información del caso.
05	Analizar y proceder	Comisión de Recepción	Analizan y proceden de acuerdo a la solicitud y nombramiento: reconocimiento y verificación del inmueble, desarrollo, infraestructura, modificaciones, deterioros, antecedentes de la entrega del área, estado de cuenta, deposito por concepto garantía y otros aspectos de interés.
06	Elaborar proyecto de acta	Comisión de Recepción	Elabora proyecto de acta y se valida la misma para sus respectivas modificaciones con los integrantes de la Comisión Receptora.
07	Contactar al cliente	Comisión de Recepción	Contacta al cliente por correo electrónico para convenir fecha, hora y lugar de reunión para firma del acta administrativa.

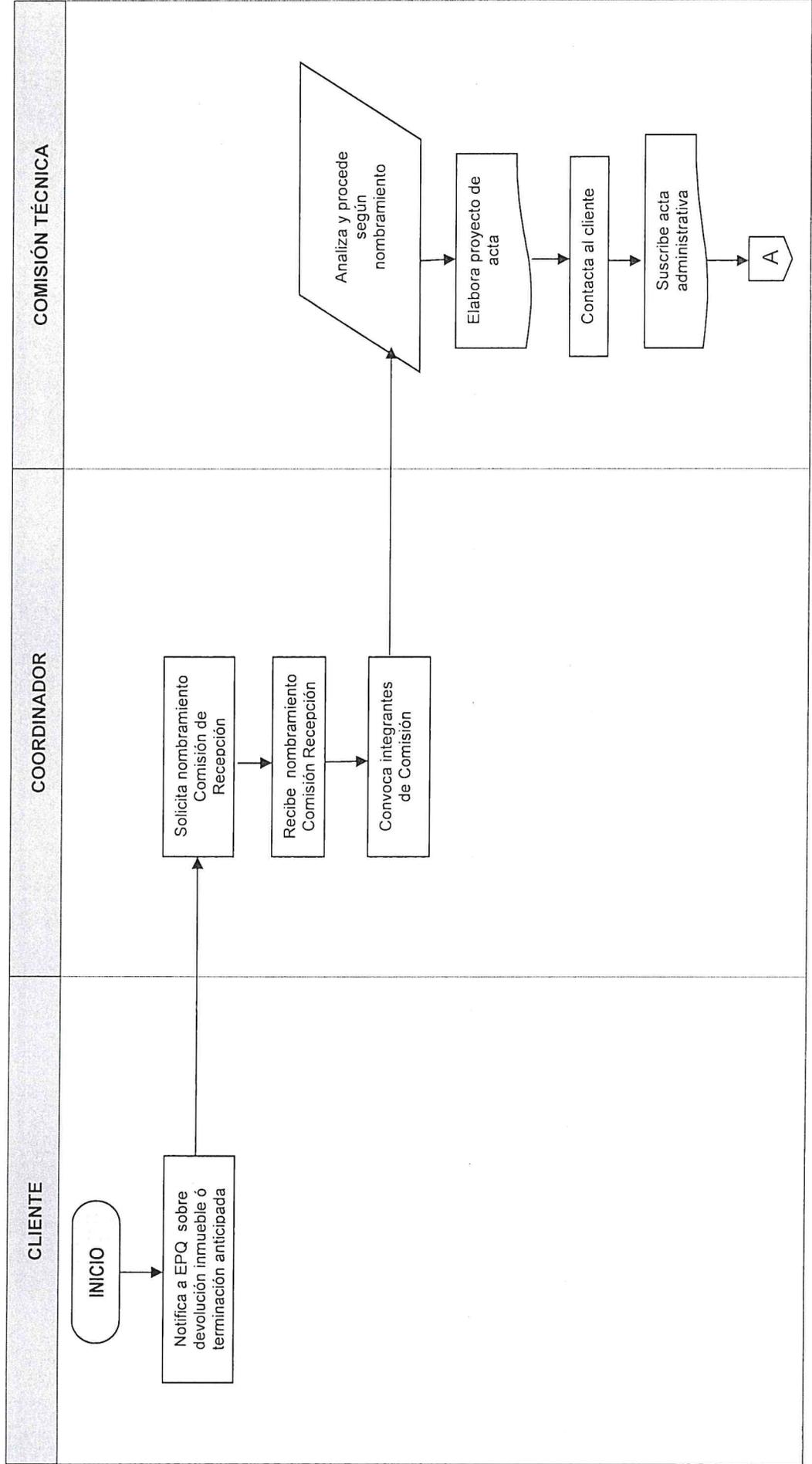
RECEPCIÓN ÁREAS Y LOCALES	No. DE PASOS: 12		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: Cliente		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-04			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Suscribir acta administrativa	Comisión de Recepción	Suscribe acta administrativa, asignando número de correlativo según file actas de la Unidad de Comercialización y Mercadeo, y finalmente se procede a firmar de conformidad la misma.
09	Distribuir acta administrativa	Comisión de Recepción	Distribuye mediante oficio dirigido a la Gerencia General la fotocopia del acta para Unidad de Asesoría Jurídica, Asesoría y Planificación Portuaria, Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, Gerencia de Mantenimiento, Gerencia de Seguridad Integral, Auditoría Interna, área de atención al cliente y arrendamientos.
10	Dar seguimiento en Gerencia Financiera del depósito en garantía	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador	Da seguimiento personalmente en la Gerencia Financiera del reintegro depósito en garantía para el cliente.
11	Registrar información	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador	Registrar información en reportes del monitoreo de expedientes y base de datos.
12	Archivar acta administrativa	Arrendamientos-Ventanilla Única- Coordinador	Archivar acta administrativa en el file de actas.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



	FLUJOGRAMA	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES		No. DE PASOS: 12
INICIA: Cliente		No. DE HOJA: 1 de 2
TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		CODIGO: MNP-UCM-04
FECHA:	MES: 09	AÑO: 2022



RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES

No. DE HOJA: 2 de 2

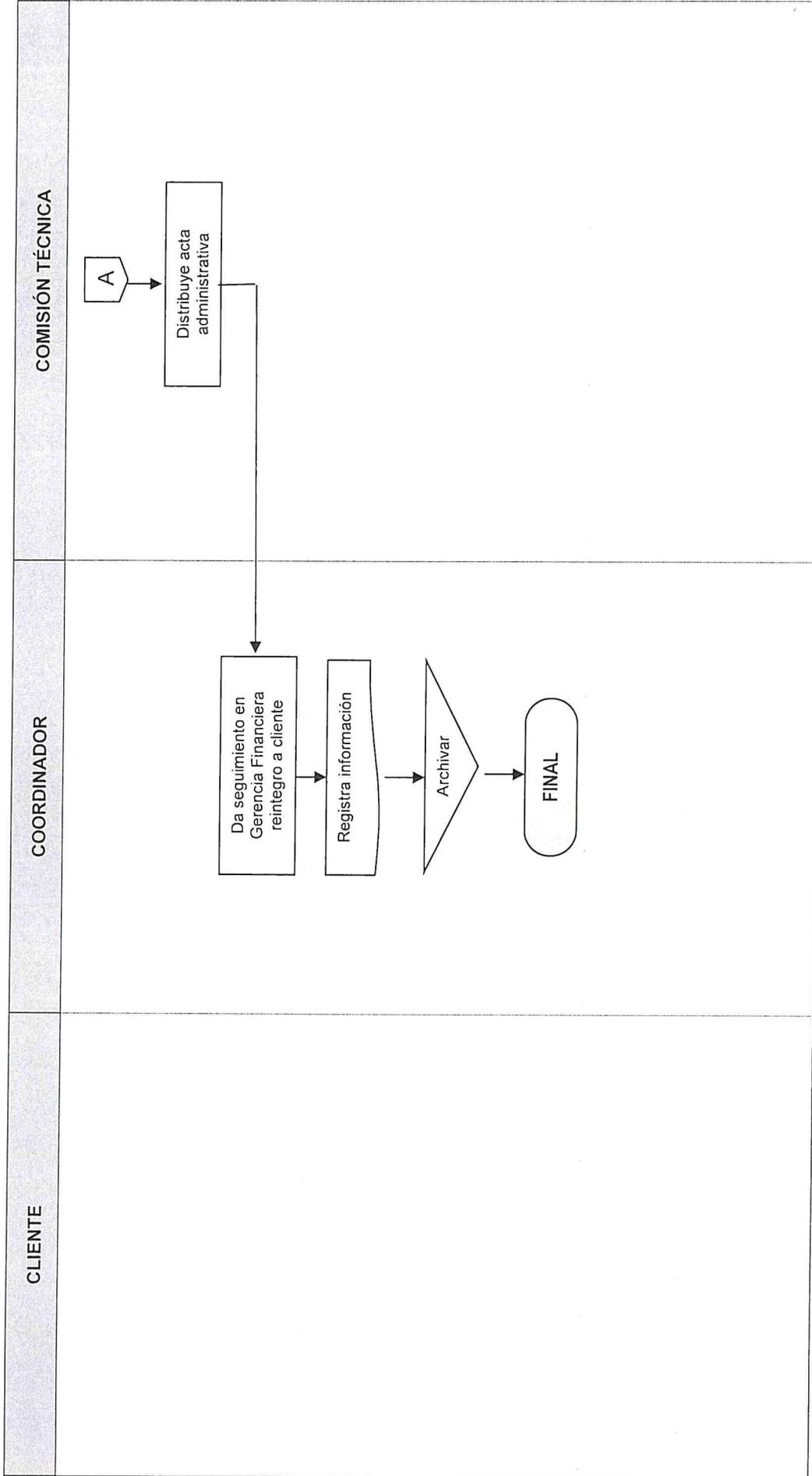
No. DE PASOS: 12

CODIGO: MNP-UCM-04

FECHA: MES 09 AÑO 2022

INICIA: Cliente

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZCIÓN Y MERCADEO
	COMUNICACIÓN	FECHA	MES 09	AÑO 2022

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

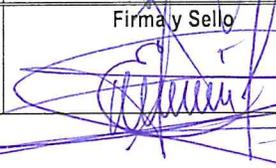
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

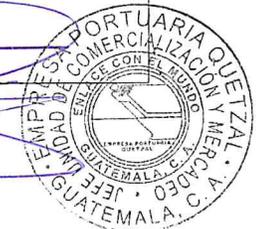
Normas de trabajo internas:

- a) Toda la información que se genere y que requiera dar a conocer a través de los diferentes medios de comunicación institucionales deberá ser previamente analizada y autorizada por la Jefatura de la Unidad.
- b) El coordinador deberá establecer los parámetros de comunicación tanto interna como externa para la divulgación de información.
- c) La información deberá recopilarse una vez por semana los días lunes.
- d) La recopilación puede variar conforme se vaya generando por acontecimientos fuera de programación y está también se deberá agregar a los informes.
- e) Se establecerán canales de comunicación internos y externos que sean efectivos en la búsqueda y recopilación de información.
- f) Facilitar procesos de comunicación, hacia los diferentes grupos de interés.
- g) Informar de las actuaciones previamente calendarizadas y programadas a la Jefatura.

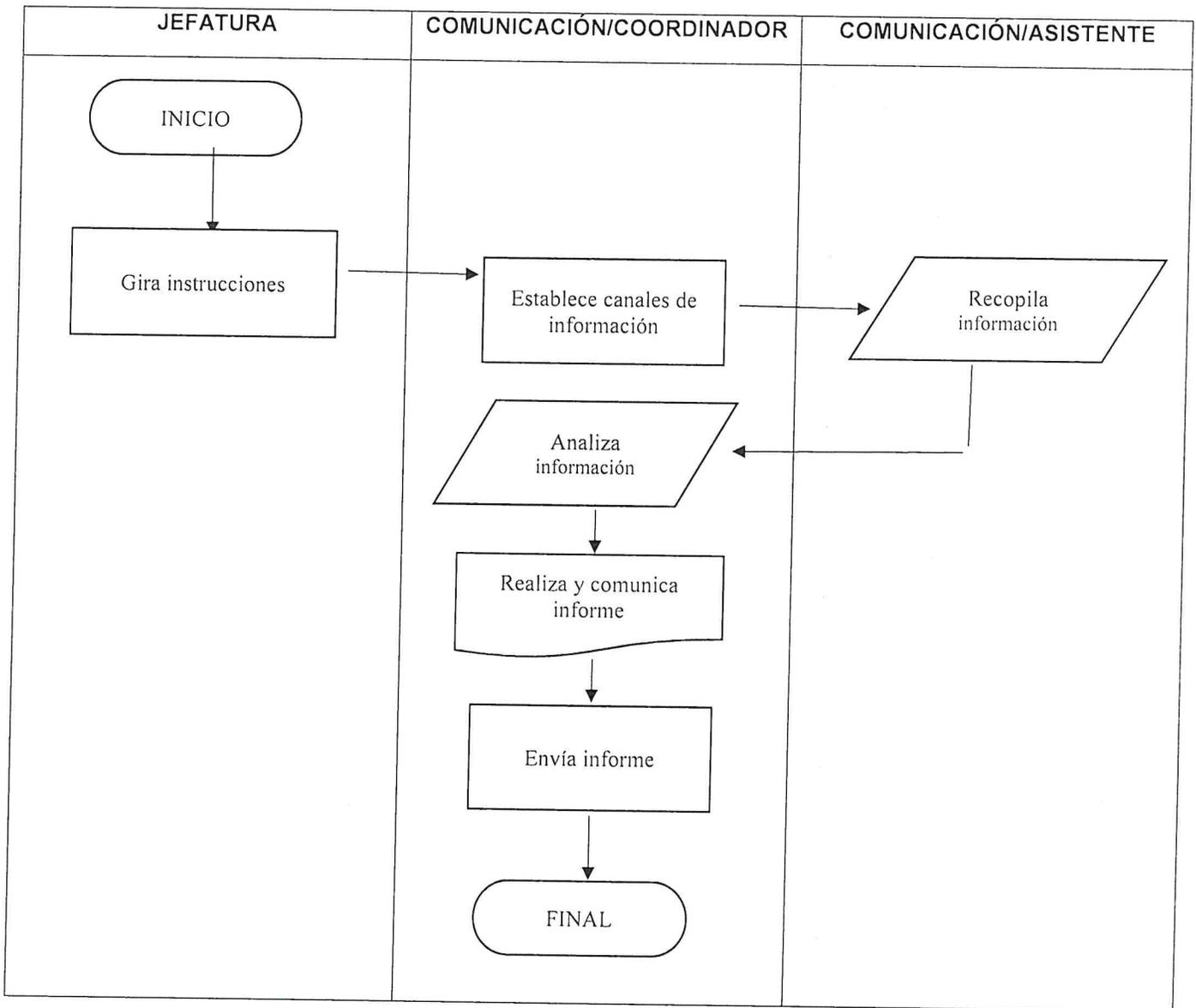
	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO		
					No. DE PASOS: 6
COMUNICACIÓN	FECHA	MES 09	AÑO 2022	CÓDIGO: MNP-UCM-05	
	INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Girar Instrucciones	Jefatura	Gira instrucciones verbalmente al Coordinador del área de Comunicación, para establecer canales de información.
02	Establecer Canales de Información	Comunicación/ Coordinador	Establece canales de información alternativos, internos y externos en búsqueda de la efectividad de la comunicación.
03	Recopilar Información	Comunicación/ Asistente	Recopila información relevante de los diferentes canales de búsqueda establecidos, relacionada a la Empresa Portuaria Quetzal: actividades oficiales, eventos internos y externos, otros.
04	Analizar Información	Comunicación/ Coordinador	Analiza y verifica la información recopilada, clasificándola según corresponda.
05	Realizar y Comunicar Informe	Comunicación/ Coordinador	Realiza y comunica periódicamente para dar a conocer las noticias e información relevante concerniente a la Empresa Portuaria Quetzal.
06	Enviar Informe	Comunicación/ Coordinador	Envía informe por medio de correo electrónico a la Jefatura de la Unidad de Comercialización y Mercado.

PROCEDIMIENTO: ATENDER SOLICITUDES PARA EMISIÓN DE DICTÁMENES TÉCNICOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO		
	No. DE PASOS: 6		NO. DE HOJA: 1 de 1		
COMUNICACIÓN	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UCM-05	
		09	2022		
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZCIÓN Y MERCADEO	
DIVULGACIÓN	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1	
		09	2022	CÓDIGO: MNP-UCM-06	

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

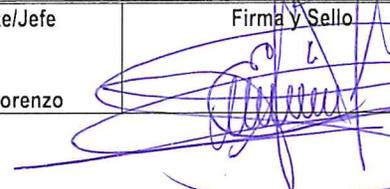
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

- a) Se deberá garantizar la divulgación de información de la Empresa Portuaria Quetzal sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma responsable, amplia y transparente por las diferentes paginas digitales institucionales.
- b) El Administrador Digital realizará programación mensual de publicaciones y deberá contar con propuesta y/o sugerencia de contenido a publicar.
- c) Se deberá entregar informes al finalizar la semana los días viernes, de interacciones relevantes en las diferentes paginas oficiales e institucionales.
- d) El Administrador Digital cuidará al máximo las relaciones con los medios de comunicación y ciudadanía en general, manteniendo una actitud cordial, verás, ética, honesta y transparente, para la divulgación e interacción de las paginas digitales institucionales.
- e) El equipo de divulgación deberá de contar con las herramientas respectivas para garantizar la divulgación de información por los diferentes medios digitales institucionales.

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO		
	DIVULGACIÓN		No. DE PASOS: 6	NO. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES 09	AÑO 2022	CÓDIGO: MNP-UCM-06	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Girar instrucciones	Jefatura	Gira instrucciones al coordinador de la metodología de trabajo.
02	Programar publicaciones	Comunicación/ Coordinador	Realizar programación de publicaciones de acuerdo a contenidos, formatos y horarios en los diferentes canales de comunicación
02	Revisar Publicación	Comunicación/ Coordinador	Revisa el contenido de la publicación, verificando las fuentes de información.
03	Autorizar Publicación	Jefatura	Autoriza publicación y emite su visto bueno.
04	Divulgar Contenido	Comunicación/ Administrador Digital	Divulga el contenido en los formatos correspondientes para su divulgación en los diferentes canales de comunicación de acuerdo a programación mensual.
05	Elaborar Informes	Comunicación/ Administrador Digital	Elabora informes mensuales de las publicaciones.
06	Documentar y Archivar	Comunicación/ Asistente	Documenta y archiva el contenido digital.

PROCEDIMIENTO: ATENDER SOLICITUDES PARA EMISIÓN DE DICTAMENES TÉCNICOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

DIVULGACIÓN

No. DE PASOS: 6

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

AÑO

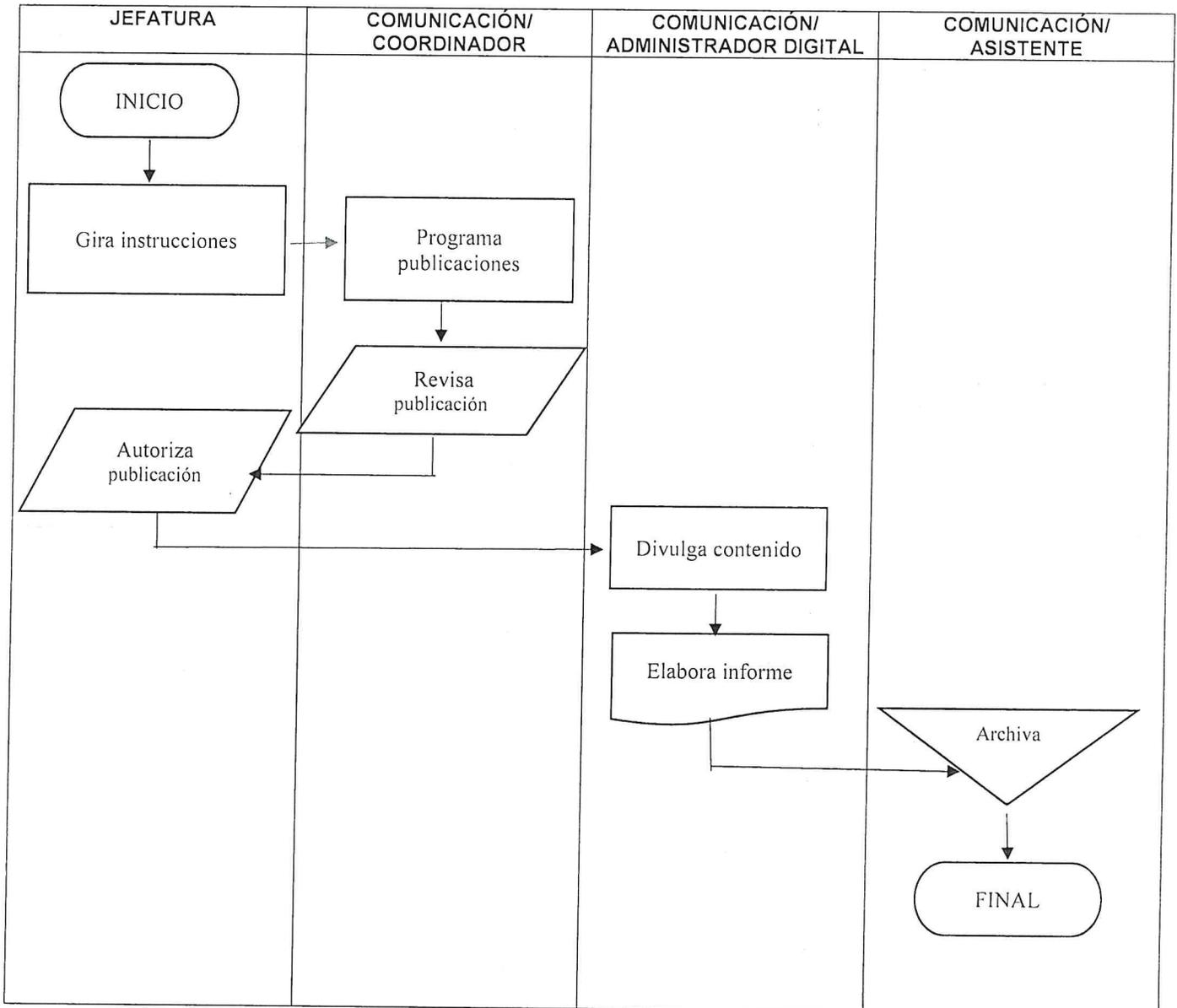
09

2022

CÓDIGO: MNP-UCM-06

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZCIÓN Y MERCADEO
DISEÑO Y EDICIÓN	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CÓDIGO: MNP-UCM-07

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

- a) Se deberá diseñar formatos de imagen de acuerdo a logo y colores institucionales ya existentes, que contribuya a la proyección en la divulgación de actuaciones, gestión e información en general de la Empresa Portuaria Quetzal.
- b) La imagen institucional deberá ser diseñada de manera coherente, planificada, oportuna, relevante e idónea para tener relación directa con los principios y valores.
- c) Se deberá establecer estrategias en base a los procesos de comunicación internas y externas, buscando la efectividad informativa institucional de la Empresa Portuaria Quetzal.
- d) Se deberá facilitar en contenido a publicar en los formatos establecidos para garantizar la divulgación de la información en los diferentes canales de comunicación.
- e) El equipo de diseño y redacción deberá cumplir con las entregas del contenido finalizado a publicar de acuerdo a las programaciones previamente recibidas.
- f) El equipo de diseño y redacción deberá de contar con las herramientas respectivas para garantizar la edición del contenido informativo.

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
	DISEÑO Y EDICIÓN		No. DE PASOS: 9 FECHA: 09 MES: 09 AÑO: 2022	NO. DE HOJA: 1 de 1 CÓDIGO: MNP-UCM-07
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Brindar Lineamientos Jefatura	Brinda lineamientos de diseños y formatos de imagen para creación de contenido digital e impreso (boletines, comunicados, post en publicaciones en página web y formatos de video).
02	Elaborar Diseño e Imagen Comunicación/Diseñador	Elabora diseño e imagen institucional de acuerdo a las instrucciones recibidas.
03	Revisar Diseño e Imagen Comunicación/Coordinador	Revisa el diseño y formatos de imagen institucional para su autorización.
04	Recibir Datos Informativos Comunicación/Diseñador	Recibe datos informativos para la creación de contenido.
05	Editar y Diseñar Comunicación/Diseñador	Edita y diseña el contenido a publicarse.
06	Redactar Contenido Comunicación/Redacción	Redacta el contenido para su revisión.
07	Revisar y Analizar Comunicación/Coordinador	Revisa y analiza el contenido de redacción.
08	Autorizar Contenido Comunicación/Coordinador	Autoriza contenido a publicar en los diferentes canales de comunicación.
09	Enviar Información Comunicación/Coordinador	Envío de información a los administradores de las paginas institucionales.

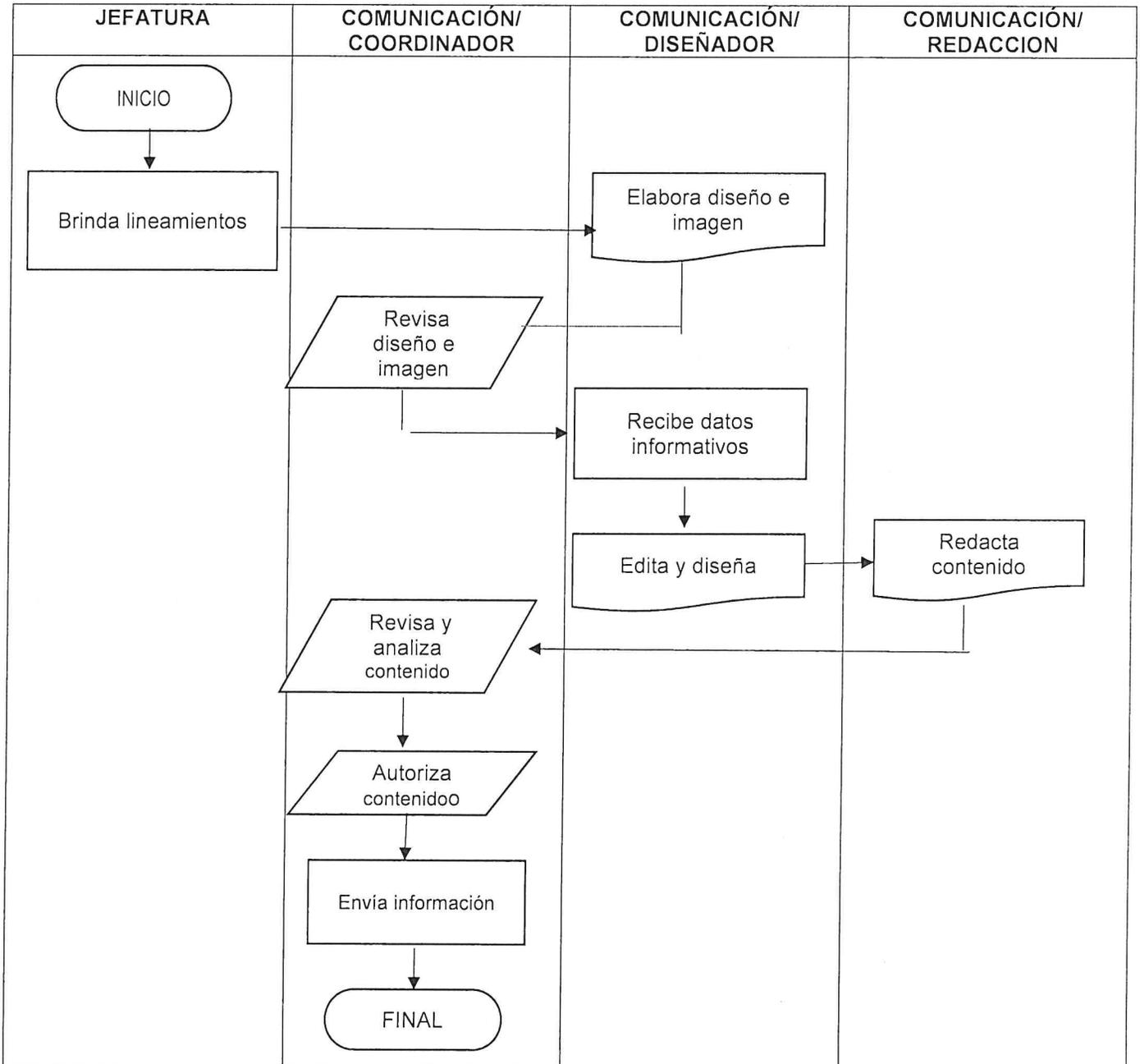
PROCEDIMIENTO: ATENDER SOLICITUDES PARA EMISIÓN DE DICTÁMENES TÉCNICOS		
Fecha Validación 05/09/2022	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 08/09/2022	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello 



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

DISEÑO Y EDICIÓN	No. DE PASOS: 9		NO. DE HOJA: 1 de 1	
	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UCM-07
		09	2022	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-08

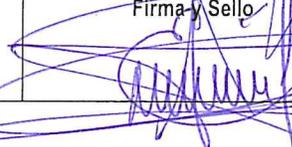
DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercaderío.</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La información de buques publicada en la página web se consulta diariamente. 2. Investigar periódicamente la operación de los diversos tipos de buques y carga que atracan en Puerto Quetzal. 3. Los buques que atracan en otras terminales especializadas de Puerto Quetzal serán investigados trimestralmente. 4. Los contactos de los agentes navieros mantenerlos actualizados.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO		
	REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA		No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-08	
		09	2022			
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Brindar lineamientos	UCM/ Jefatura	Brinda lineamientos en reunión de trabajo para efectuar el seguimiento a las operaciones de buques.
02	Elaborar Planificación	UCM/Coordinador	Elabora planificación del seguimiento a las operaciones de los buques y la carga.
03	Presentar planificación a la Jefatura	UCM/Coordinador	Presenta por medio de oficio la planificación a la Jefatura para su conocimiento y observaciones.
04	Analizar Planificación	UCM/ Jefatura	Analiza la planificación y comunica verbalmente al responsable las observaciones pertinentes.
05	Modificar Plan de trabajo	UCM/Coordinador	Modifica la planificación de acuerdo a las observaciones realizadas por la Jefatura.
06	Consultar información del BQ-01	UCM/Coordinador	Consulta diariamente en la página web de Puerto Quetzal, información relacionada a buques atracados y en fondeo, atracadero, tipo de buque, carga, naviera, estibadora, procedencia, etc.
07	Realizar recorrido de campo	UCM/Coordinador	Realiza recorrido de campo en muelle comercial para ver las operaciones al buque y a la carga.
08	Recopilar información	UCM/Coordinador	Recopila información por medio de visitas de campo a las diversas áreas de trabajo de la Gerencia de Operaciones: patios, bodegas, contenedores, muelle y equipo, etc.
09	Contactar al agente naviero	UCM/Coordinador	Contacta al agente naviero por medio electrónico ó llamada telefónica para confirmar el servicio prestado al buque y se toma nota de las inconformidades durante el servicio prestado y otras anotaciones de interés.
10	Consultar el Sistema de Operaciones	UCM/Coordinador	Consulta en el Sistema de Operaciones el reporte de BQ-01, BQ-02, BQ-40, BQ-42 para complementar información relacionada al arribo, fecha de inicio y de finalización de la operación, etc.

REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA	No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES 09	AÑO 2022	CODIGO: MNP-UCM-08
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
11 Registrar información	UCM/ Asistente	Registra en un formato en Excel el resumen de la información obtenida.
12 Presentar reportes	UCM/Coordinador	Presenta a la Jefatura reportes diarios de los buques atendidos con normalidad; así como también de los que tuvieron algún inconveniente y otras notas de interés.
13 Archivar	UCM/ Asistente	Archiva los reportes e informes en copia dura y digital.

PROCEDIMIENTO: REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA		
Fecha Validación 05/09/2022	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 08/09/2022	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello 





FLUJJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA

No. DE HOJA: 1 de 2

No. DE PASOS: 14

FECHA:	MES	AÑO
	09	2022

CODIGO: MNP-UCM-08

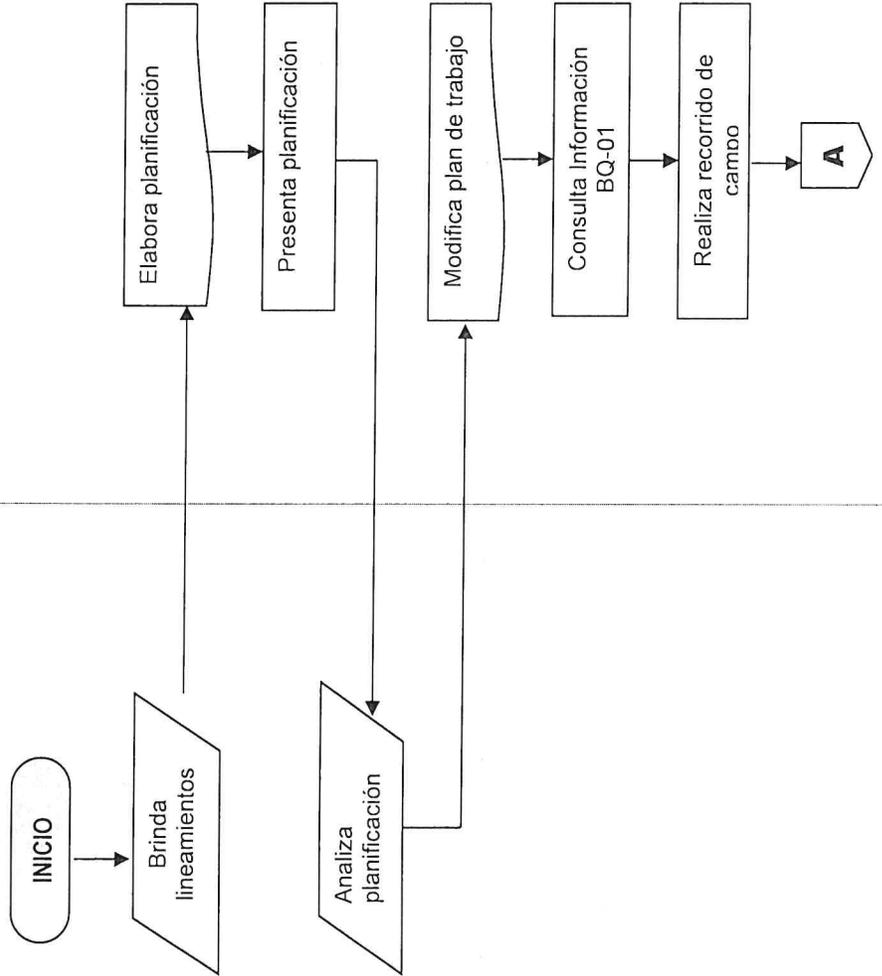
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

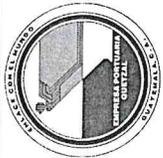
TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

COORDINADOR

ASISTENTE





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA

No. DE PASOS: 14

No. DE HOJA: 2 de 2

FECHA: MES 09 AÑO 2022

CODIGO: MNP-UCM-08

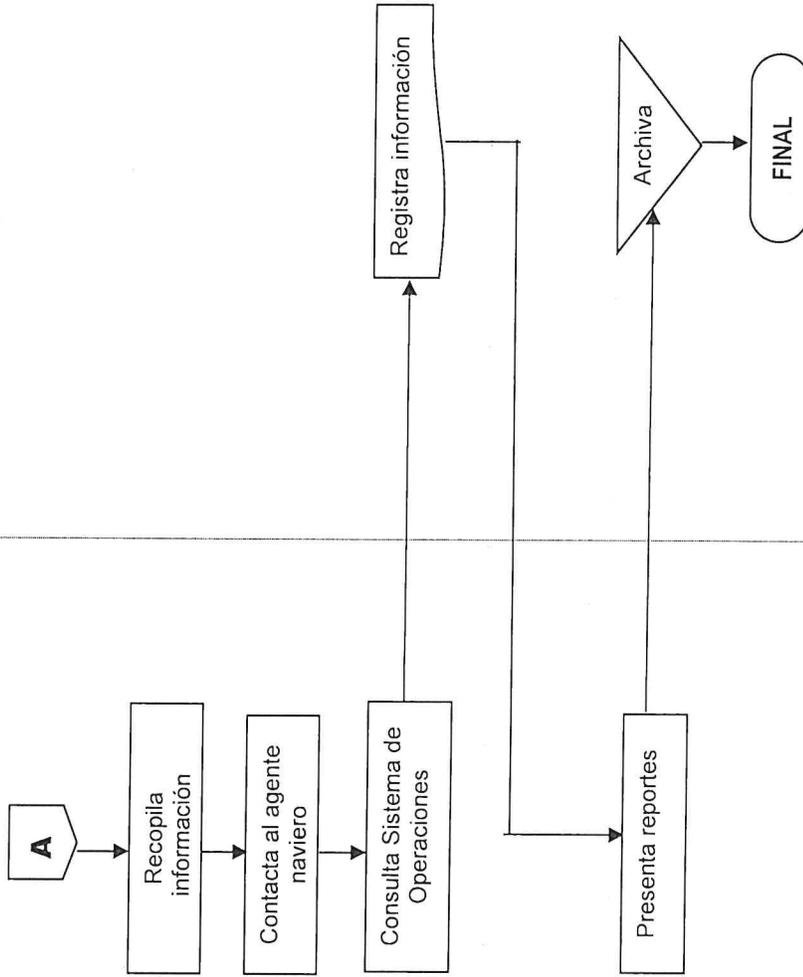
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

COORDINADOR

ASISTENTE



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-09

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser usuario del equipo de trabajo relacionado al Sistema Unificado Estadístico de EPQ. 2. Los informes a la Jefatura deben ser mensuales. 3. Al personal de nuevo ingreso de la Unidad de Comercialización y Mercadeo se debe brindar inducción de la información del movimiento y tipo de buques, información de la página web y otros aspectos operativos. 4. El comportamiento de la carga se debe investigar de varias fuentes de información.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO		
	COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA		No. DE PASOS: 15		NO. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES 09	AÑO 2022	CODIGO: MNP-UCM-09	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderio			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderio			

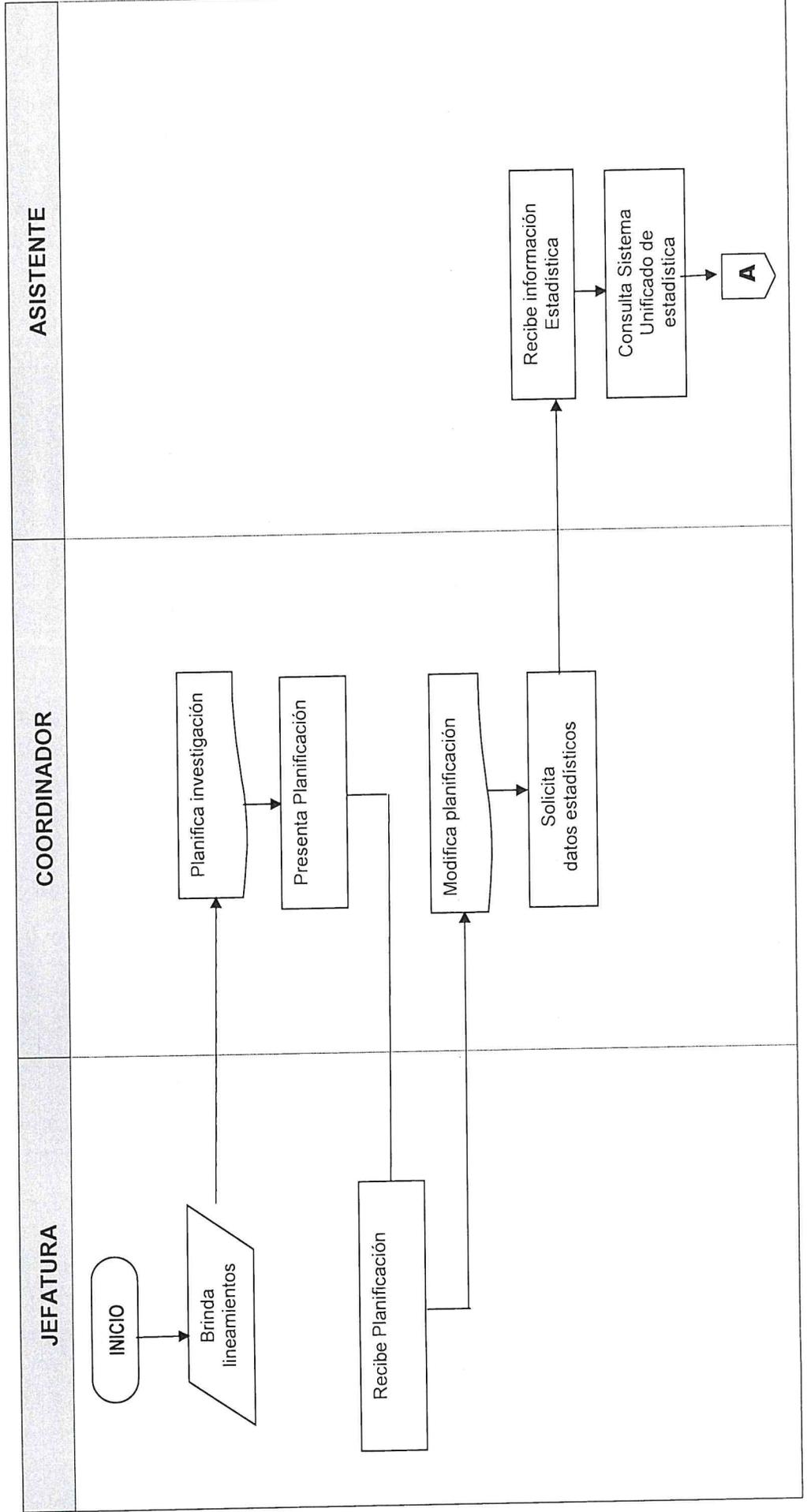
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Brindar lineamientos	UCM/ Jefatura	Brinda lineamientos en reunión de trabajo de los datos estadísticos a investigar.
02	Planificar investigación de datos	UCM/Coordinador	Planifica investigación de datos estadísticos.
03	Presentar Planificación a la Jefatura	UCM/Coordinador	Presenta por medio de oficio a la Jefatura la planificación para su conocimiento observaciones.
04	Recibir Planificación	UCM/ Jefatura	Recibe la planificación y comunica verbalmente al responsable las observaciones pertinentes.
05	Modificar Planificación	UCM/Coordinador	Modifica la planificación de acuerdo a las observaciones realizadas por la Jefatura.
06	Solicitar datos estadísticos mensuales	UCM/Coordinador	Solicita a la Gerencia Operaciones por medio de correo electrónico, datos estadísticos: número y tipo de buques, tipo de carga, TM, unidades, agencia naviera, línea naviera, estibadora, procedencia, destino, etc.
07	Recibir información estadística	UCM/ Asistente	Recibe de la Gerencia de Operaciones la información solicitada.
08	Consultar Sistema Unificado de Estadística	UCM/ Asistente	Consulta en el Sistema Unificado de Estadística de la Empresa Portuaria Quetzal, seleccionando los campos de interés.
09	Elaborar informe	UCM/Coordinador	Elabora el informe mensual con gráficas y comentarios del movimiento de la carga, crecimiento, disminución y otros aspectos.

COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA	No. DE PASOS: 15		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO
		09	2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-09			

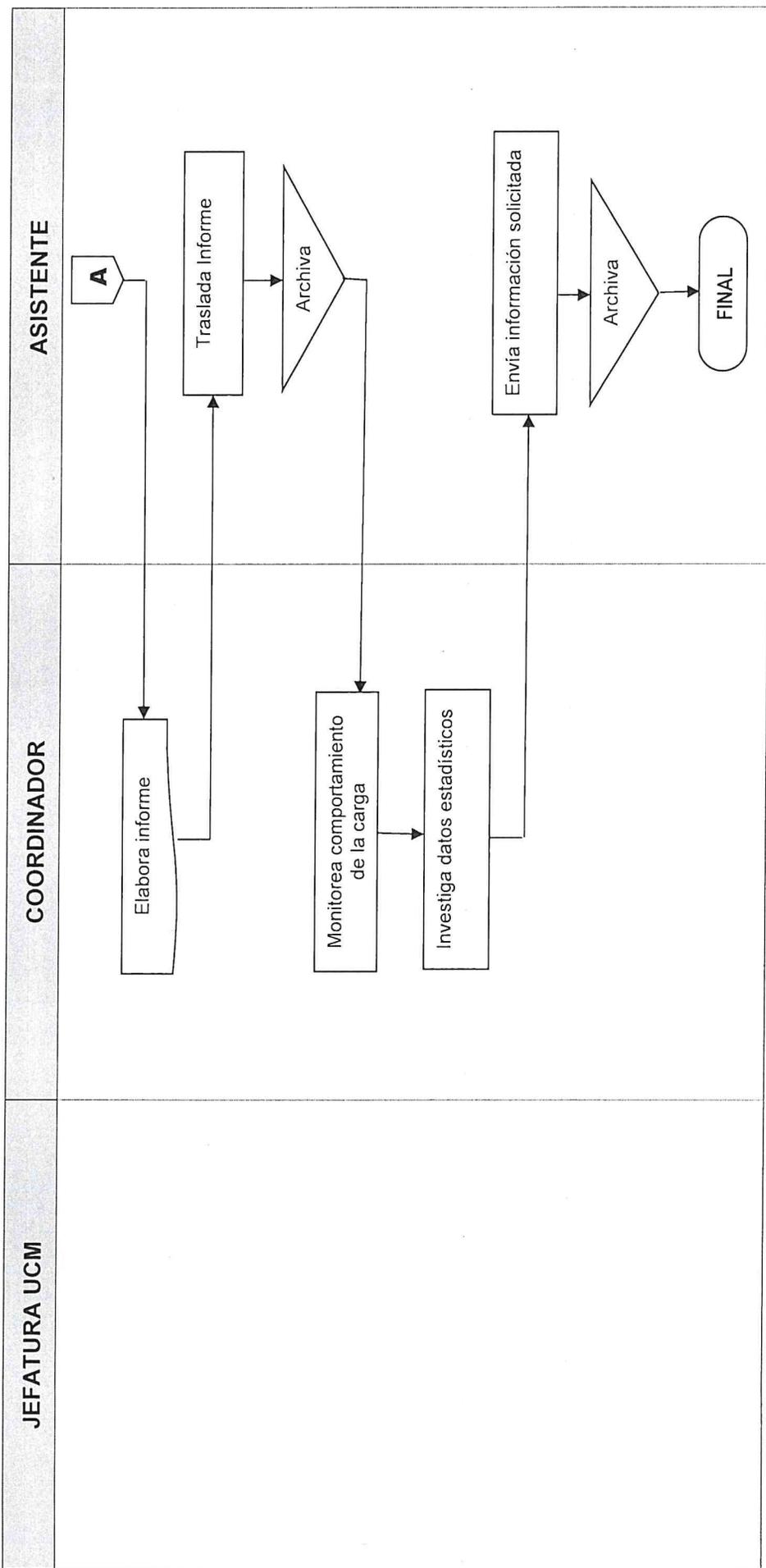
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
10	Trasladar informe	UCM/ Asistente	Traslada a la Jefatura el informe mensual para su conocimiento y efectos.
11	Archivar informes	UCM/ Asistente	Archiva en una copia física y digital los informes presentados.
12	Monitorea comportamiento de la carga	UCM/Coordinador	Monitorea el comportamiento de la carga en diversas fuentes de información.
13	Investigar datos estadísticos	UCM/Coordinador	Investiga datos estadísticos solicitados por la Jefatura y áreas de trabajo de la Unidad de Comercialización y Mercadeo, por medio de correos electrónico, llamada telefónica, oficio, etc.
14	Enviar información solicitada	UCM/ Asistente	Enviar en copia dura y digital información solicitada a la Jefatura y áreas de trabajo de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.
15	Archivar informes	UCM/ Asistente	Archiva informes enviados.

PROCEDIMIENTO: COMPORTAMIENTO EN LA DEMANDA DE LA CARGA		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	

	FLUJOGRAMA	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA		No. DE PASOS: 15
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercado		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado
FECHA:		CODIGO: MNP-UCM-09
MES: 09	AÑO: 2022	No. DE HOJA: 1 de 2



	FLUJOGRAMA	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA		No. DE PASOS: 15
No. DE HOJA: 2 de 2		CODIGO: MNP-UCM-09
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo
FECHA:		MES: 09 AÑO: 2022



**ATENCION AL CLIENTE Y
CONTRATOS**

INDICE

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Actualización Directorio Telefónico Externo	MNP-UCM-AC-01
Gestión de Quejas y Reclamos	MNP-UCM-AC-02
Notificación vencimientos de Contratos	MNP-UCM-AC-03
Visitas Comerciales	MNP-UCM-AC-04
Reuniones Interinstitucionales	MNP-UCM-AC-05

	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-AC-01

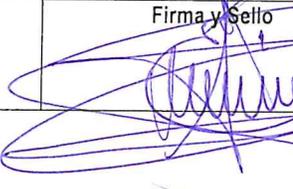
DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <p>a) El Directorio Telefónico Externo inicia su actualización de datos en el segundo cuatrimestre de cada año.</p> <p>b) El Directorio Externo debe ser clasificado de acuerdo a los respectivos segmentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agencias Navieras • Arrendatarios de Locales • Arrendatarios de áreas • Estibadoras • Importadores y Exportadores de Graneles • Rampas de Revisión • Servicios prestados bajo el modelo de gestión indirecta • Otras Instituciones: Directorio SAT, Transportistas, etc. <p>c) El coordinador del Área de Atención al cliente debe tener acceso al programa Indesign para realizar modificaciones correspondientes.</p> <p>d) El Directorio Externo debe ser publicado en el portal de la página Web para facilitar las consultas de Clientes Internos y Externos.</p> <p>e) El Directorio Externo impreso debe ser distribuido a las correspondientes Gerencias y Unidades de Empresa Portuaria Quetzal.</p>

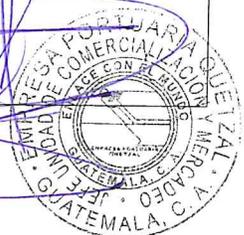
	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO			
		ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS			
ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO	No. DE PASOS: 14	NO. DE HOJA: 1 de 2			
	FECHA <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">09</td> <td style="text-align: center;">2022</td> </tr> </table>	MES	AÑO	09	2022
MES	AÑO				
09	2022				
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderío		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderío			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Atención al Cliente/Coordinador	Convoca y confirma por medio de correo electrónico al personal de Atención al Cliente, para planificación del Directorio Telefónico Externo informando la metodología de trabajo, recopilación de información, registro de datos, segmentos de clientes y prestadores de servicios, tiempo de ejecución, número de ejemplares, distribución.
02	Atención al Cliente/Coordinador	Presenta a la Jefatura por medio de oficio la planificación del Directorio Telefónico Externo.
03	Atención al Cliente/Coordinador	Distribuye al personal de atención al cliente por medio de correo electrónico los segmentos a investigar: agencias navieras, arrendatarios de áreas y locales, estibadoras, graneleros, rampas de revisión, prestadores de servicio bajo el modelo de gestión indirecta otras Instituciones, SAT, Transportistas, etc.
04	Atención al Cliente/Asistente	Investiga entidades de cada segmento por diversos medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, etc.
05	Atención al Cliente/Asistente	Registra datos investigados en formato Excel.
06	Atención al Cliente/Asistente	Actualiza información de los segmentos.
07	Atención al Cliente/Coordinador	Revisa y verifica información de los segmentos del Directorio en Excel.

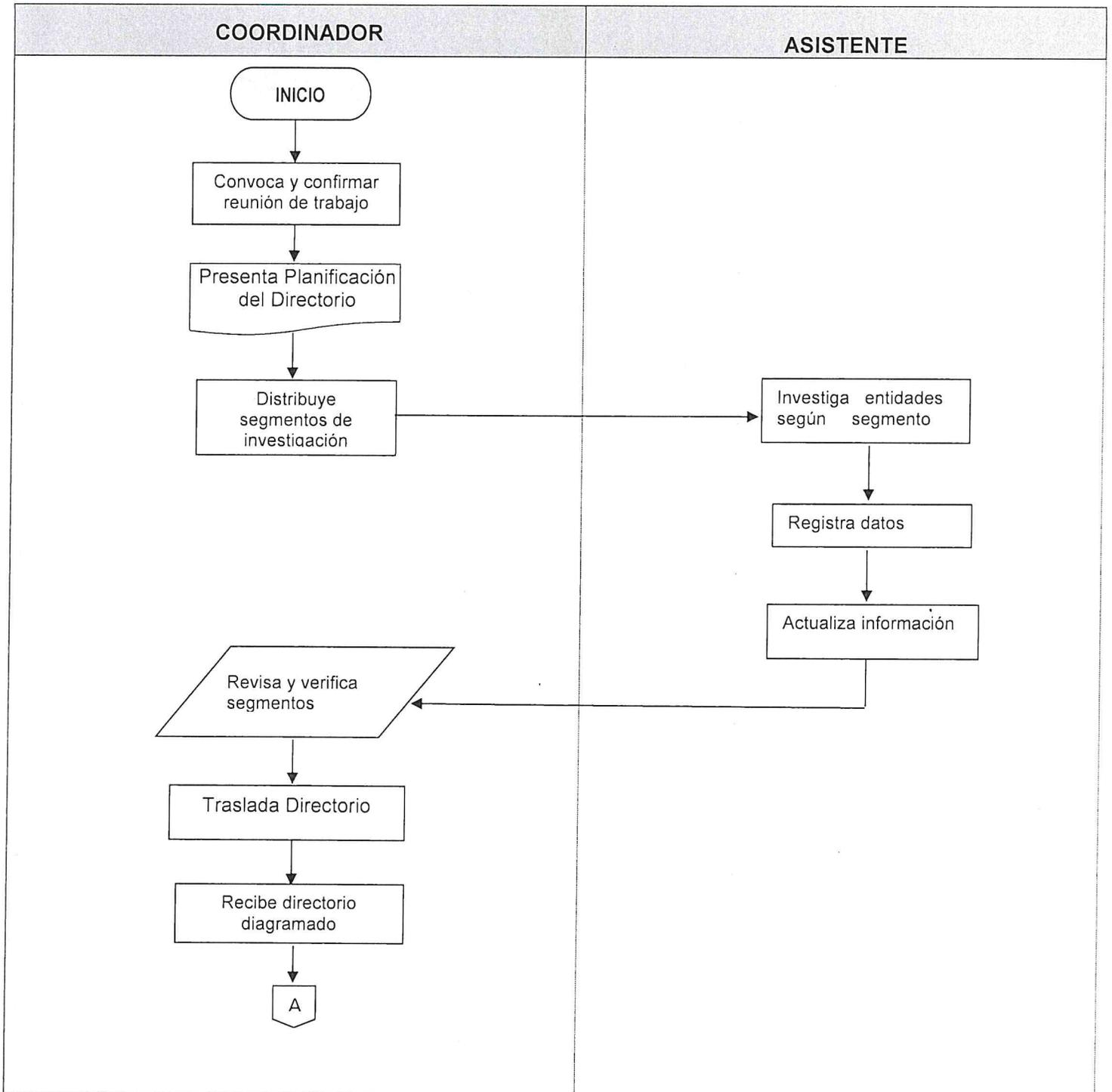
ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELFÓNICO EXTERNO	No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-AC-01			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
08	Trasladar Directorio	Atención al Cliente/Coordinador	Traslada el Directorio por medio de correo electrónico para su correspondiente diagramación.
09	Recibir Directorio diagramado	Atención al Cliente/Coordinador	Recibe Directorio diagramado. .
10	Solicitar impresión del Directorio	Atención al Cliente/Coordinador	Solicita impresión del Directorio Telefónico Externo por medio de oficio según el número de ejemplares planificados.
11	Recibir Directorio impreso	Atención al Cliente/Coordinador	Recibe ejemplares del Directorio Telefónico.
12	Distribuir el Directorio Telefónico Externo	Atención al Cliente/Asistente	Distribuye copia física del Directorio Telefónico Externo a Gerencias y Unidades por medio de una Circular.
13	Coordinar publicación en la página Web.	Atención al Cliente/Coordinador	Coordina con la Unidad de Informática la publicación del Directorio Telefónico Externo en la Web, específicamente en el link de Información General/Clientes Principales.
14	Reportar a la Jefatura	Atención al Cliente/Coordinador	Reporta por medio escrito, electrónico o verbal a la Jefatura las acciones realizadas.

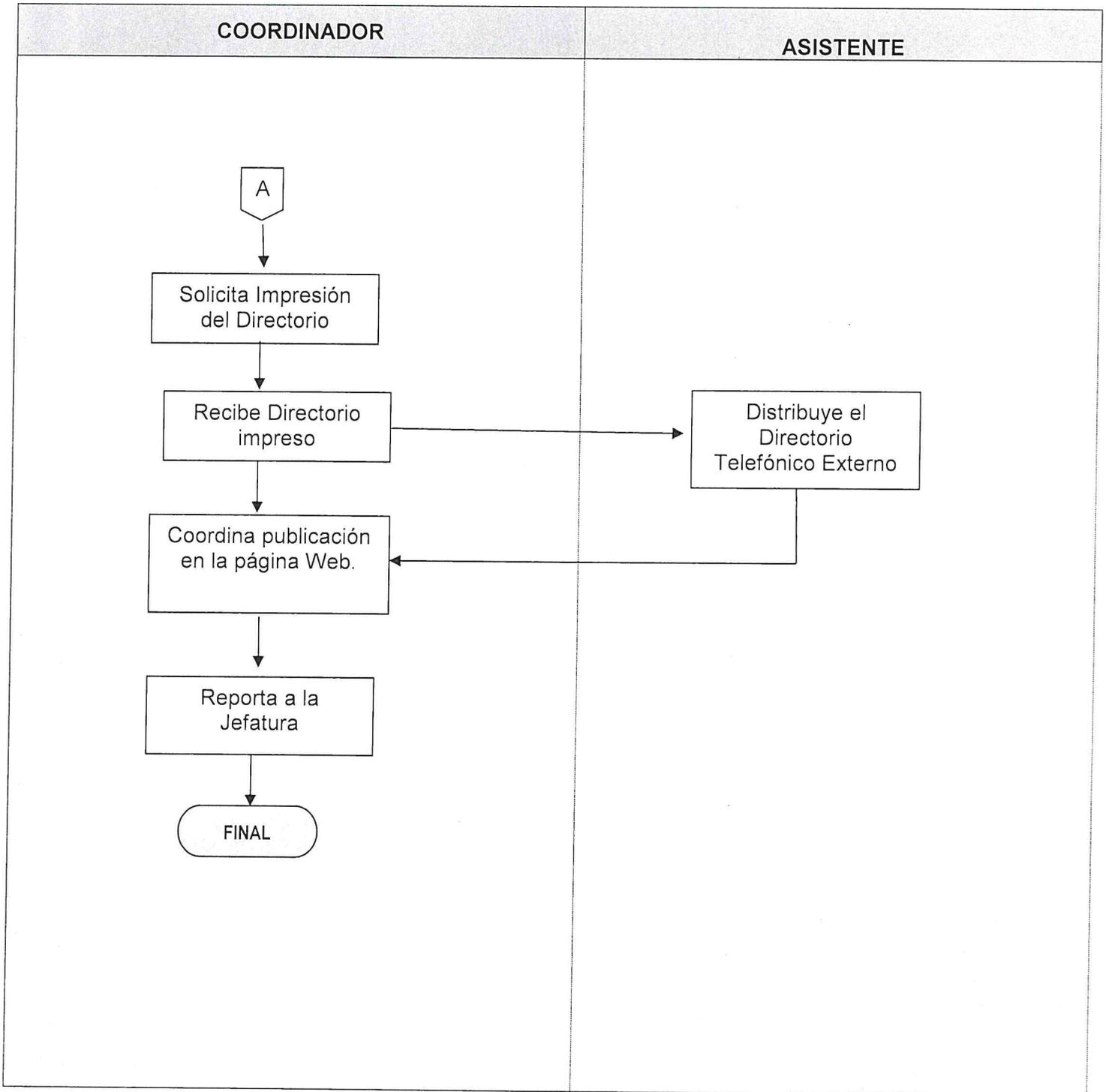
PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



	<h1>FLUJOGRAMA</h1>	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO					
		AREA ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS					
ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO	No. DE PASOS: 14	No. DE HOJA: 1 de 2					
	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">FECHA</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">09</td> <td style="text-align: center;">2022</td> </tr> </table>	FECHA	MES	AÑO		09	2022
FECHA	MES	AÑO					
	09	2022					
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo					



ACTUALIZACION DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO	No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 2 de 2		
	FECHA	MES 09	AÑO 2022	CODIGO: MNP-UCM-AC-01	
INICIA: Atención al Cliente/Coordinador			TERMINA: Atención al Cliente/Coordinador		



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-AC-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

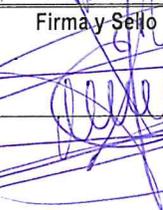
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo

Normas de Trabajo Internas:

- a) Las quejas, reclamos y otros requerimientos presentados por el cliente o prestador de servicio se registran debiendo dar el debido seguimiento de las gestiones administrativas que se realicen hasta su finalización.
- b) De las reuniones de trabajo realizadas con las Gerencias y Unidades a quienes se haya socializado las quejas e inconformidades presentados por los clientes o prestadores de servicios documentarlo.
- c) Del requerimiento manifestado por cliente o prestador de servicio confirmar sí se le brindó respuesta.

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
		ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	No. DE PASOS: 06	NO. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES 09
		CODIGO: MNP-UCM-AC-02
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Recepcionar la queja, reclamo o sugerencia de mejora	Atención al Cliente/Coordinador	Recepciona la queja, reclamo o sugerencia de mejora, por medio de oficio, correo electrónico, visita o llamada telefónica, presentado por el cliente ó prestador de servicio.
02	Asignar la queja, reclamo o sugerencia de mejora	Atención al Cliente/Coordinador	Asigna al asistente la queja, reclamo o sugerencia de mejora por medio de correo electrónico para su respectivo seguimiento.
03	Registrar información	Atención al Cliente/Asistente	Registra información de la queja, reclamo o sugerencia de mejora, describiendo la entidad, asunto, fecha, responsable de la acción (Gerencia, Unidad ó Departamento de EPQ), fecha de traslado, observaciones, etc.
04	Efectuar seguimiento	Atención al Cliente/Asistente	Efectuar seguimiento a donde se trasladó el caso, registrando en su momento fecha de inicio y finalización.
05	Confirmar respuesta del requerimiento	Atención al Cliente/Asistente	Confirma si el cliente o prestador de servicio obtuvo respuesta de su requerimiento.
06	Reportar a la Jefatura	Atención al Cliente/Coordinador	Reportar a la Jefatura las acciones realizadas.

PROCEDIMIENTO: GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

AREA ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

No. DE PASOS: 06

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	09	2022

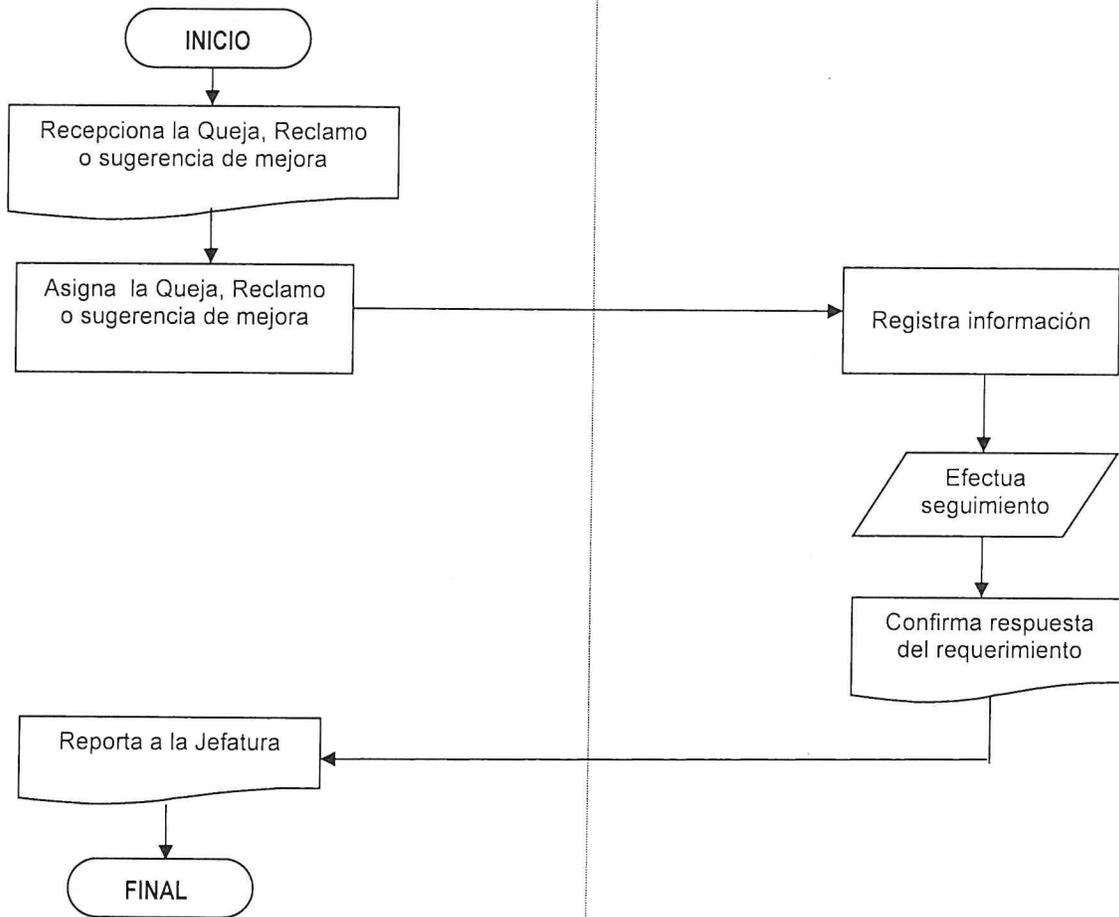
CODIGO: MNP-UCM-AC-02

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

COORDINADOR

ASISTENTE



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-AC-03

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Los recordatorios de vencimiento se notificarán como mínimo con 3 a 6 meses de anticipación de la fecha del vencimiento del contrato. b) Para notificar recordatorios de vencimientos, adjuntar la guía de trámite para cumplimiento de requisitos legales del expediente. c) Se debe distribuir copia de las notificaciones de recordatorios de vencimiento a la Unidad de Asesoría Jurídica, Departamento Facturación Cartera y Cobros, Unidad de Auditoría Interna, File Vencimientos, área de arrendamientos-ventanilla única.

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO	
			ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS	
NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS		No. DE PASOS: 15		NO. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Convocar reunión de trabajo	Atención al Cliente/Coordinador	Convoca a reunión de trabajo por medio de correo electrónico al personal de atención al cliente para la planificación relacionada a notificaciones de vencimientos de contratos y su respectivo seguimiento.
02 Elaborar Reporte	Atención al Cliente/Coordinador	Elabora Reporte resumido en el cual se identifican los contratos vencidos y próximos a vencer.
03 Presentar Reporte	Atención al Cliente/Coordinador	Presenta reporte a la Jefatura para su conocimiento y efectos.
04 Analizar Reporte	Jefatura	Analiza reporte y comunica sus observaciones al coordinador.
05 Modificar anotaciones en reporte	Atención al Cliente/Coordinador	Modifica anotaciones en reporte según observaciones de la Jefatura.
06 Generar reportes vencimientos de contratos	Atención al cliente/Asistente	Genera reportes identificando la fecha del vencimiento de contrato y sus observaciones (arrendatarios de áreas, locales y servicios bajo el modelo de gestión indirecta)
07 Elaborar recordatorios de vencimientos	Atención al Cliente/Asistente	Elabora recordatorios de los vencimientos de contratos con 3 a 6 meses de anticipación, en los cuales se hace referencia del contrato ó escritura pública próxima a vencer. Así mismo se brinda información de la documentación legal que se debe adjuntar.
08 Notificar recordatorios de vencimiento	Atención al Cliente/Asistente	Notifica al cliente o prestador de servicio el oficio de recordatorio de vencimiento mediante correo electrónico y entrega personalizada.

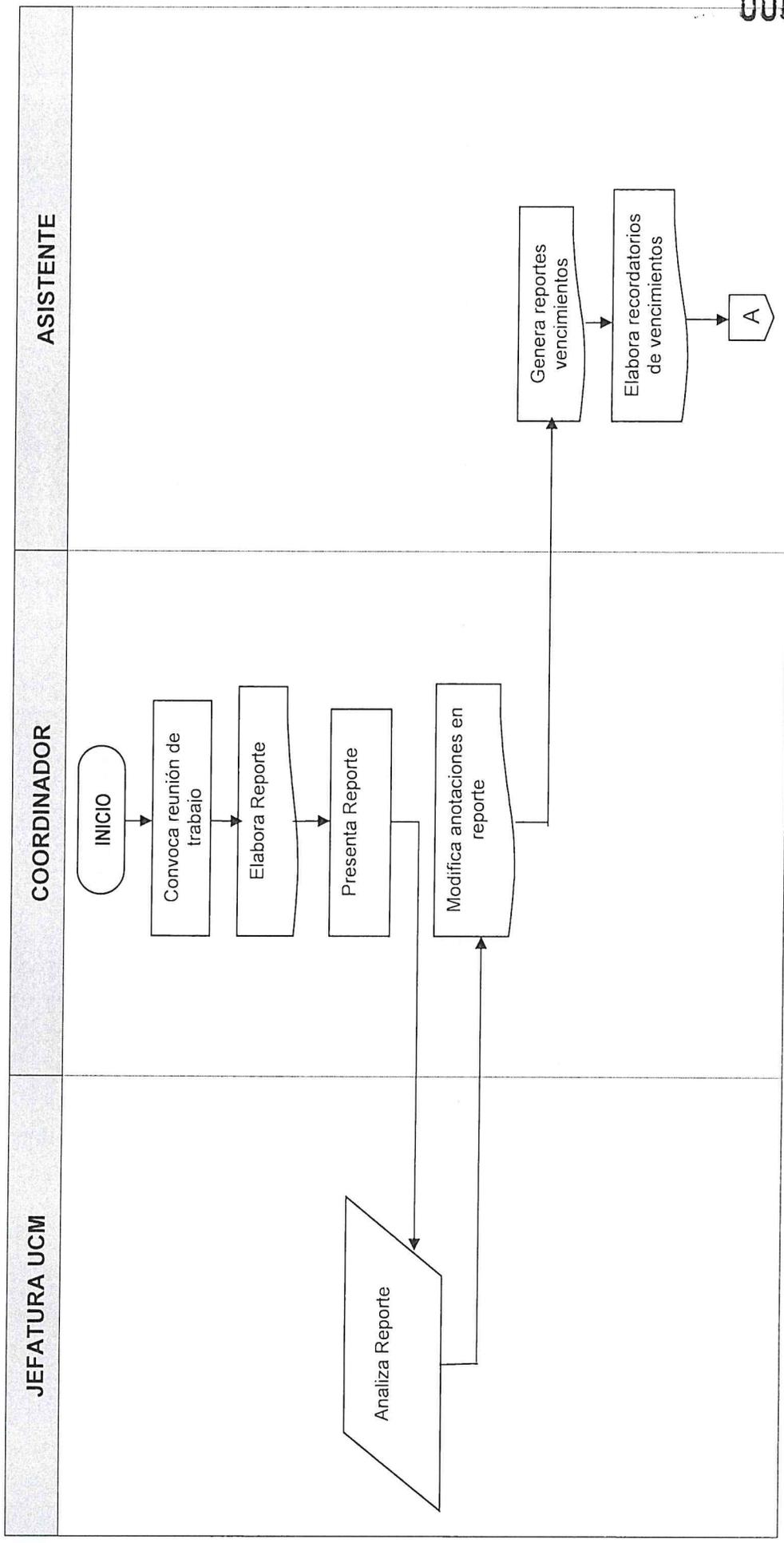
NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS CONTRATOS	No. DE PASOS: 15		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO
		09	2022
INICIA Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
09 Efectuar monitoreos	Atención al Cliente/Asistente	Efectúa monitoreos desde la recepción del recordatorio de vencimiento hasta la finalización de la suscripción y distribución del contrato administrativo o escritura pública, llevando registro por cada caso tanto de la ubicación del expediente como del proceso respectivo.
10 Conciliar información	Atención al Cliente/Asistente	Concilia información con la Unidad de Asesoría Jurídica, Secretaría General y Área de Arrendamientos de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.
11 Presentar reporte	Atención al Cliente/Asistente	Presenta reporte semanal a la Jefatura del monitoreo de contratos vencidos y por vencer.
12 Recepcionar Contrato ó Escritura Pública	Atención al Cliente/Asistente	Recepciona de la Unidad de Asesoría Jurídica el Contrato Administrativo o Escritura Pública vigente.
13 Registrar información en base de datos	Atención al Cliente/Asistente	Registra en la base de datos la información del Contrato Administrativo o Escritura Pública vigente.
14 Sustituir copias en Leitz	Atención al Cliente/Asistente	Sustituye y archiva copia del Contrato Administrativo ó Escritura Pública en el file de contratos vigentes del área de atención al cliente.
15 Trasladar copia de documentos	Atención al Cliente/Asistente	Traslada copia del Contrato Administrativo ó Escritura Pública al área de Arrendamientos-Ventanilla Única-, para su sello de recibido.

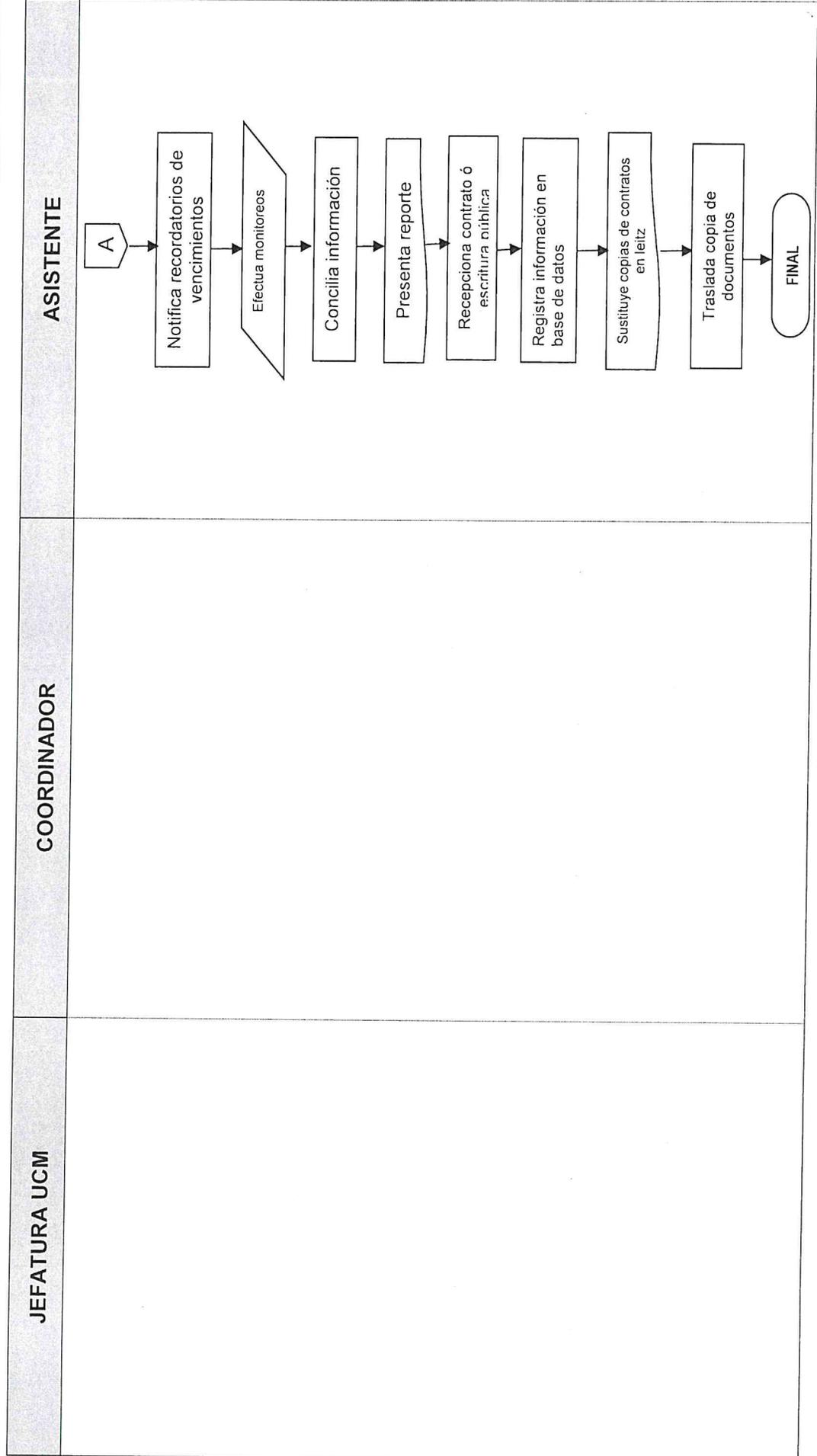
PROCEDIMIENTO: NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



	FLUJOGRAMA	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS		ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
No. DE PASOS: 15		No. DE HOJA: 1 de 2
FECHA:	MES: 09 AÑO: 2022	CODIGO: MNP-UCM-AC-03
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS	No. DE PASOS: 15		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA:	MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-AC-03
		09	2022	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				
TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
VISITAS COMERCIALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-AC-04

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo

Normas de trabajo Internas:

- a) Las instrucciones para realizar visitas comerciales deben girarse en el primer bimestre del año por parte de la Jefatura de la Unidad.
- b) Por cada visita comercial se debe elaborar ficha visita, habiendo investigado con anterioridad el perfil del cliente, solvencia de pagos, información comercial, y otros temas de interés.
- c) El contenido del informe ejecutivo de visitas comerciales elaborado por el coordinador de atención al cliente y visto bueno de la Jefatura de la Unidad, deberá socializarse con la Autoridad Administrativa Superior para que se puedan tomar acciones preventivas y correctivas.

	PROCEDIMIENTO		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO	
			ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS	
VISITAS COMERCIALES		No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

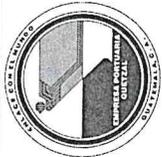
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Girar instrucciones	Jefatura	Gira instrucciones verbalmente al área de atención al cliente para la programación y selección de las visitas comerciales.
02 Elaborar programación anual	Atención Al Cliente/Coordinador	Elabora programación anual de las visitas comerciales, en la cual describe la fecha de visita, entidad, segmento, y personal asignado.
03 Elaborar la ficha comercial	Atención al Cliente/Asistente	Elabora ficha comercial con la siguiente información; necesidades y opinión de los servicios de Puerto Quetzal, proyección de carga, nichos de mercado, desarrollo comercial, alianzas estratégicas, o temas específicos.
04 Trasladar ficha comercial	Atención al Cliente/Asistente	Traslada ficha comercial a la Jefatura por medio de correo electrónico para su conocimiento y aprobación.
05 Aprobar ficha comercial	Jefatura	Aprueba ficha comercial y su contenido.
06 Remitir ficha comercial	Jefatura	Remite ficha comercial al coordinador por medio de correo electrónico.
07 Concertar cita con clientes	Atención al Cliente/Asistente	Concerta la cita vía telefónica confirmando en formato Excel, el lugar, fecha, y nombre de las personas de la entidad que atenderán la visita, así como brindar información de las personas que asistirán por parte de Empresa Portuaria Quetzal.
08 Investigar datos perfil cliente	Atención al Cliente/Asistente	Investiga y registra datos en formato Excel según perfil del cliente, recabando información de las diversas Gerencias y Unidades.
09 Realizar visitas Comercial	Atención Al Cliente/Coordinador	Realiza visitas dando a conocer el objetivo de la misma, registra datos en listado de asistencia y realiza entrega de material informativo publicitario.

VISITAS COMERCIALES	No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO
		09	2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-AC-04			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
10 Elaborar informe	Atención al Cliente/Asistente	Elabora informe en Word de las visitas comerciales, tabula y grafica.
11 Trasladar informe	Atención al Cliente/Asistente	Traslada informe de las visitas al coordinador del área de atención al cliente.
12 Reportar a la Jefatura	Atención Al Cliente/Coordinador	Reporta por medio de oficio a la Jefatura el resumen de las visitas realizadas.
13 Reportar a la Gerencia General	Jefatura	Reporta por medio de oficio a la Gerencia General el resumen de las visitas realizadas.
14 Archivar	Atención al Cliente/Asistente	Archiva la documentación respectiva en el file de Visitas Comerciales y file del cliente.

PROCEDIMIENTO: ATENDER SOLICITUDES PARA EMISIÓN DE DICTAMENES TÉCNICOS		
Fecha Validación 05/09/2022	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 08/09/2022	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello 





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

No. DE HOJA: 1 de 2

CODIGO: MNP-UCM-AC-04

No. DE PASOS: 14

FECHA:	MES	AÑO
	09	2022

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

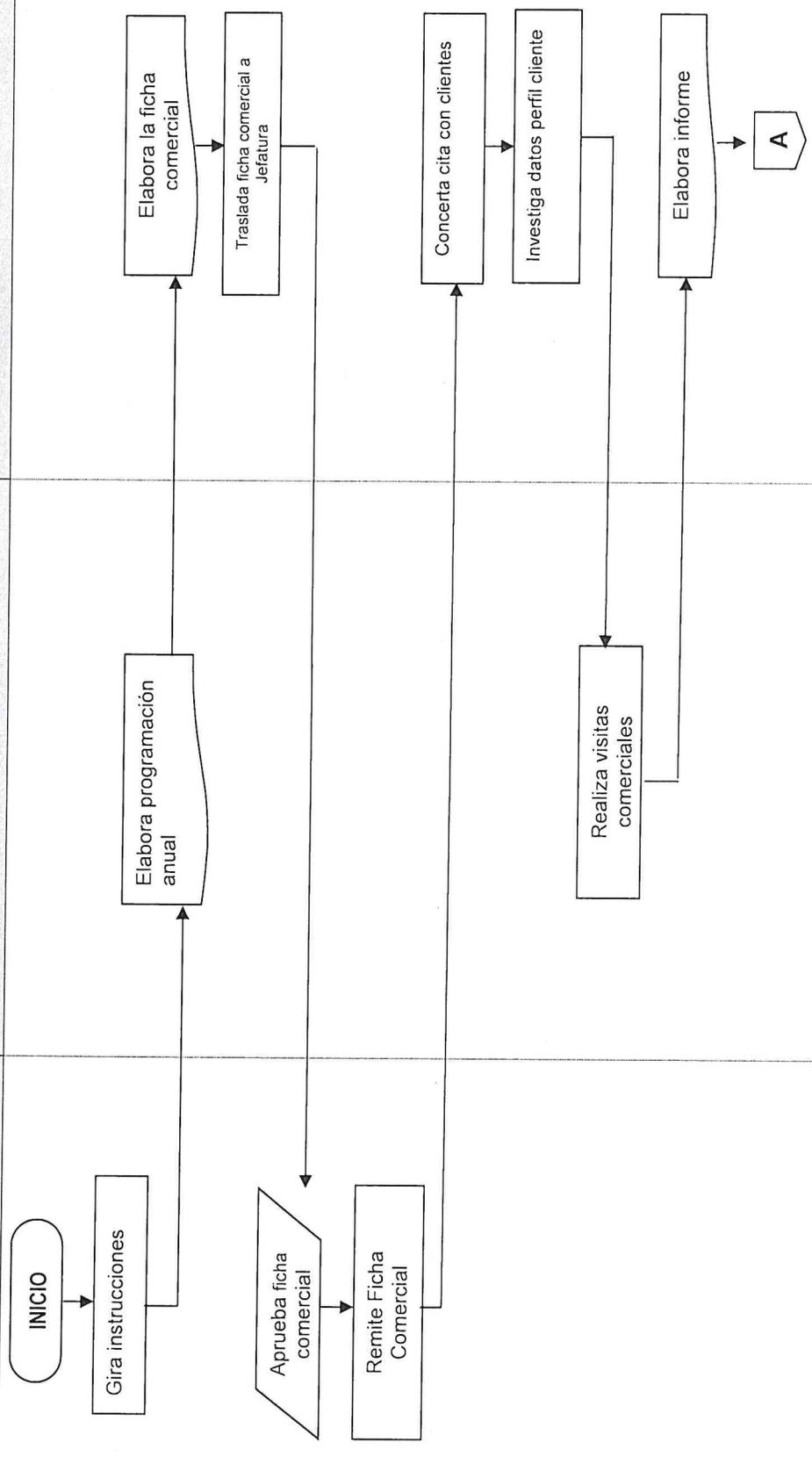
TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

VISITAS COMERCIALES

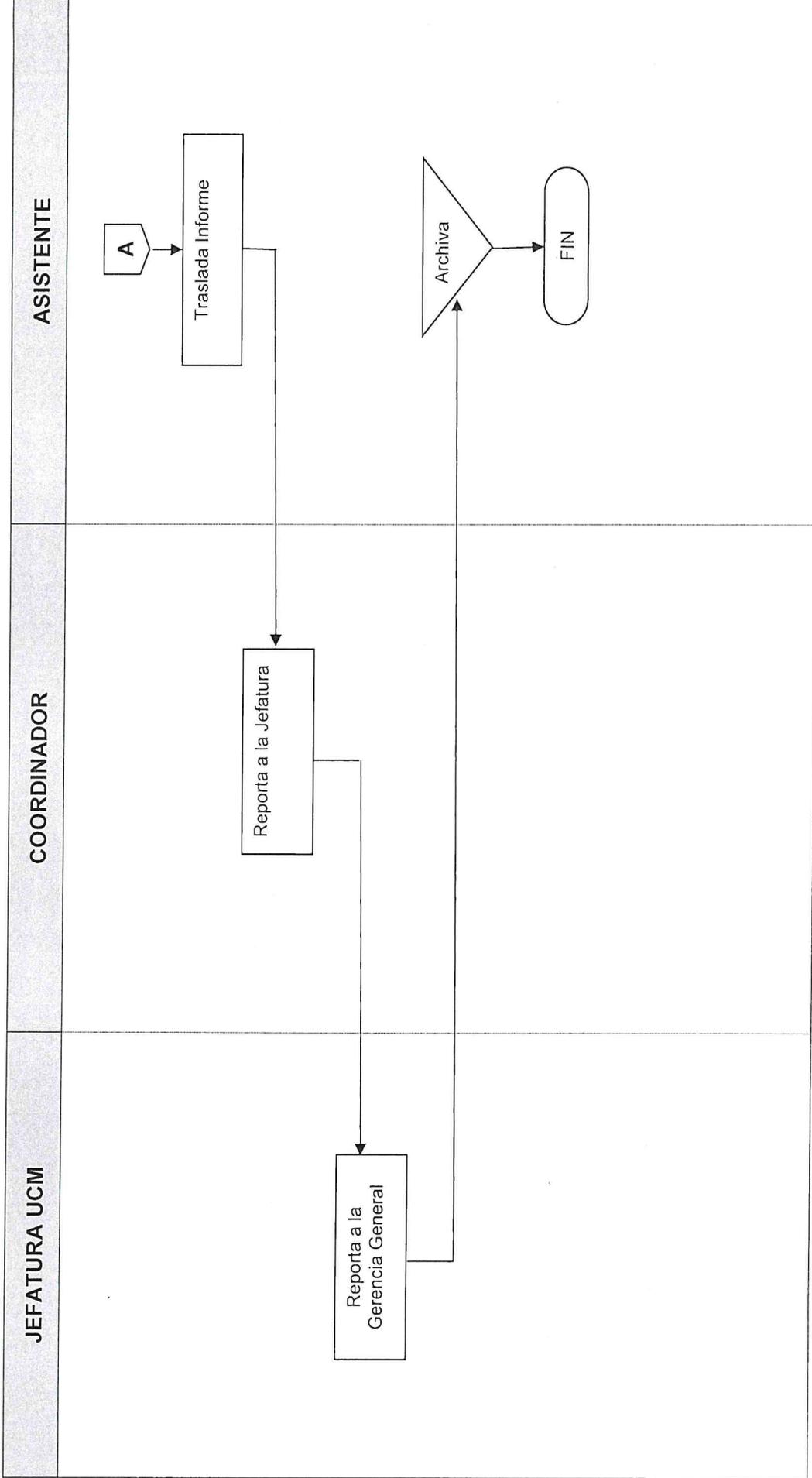
JEFATURA UCM

COORDINADOR

ASISTENTE



VISITAS COMERCIALES	No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA:	MES 09	AÑO 2022	CODIGO: MNP-UCM-AC-04
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-AC-05

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

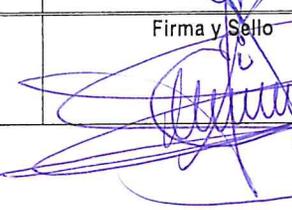
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo

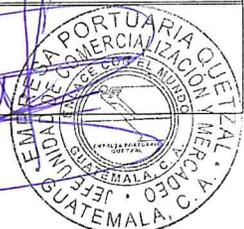
Normas de trabajo internas:

- a) La convocatoria a clientes debe realizarse como mínimo con 1 semana de anticipación.
- b) La confirmación de asistencia debe efectuarse con 2 días de anticipación a las reuniones.
- c) La elaboración de agendas debe ser conocida, analizada y autorizada por la Jefatura de la Unidad de Comercialización y Mercadeo con visto bueno de la autoridad superior administrativa.
- d) El seguimiento a compromisos de interés debe ser de carácter permanente.
- e) Posterior a la finalización de reuniones interinstitucionales se debe realizar reuniones de cierre para comentar aspectos positivos y negativos tanto de la reunión como el debido porcentaje de avance y el compromiso de cada área para el cumplimiento de los mismos.

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
		ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	No. DE PASOS: 6	NO. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES 09
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo
CODIGO: MNP-UCM-AC-05		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Girar instrucciones	Jefatura	Gira instrucciones por medio escrito al Área de Atención al Cliente para su participación en reuniones interinstitucionales.
02 Recibir convocatoria a reunión	Atención al Cliente/Coordinador	Recibe la convocatoria de la Gerencia Operaciones mediante el chat de
03 Confirmar asistencia	Atención al Cliente/Coordinador	Confirma la asistencia en el Chat de Reuniones Virtuales Navieras.
04 Asistir a la Reunión	Atención al Cliente/Coordinador	Asiste a la reunión para anotar en borrador temas de interés.
05 Reportar a la Jefatura	Atención al Cliente/Coordinador	Reporta por correo electrónicos los temas de la reunión.
06 Archivar	Atención al Cliente/Asistente	Archiva los borradores de reuniones en carpeta digital.

PROCEDIMIENTO: REUNIONES INTERINSTITUCIONALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

No. DE HOJA: 1 de 1

No. DE PASOS: 6

FECHA:

MES
09

AÑO
2022

CODIGO: MNP-UCM-AC-05

REUNIONES INTERINSTITUCIONALES

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

JEFATURA

COORDINADOR

ASISTENTE

INICIO

Gira instrucciones

Recibe convocatoria

Confirma asistencia

Asiste a la Reunión

Reporta a la Jefatura

Archiva

FINAL

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

INDICE

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Maestro de Clientes activos y potenciales	MNP-UCM-PN-01
Estudios de Mercado	MNP-UCM-PN-02

	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				PROMOCIONES Y NEGOCIOS
MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-PN-01

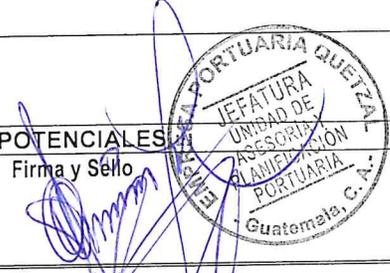
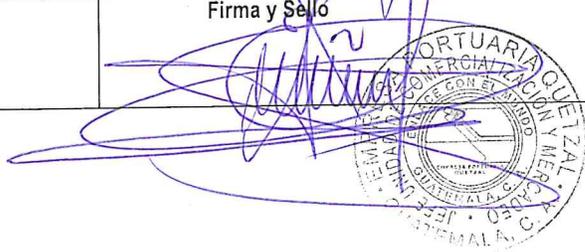
DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Investigación de aspectos generales y específicos de la entidad a visitar. b) La información que se socializará a clientes activos y potenciales debe ser con datos actualizados. c) Para facilitar la información en reuniones de negocios con clientes activos y potenciales se debe contar con recursos tecnológicos. d) El usuario y clave para acceder al Sistema Unificado de Estadística debe mantenerse actualizado.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
				PROMOCIONES Y NEGOCIOS
MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES		No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

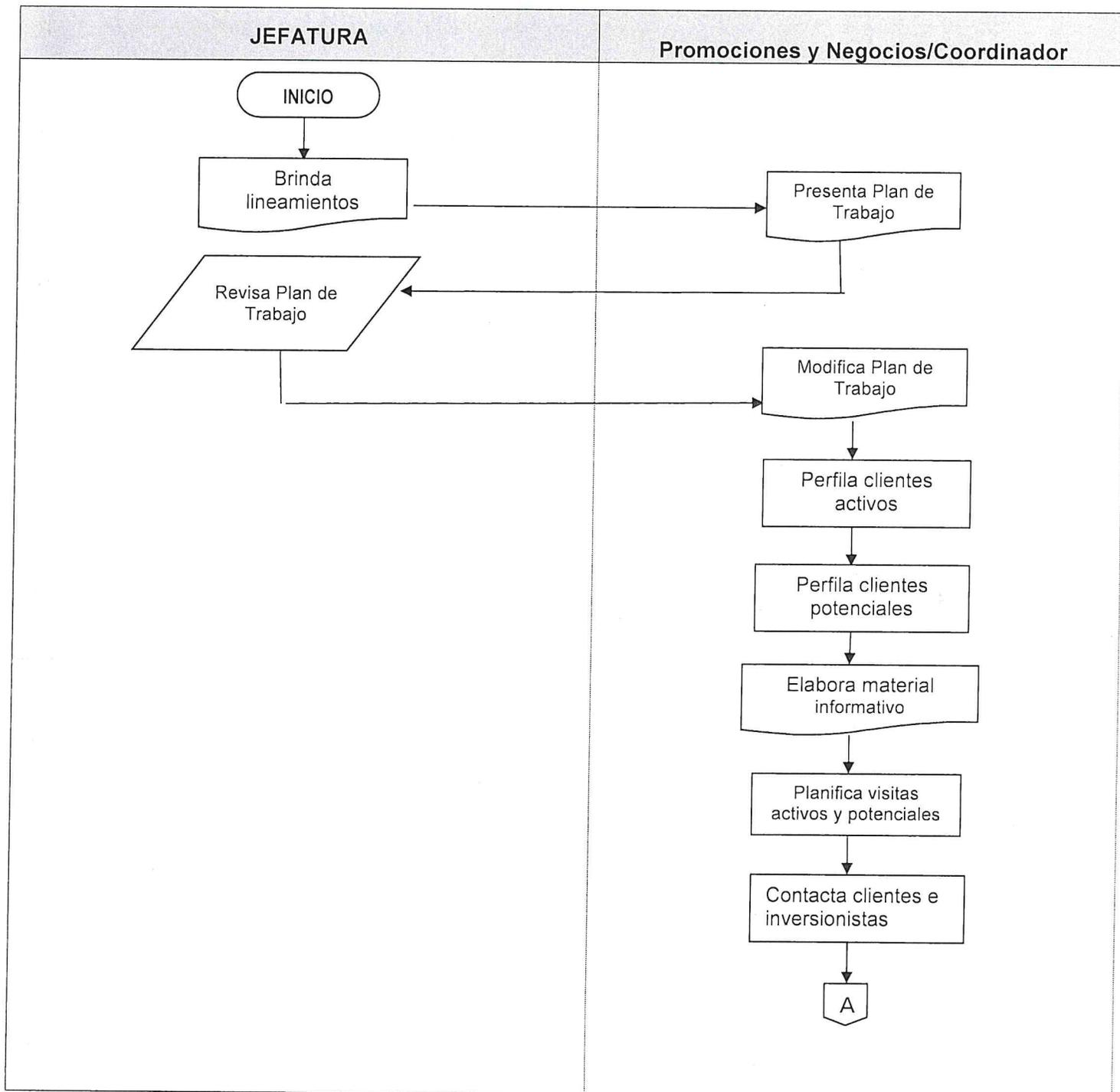
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Brindar lineamientos	Jefatura	Brinda lineamientos en reunión de trabajo para elaboración del documento maestro que contenga información clave de la relación de negocios con clientes activos y búsqueda de clientes potenciales.
02	Presentar Plan de Trabajo	Promociones y Negocios/ Coordinador	Presenta Plan de Trabajo a la Jefatura por medio electrónico, identificando clientes activos y potenciales segmentados por el tipo de carga, actividades comerciales y generación de ingresos para Puerto Quetzal.
03	Revisar Plan de Trabajo	Jefatura	Revisa Plan de Trabajo para su conocimiento y efectos.
04	Modificar Plan de Trabajo	Promociones y Negocios/ Coordinador	Modifica el Plan de Trabajo de acuerdo al análisis de la Jefatura.
05	Perfilar clientes activos	Promociones y Negocios/ Coordinador	Perfila información de clientes activos: entidad, nombre comercial, NIT, dirección fiscal/comercial, autoridades, teléfonos, mail, movimiento y descripción carga mensual, monto facturado, proyección de carga, etc.
06	Perfilar clientes potenciales	Promociones y Negocios/ Coordinador	Perfila información del cliente potencial; entidad, nombre comercial, NIT, dirección fiscal/comercial, autoridades, teléfonos, mail, movimiento de carga, etc.
07	Elaborar material informativo	Promociones y Negocios/ Coordinador	Elabora material informativo electrónico para dar a conocer capacidad instalada de Puerto Quetzal, servicios a la carga, tarifas y almacenaje según precálculo, proyectos de desarrollo de Puerto Quetzal, etc.

MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES	No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO
		09	2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-PN-01			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
08 Planificación de visitas activos y potenciales	Promociones y Negocios/ Coordinador	Planifica y coordina visitas las cuales pueden realizarse a sus oficinas administrativas, atenciones brindadas en instalaciones de Puerto Quetzal, participación en congresos, ferias nacionales e internacionales, etc.
09 Contactar clientes e inversionistas	Promociones y Negocios/ Coordinador	Contacta a clientes potenciales e inversionistas para convenir fecha y lugar de la visita.
10 Realizar visitas	Promociones y Negocios/ Coordinador	Realiza visitas a clientes activos y potenciales para promocionar los servicios portuarios y captación de nueva carga.
11 Socializar resultados de las visitas	Promociones y Negocios/ Coordinador	Socializar al personal de Unidad de Comercialización y Mercadeo los resultados de las visitas a clientes activos y potenciales.
12 Presentar informes	Promociones y Negocios/ Coordinador	Presenta informes a la Jefatura de los resultados de las visitas a clientes activos y potenciales para su conocimiento y desarrollo de estrategias comerciales.
13 Archivar	Promociones y Negocios/ Coordinador	Archiva en file digital y físico los informes.

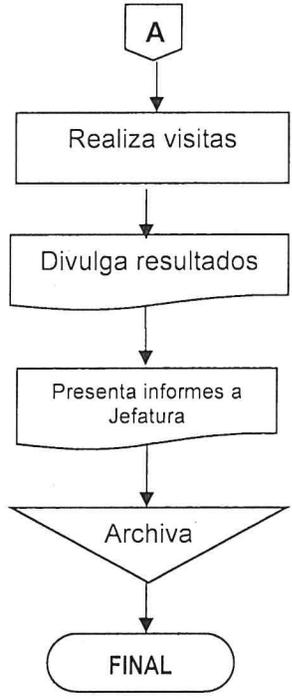
PROCEDIMIENTO: MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	

	FLUJOGRAMA	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
		PROMOCIONES Y NEGOCIOS	
MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES	No. DE PASOS: 13		No. DE HOJA: 1 de 2
	FECHA	MES 09	AÑO 2022
		CODIGO: MNP-UCM-PN-01	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	



	<h1>FLUJOGRAMA</h1>	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO				
		PROMOCIONES Y NEGOCIOS				
MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES	No. DE PASOS: 13		No. DE HOJA: 2 de 2			
	FECHA	<table border="1" style="font-size: small;"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">09</td> <td style="text-align: center;">2022</td> </tr> </table>	MES	AÑO	09	2022
MES	AÑO					
09	2022					
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				

JEFATURA	Promociones y Negocios/Coordinador
-----------------	---

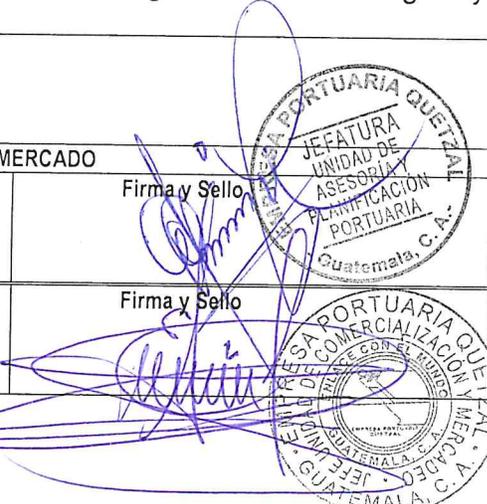
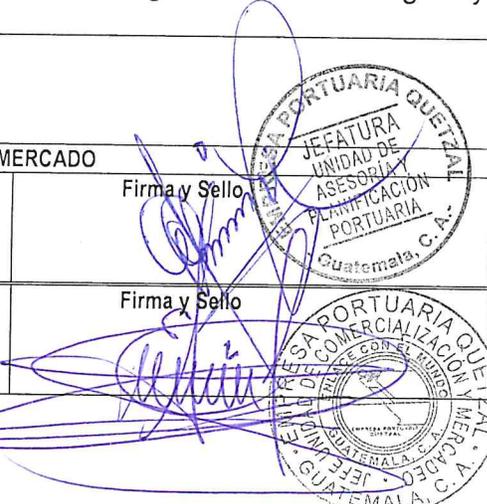


	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				PROMOCIONES Y NEGOCIOS
ESTUDIOS DE MERCADO	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-PN-02

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo:</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Monitoreo de las tendencias macroeconómicas. b) El movimiento de la carga nacional e internacional debe ser analizado periódicamente. c) Las investigaciones deberán ser guardadas en file digital y físico para efectuar consultas pertinentes.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
				PROMOCIONES Y NEGOCIOS	
ESTUDIOS DE MERCADO			No. DE PASOS: 10		NO. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES	AÑO
	09	2022			
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Brindar lineamientos	Jefatura	Brinda lineamientos al área de negocios de las investigaciones, análisis e interpretación de estudios de mercado.
02	Elaborar Plan de Trabajo	Desarrollo de Negocios/Coordinador	Elabora Plan de Trabajo de los estudios de mercado: Segmento de la carga (impo/expo), Competencia directa e indirecta, Estrategias de líneas navieras, Índices y tendencias macroeconómicas, etc.
03	Presentar Plan de Trabajo a la Jefatura	Desarrollo de Negocios/Coordinador	Presenta por medio de oficio el Plan de Trabajo a la Jefatura para su conocimiento y observaciones.
04	Analizar Plan de Trabajo	Jefatura	Analiza plan de trabajo y realiza las observaciones correspondientes.
05	Modificar Plan de Trabajo	Desarrollo de Negocios/Coordinador	Modifica el Plan de Trabajo de acuerdo a las observaciones de la Jefatura.
06	Recopilar información	Desarrollo de Negocios/Coordinador	Recopila información del tema a investigar.
07	Analizar	Desarrollo de Negocios/Coordinador	Analiza información aplicable al tema de investigación.
08	Resumir información clasificada	Desarrollo de Negocios/Coordinador	Resume la información clasificada, la cual a su vez debe ser ilustrada e indicar la procedencia de la misma.
09	Elaborar informes	Desarrollo de Negocios/Coordinador	Elabora informes con copia para la Jefatura.
10	Archivar	Desarrollo de Negocios/Coordinador	Archiva las investigaciones en file digital y físico.

PROCEDIMIENTO: ESTUDIOS DE MERCADO		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

ESTUDIOS DE MERCADO

No. DE PASOS: 10

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	09	2022

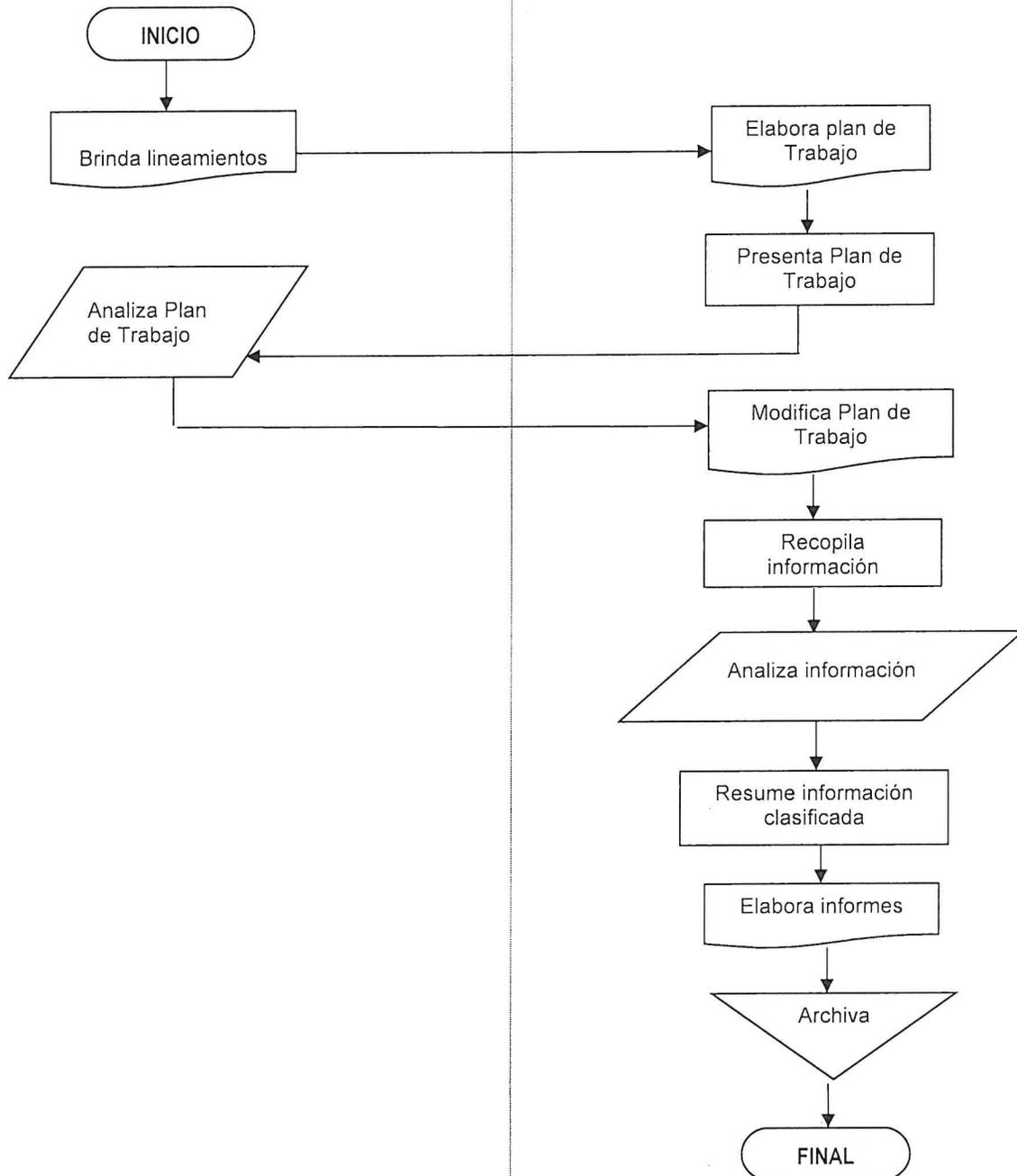
CODIGO: MNP-UCM-PN-02

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

PROMOCIONES Y NEGOCIOS /COORDINADOR



RELACIONES PUBLICAS

INDICE

RELACIONES PUBLICAS

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Atención de visitantes	MNP-UCM-RP-01
Coordinación atención de cruceros	MNP-UCM-RP-02
Coordinación de eventos	MNP-UCM-RP-03
Guía Portuaria	MNP-UCM-RP-04

	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				RELACIONES PÚBLICAS
ATENCIÓN DE VISITANTES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-RP-01

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de trabajo internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Al momento de tener conocimiento de la solicitud del visitante, se establece comunicación para confirmar fecha y hora de llegada y se brindan instrucciones y recomendaciones para el ingreso a instalaciones portuarias. b) Las presentaciones en digital deben ser actualizadas periódicamente para brindar información oportuna y eficaz. c) Para brindar atenciones al sector educativo nivel universitario, sector público y privado, se debe solicitar apoyo a personal experto en temas específicos. d) De las atenciones brindadas se toma como evidencia fotografías. e) Llenar formulario SGSI-A10 y socializar información con Enlace de Sistemas de Gestión de la Unidad de Comercialización. f) Apoyo de documentación fotográfica a otras áreas de trabajo de la Unidad de Comercialización y Mercadeo, así como a otras Gerencias y Unidades de Empresa Portuaria Quetzal.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				RELACIONES PÚBLICAS
ATENCIÓN DE VISITANTES		No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderio			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderio	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Conocer solicitud	Jefatura	Conoce solicitud, la cual es marginada a Relaciones Públicas para planificación de logística.
02	Planificar logística	Relaciones Públicas/Coordinador	Planifica logística según el segmento de visitantes: entidades sector público y privado, reporteros, visitas diplomáticas, sector educativo, etc.
03	Establecer comunicación con entidad visitante	Relaciones Públicas/ Asistente	Establece comunicación por medio telefónico con la entidad visitante, para informar que la solicitud ha sido autorizada y confirma la hora de llegada, así como también brinda instrucciones y recomendaciones de ingreso a instalaciones portuarias.
04	Tramitar Ingresos	Relaciones Públicas/ Asistente	Trámite por medio de oficio los respectivos ingresos a control de acceso, OPIP, Gerencia de Seguridad Integral.
05	Coordinar salón	Relaciones Públicas/Asistente	Coordina salón de capacitación ó sala de sesiones, para brindar atenciones a la entidad visitante: presentación en digital. (Refrigerio según instrucciones de la Jefatura).
06	Preparar presentación	Relaciones Públicas/Asistente	Prepara la presentación en digital según el segmento de visitantes.
07	Impartir charla informativa	Relaciones Públicas/Coordinador	Imparte charla informativa durante el transcurso del recorrido y distribuye material de certificaciones en aspectos de seguridad, etc.
08	Tomar fotografías	Relaciones Públicas/Asistente	Toma fotografías para documentar la visita.

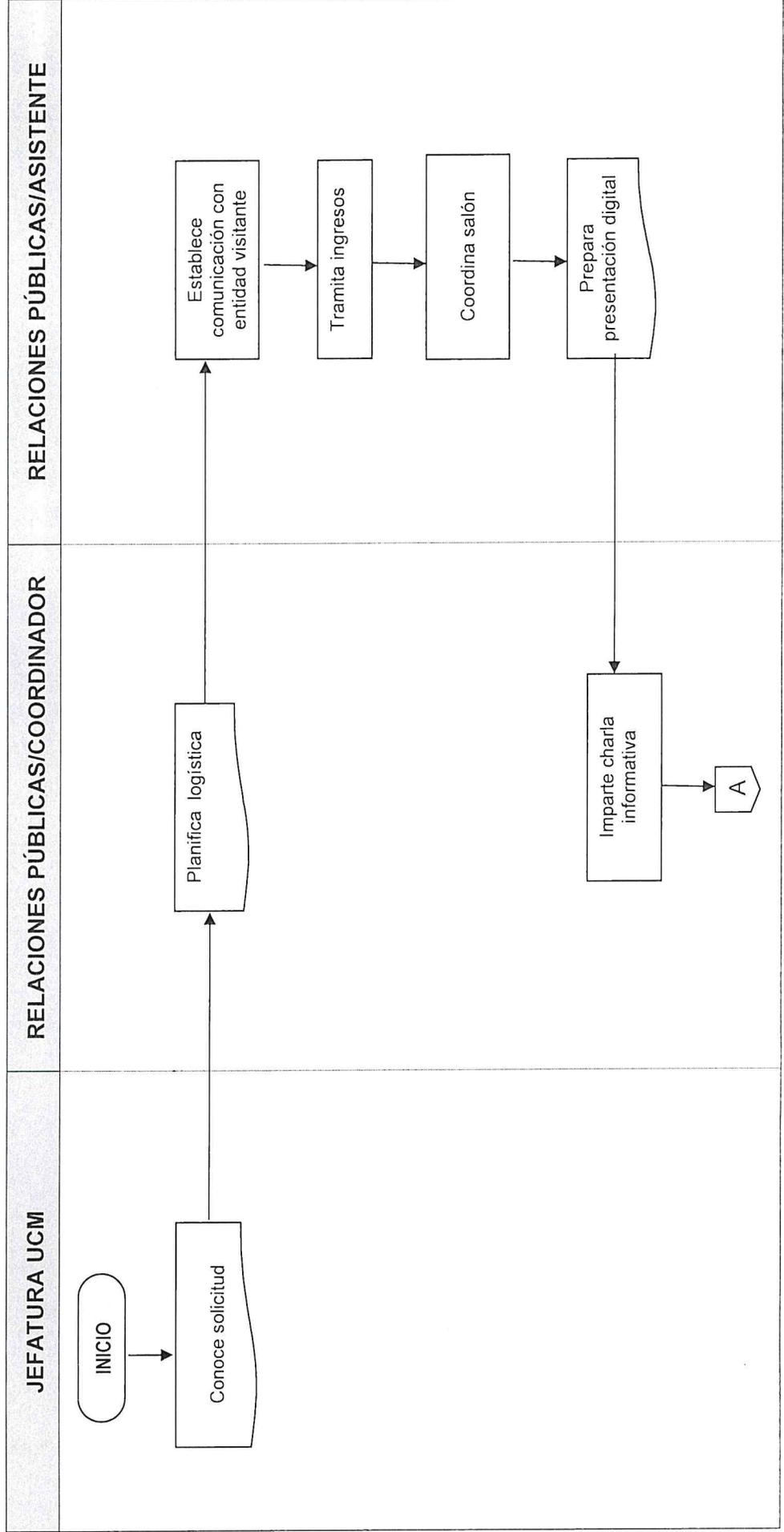
ATENCIÓN DE VISITANTES	No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 09	AÑO 2022
		CODIGO: MNP-UCM-RP-01	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
09	Llenar formulario SGSI-A10	Relaciones Públicas/Asistente	Llena el formulario SGSI-A10 especificando nombre y firma de los visitantes.
10	Enviar información a la plataforma	Relaciones Públicas/Asistente	Envía información a la plataforma para validación de publicación.
11	Validar publicación	Jefatura	Valida publicación que será divulgada en redes sociales.
12	Actualizar reportes	Relaciones Públicas/Asistente	Actualiza reportes mensuales de las visitas atendidas en orden cronológico, segmento, cantidad grupos atendidos, número de personas atendidas, descripción atenciones brindadas, otros comentarios de interés.
13	Archivar	Relaciones Públicas/Asistente	Archiva la documentación respectiva en el File de Relaciones Publicas/Visitas Atendidas.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE VISITANTES		
Fecha Validación 05/09/2022	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 08/09/2022	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
ATENCIÓN DE VISITANTES			RELACIONES PÚBLICAS
No. DE PASOS: 13			No. DE HOJA: 1 de 2
FECHA:		MES	AÑO
09		2022	CODIGO: MNP-UJCM-RP-01
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

RELACIONES PÚBLICAS

No. DE HOJA: 2 de 2

CODIGO: MNP-UCM-RP-01

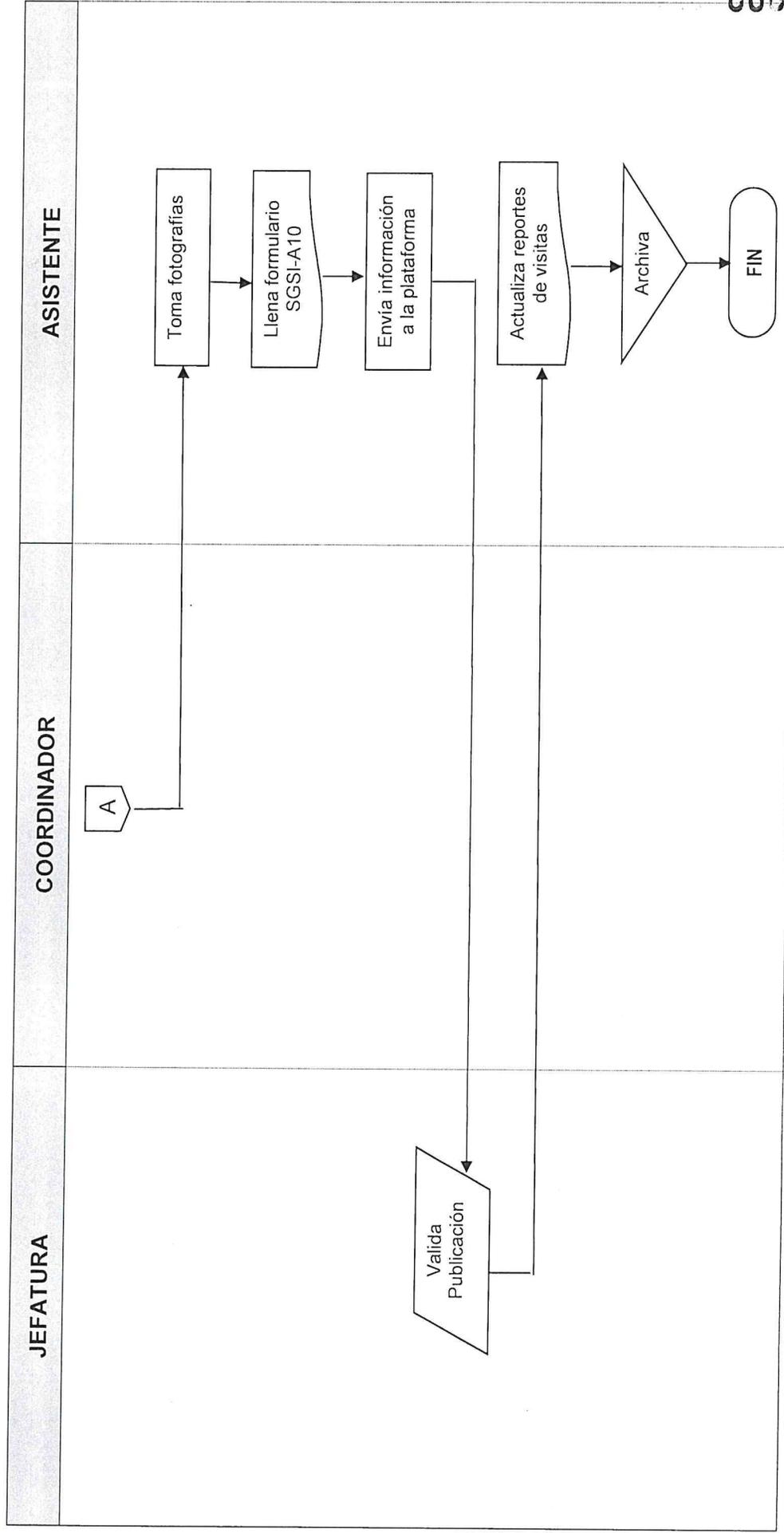
No. DE PASOS: 13

FECHA:	MES	AÑO
	09	2022

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

ATENCIÓN DE VISITANTES

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
				RELACIONES PÚBLICAS
COORDINACIÓN ATENCIÓN DE CRUCEROS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-RP-02

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

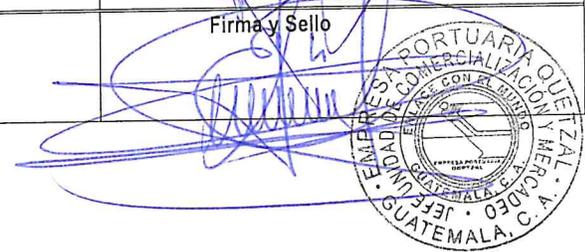
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

- a) Previo al inicio de la temporada de cruceros se contacta y se asiste a reuniones interinstitucionales con INGUAT para ultimar detalles de logística.
- b) Las plaquetas de reconocimiento a cruceros de primer atraque se gestionan por lo menos con 8 días de anticipación.
- c) Se brinda datos con 48 horas de anticipación a la Agencia Naviera acerca de los funcionarios que efectuarán visita a crucero.
- d) Los reportajes y fotografías de cruceros se archivan digitalmente.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
				RELACIONES PUBLICAS	
COORDINACIÓN ATENCIÓN DE CRUCEROS		No. DE PASOS: 8		NO. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA	MES 09	AÑO 2022	CODIGO: MNP-UCM-RP-02
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Solicitar calendario de Cruceros	Relaciones Públicas/Coordinador		Solicita al INGUAT el calendario de Cruceros, por medio de correo electrónico con copia a la Jefatura de la Unidad y asistentes de Relaciones Publicas.	
02	Recibir Calendario de Cruceros	Relaciones Públicas/Coordinador		Recibe por medio de correo electrónico el Calendario de Cruceros del cual toma las notas correspondientes.	
03	Asistir a Reuniones Planificación de Cruceros	Relaciones Públicas/Coordinador		<p>Asiste personalmente a la Gerencia de Operaciones a reuniones planificación de cruceros, para conocer: nombre de crucero, hora de atraque y zarpe, lugar de atraque, número de pasajeros y tripulación, otros datos generales.</p> <p>Nota: Si el lugar de atraque es el Muelle Comercial se coordina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • limpieza de muelle comercial • personal de seguridad • ingreso de tour operadores • Mobiliario: toldos, sillas, banners • Señalización paso peatonal de turistas. • Otros 	
04	Brindar atención cruceros de primer atraque	Relaciones Públicas/Coordinador		<p>Brinda las siguientes atenciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestionar plaqueta de reconocimiento. • coordinar visita a Crucero comunicando a la Agencia Naviera los datos de funcionarios que asistirá en nombre de Puerto Quetzal. 	

COORDINACIÓN ATENCIÓN DE CRUCEROS		No. DE PASOS: 8		NO. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES 09	AÑO 2022	CODIGO: : MNP-UCM-RP-02
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
05	Redactar noticia	Relaciones Públicas/Coordinador	Redacta noticia de cada crucero atracado. y coordina la publicación en Página Web y otros medios institucionales.		
06	Enviar información a la plataforma	Relaciones Públicas/Coordinador	Envía información a la plataforma para validación de publicación.		
07	Validar publicación	Jefatura	Valida publicación que será divulgada en redes sociales.		
08	Archivar publicaciones	Relaciones Públicas/Coordinador	Archiva publicaciones en carpeta digital.		

PROCEDIMIENTO: COORDINACION ATENCION DE CRUCEROS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

AREA RELACIONES PÚBLICAS

COORDINACIÓN ATENCIÓN DE CRUCEROS

No. DE PASOS: 08

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	09	2022

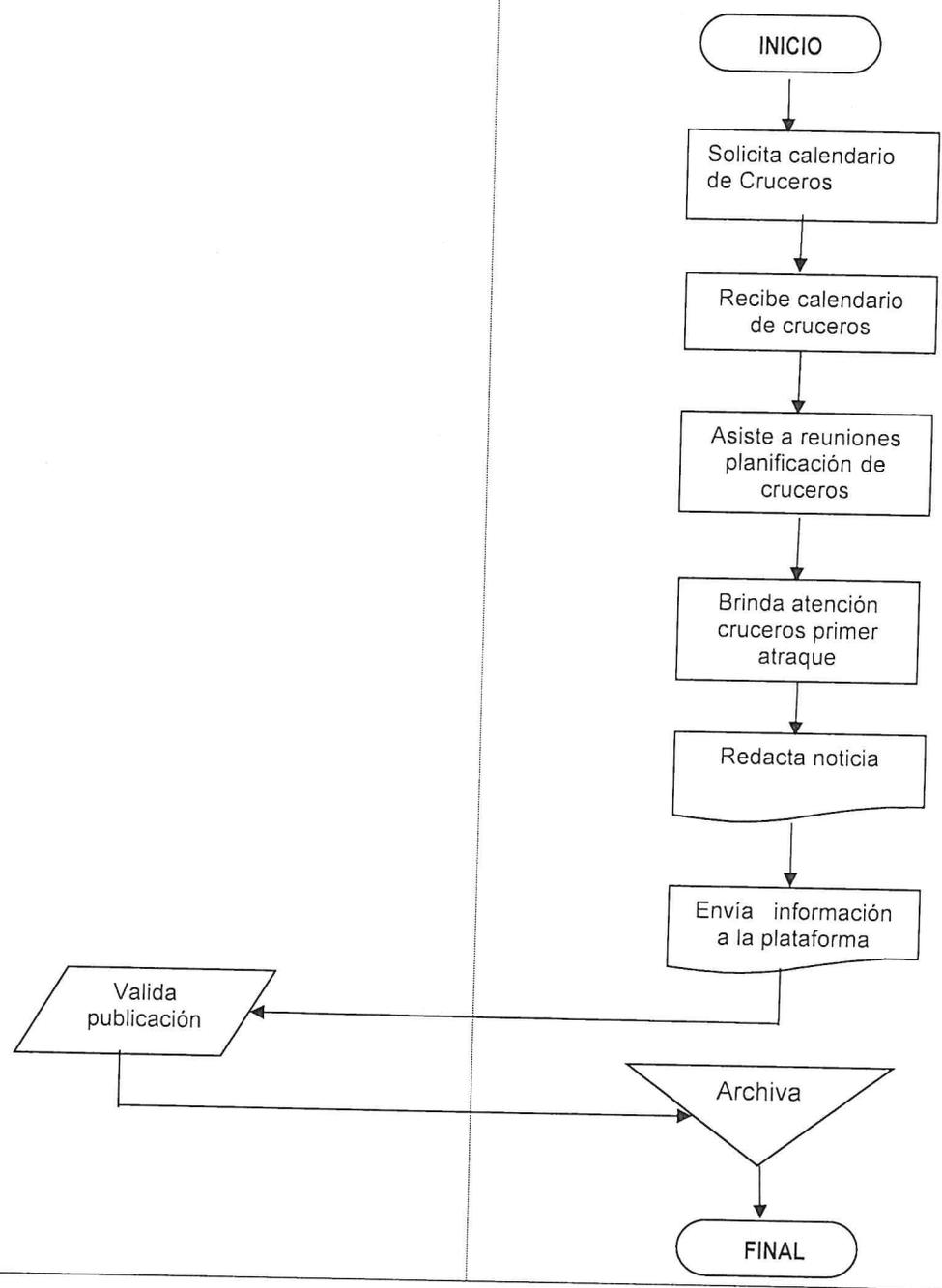
CODIGO: MNP-UCM-RP-02

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderio

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderio

JEFATURA

COORDINADOR



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				RELACIONES PÚBLICAS
COORDINACIÓN DE EVENTOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-RP-03

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El plan de trabajo deberá contener información relevante de los eventos institucionales e interinstitucionales. b) Con anticipación a 30 días hábiles del evento se deben gestionar los recursos e insumos necesarios para la participación y cobertura del mismo. c) Velar por la correcta imagen tanto de la institución como de las autoridades. d) De acuerdo al tipo de evento aplicar la etiqueta y protocolo adecuado. e) Se recopila información de los resultados del evento para publicar reportaje en página web y otros medios de comunicación.

	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
		RELACIONES PÚBLICAS	
COORDINACIÓN DE EVENTOS	No. DE PASOS: 09		NO. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: : Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01 Elaborar Programa de Eventos	Relaciones Públicas/Coordinador	Elabora programa anual y presenta por medio de oficio a la Jefatura información de la propuesta de eventos a realizar y participar.
02 Conocer programación	Jefatura	Conoce programación y emite observaciones por medio de correo electrónico.
03 Coordinar logística	Relaciones Públicas/Coordinador	Coordina la logística de acuerdo con el tipo de evento: fecha, lugar, número de participantes, atenciones brindadas, etiqueta y protocolo, presupuesto.
04 Diseñar imagen institucional	Relaciones Públicas/Coordinador	Diseña imagen institucional de acuerdo con el evento: mantas vinil, banners, información en afiches, stand, personal de staff, otro.
05 Solicitar recursos	Relaciones Públicas/Coordinador	Solicita a la Jefatura los recursos necesarios para la celebración del evento.
06 Asistir en evento	Relaciones Públicas/Coordinador	Asiste al evento para interactuar con funcionarios, autoridades, medios de comunicación, otros.
07 Enviar información a la plataforma	Relaciones Públicas/Coordinador	Envía información a la plataforma para validación de publicación.
08 Validar publicación	Jefatura	Valida publicación que será divulgada en redes sociales.
09 Archivar	Relaciones Públicas/Coordinador	Archiva la documentación respectiva en el File de Relaciones Publicas/Eventos

PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE EVENTOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
05/09/2022	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
08/09/2022	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

AREA RELACIONES PÚBLICAS

CORDINACIÓN DE EVENTOS

No. DE PASOS: 09

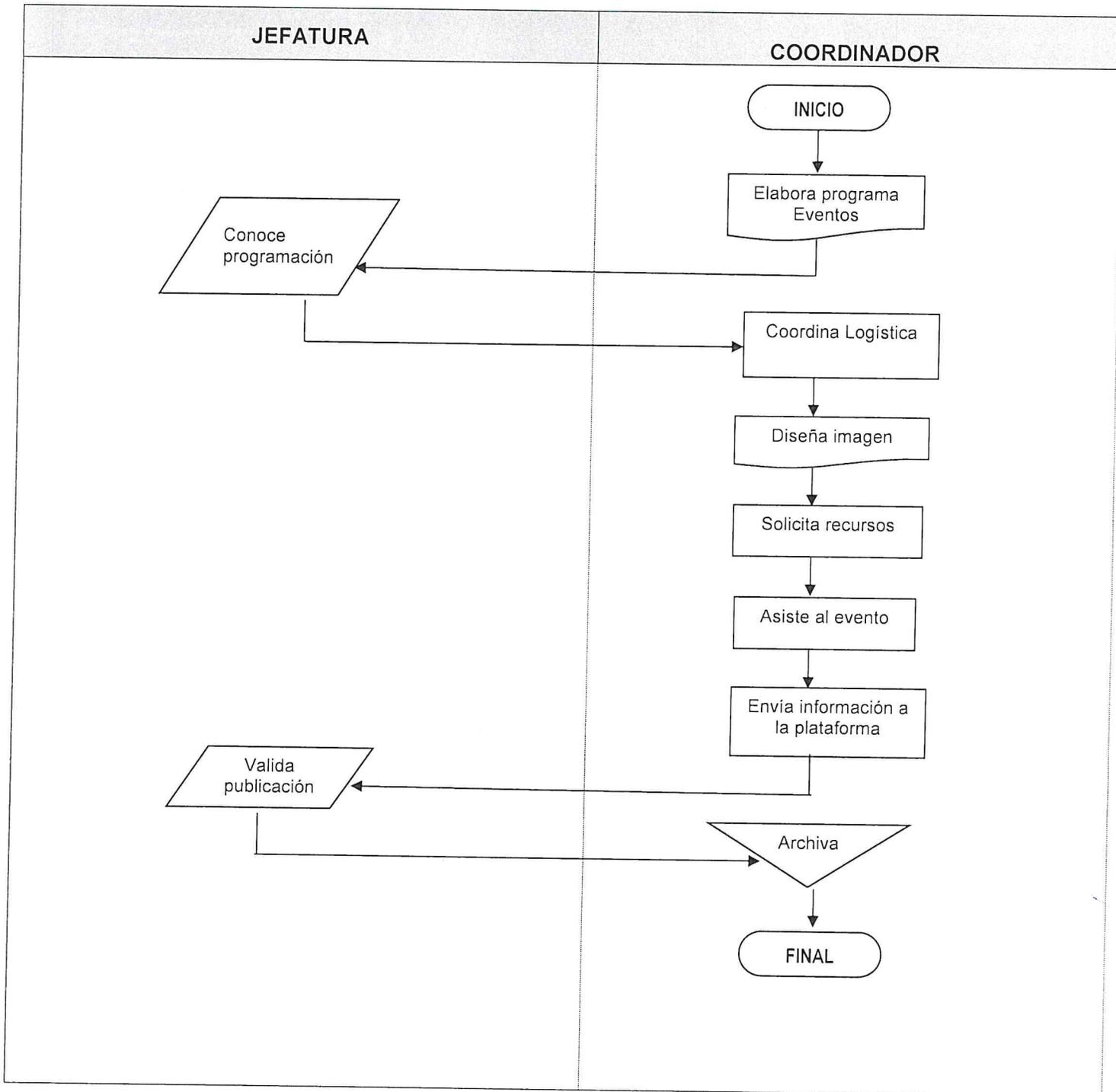
No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	09	2022

CODIGO: UCM-MNP-RP-03

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
				RELACIONES PÚBLICAS
GUÍA PORTUARIA	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		09	2022	CODIGO: MNP-UCM-RP-04

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En cada Guía Portuaria que se edite es esencial que la información recabada sea actualizada, verídica y la misma se socialice con autoridades administrativas superiores previo a su publicación final. b) La actualización de las Guías Portuarias sean como mínimo cada 2 años. c) La publicación de la guía portuaria en la página web sea en formato pdf. d) Las Guías Portuarias se archivan en carpeta digital y sus consiguientes actualizaciones

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO	
				RELACIONES PÚBLICAS	
GUÍA PORTUARIA			No. DE PASOS: 15		NO. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES 09	AÑO 2022
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1 Notificar instrucciones guía portuaria	Jefatura	Notifica las instrucciones por medio de oficio al coordinador del área de Relaciones Públicas para elaboración de Guía Portuaria.
2 Presentar Plan de trabajo	Relaciones Públicas/Coordinador	Presenta Plan de trabajo para la elaboración y actualización de Guía Portuaria: recopilación e integración de la información, metodología de trabajo, temas de investigación, bosquejo del diseño, portadas externas, hojas internas, tipo y tamaño de letra, títulos, subtítulos, pie de página, gráficas, fotografías y anexos, etc.
3 Revisar Plan de trabajo	Relaciones Públicas/Jefatura	Revisa Plan de trabajo de la Guía Portuaria y emite observaciones.
4 Notificar a las Gerencias y Unidades	Relaciones Públicas/Coordinador	Notificar por medio de oficio a las Gerencias y Unidades de EPQ para solicitar el nombramiento de los enlaces que brinden información requerida para la actualización de la Guía Portuaria.
5 Convocar a los Enlaces	Relaciones Públicas/Coordinador	Convoca por medio de oficio a los enlaces designados para solicitar su participación y aportaciones de la actualización del documento.
6 Recopilar información	Relaciones Públicas/Coordinador	Recopilar la información brindada de los enlaces nombrados, así como también realizar la documentación fotográfica de acuerdo con el contenido.
7 Redactar	Relaciones Públicas/Coordinador	Redacta el contenido de la información recopilada acorde al índice aprobado.

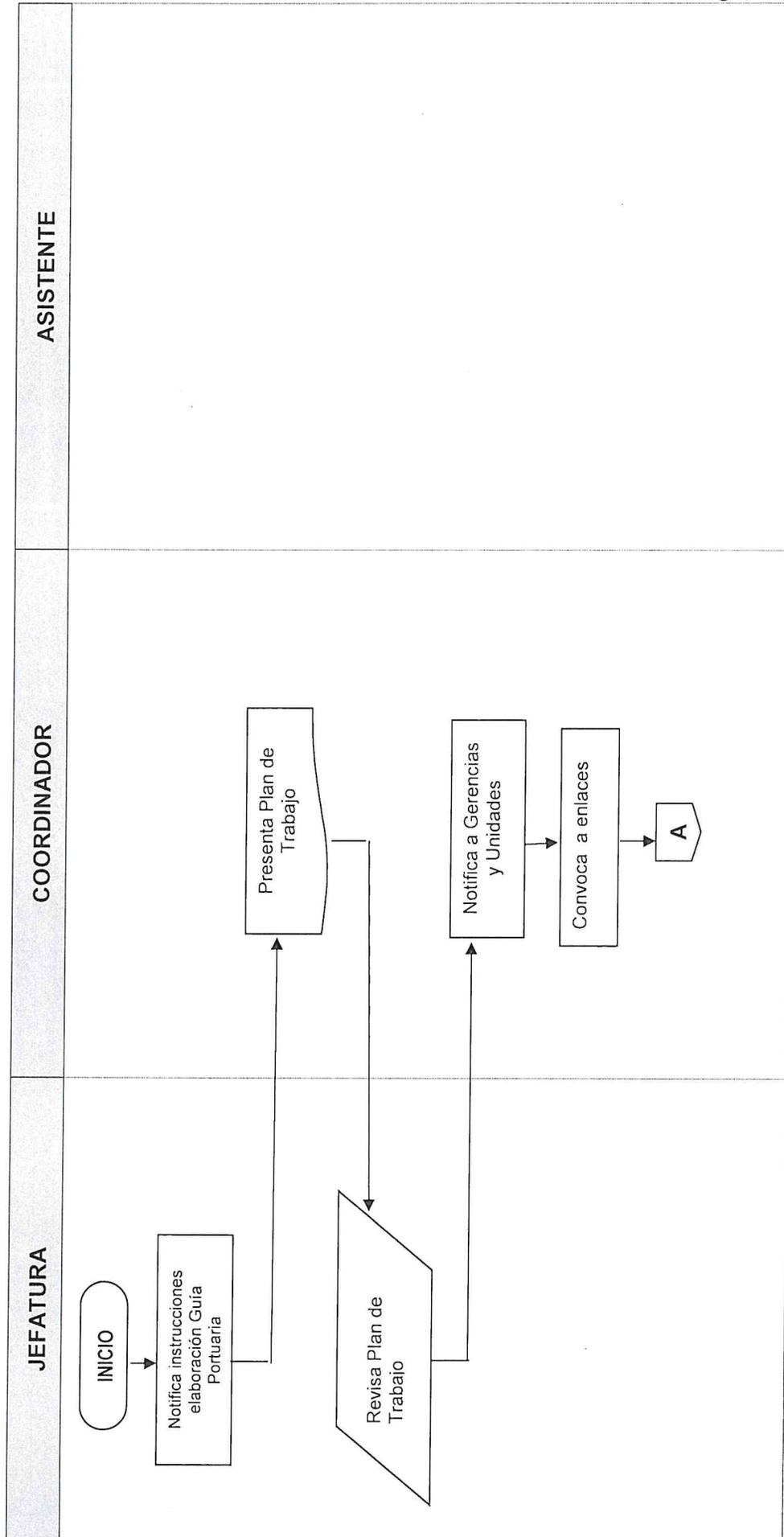
GUÍA PORTUARIA	No. DE PASOS: 15		NO. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-RP-04
	09	2022		
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

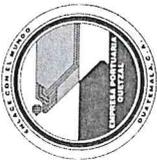
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8 Validación de texto	Relaciones Públicas/Coordinador	Valida el contenido redactado con los enlaces correspondientes, así como también aplica las correcciones solicitadas por el enlace.
9 Solicitar diseño	Relaciones Públicas/Coordinador	Solicita al diseñador gráfico, por medio de oficio, emplear la línea gráfica al documento final aprobado.
10 Socializar contenido de Guía Portuaria	Relaciones Públicas/Coordinador	Socializa contenido de Guía Portuaria a la Jefatura para sus observaciones y recomendaciones.
11 Realizar modificaciones finales	Relaciones Públicas/Coordinador	Realiza modificaciones al documento en base a las observaciones y recomendaciones de la Jefatura.
12 Aprobar	Jefatura	Aprueba el contenido completo de la Guía portuaria.
13 Coordinar publicación en página web	Relaciones Públicas/Asistente	Coordina con la Unidad de Informática la publicación de Guía Portuaria en la página web de Empresa Portuaria Quetzal.
14 Divulgar la publicación de la Guía Portuaria	Relaciones Públicas/Asistente	Divulga a los interesados internos y externos la publicación actualizada de la Guía Portuaria.
15 Archivar	Relaciones Públicas/Asistente	Archiva la Guía Portuaria de manera digital y sus consiguientes actualizaciones.

PROCEDIMIENTO: GUÍA PORTUARIA		
Fecha Validación 05/09/2022	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 08/09/2022	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO		
	GUÍA PORTUARIA		RELACIONES PÚBLICAS		
		No. DE PASOS: 15		No. DE HOJA: 1 de 3	
		FECHA:		CODIGO: MNP-UCM-RP-04	
		MES	AÑO		
		09	2022		
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo					





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

RELACIONES PÚBLICAS

No. DE HOJA: 2 de 3

CODIGO: MNP-UCM-RP-04

No. DE PASOS: 15

FECHA: MES 09 AÑO 2022

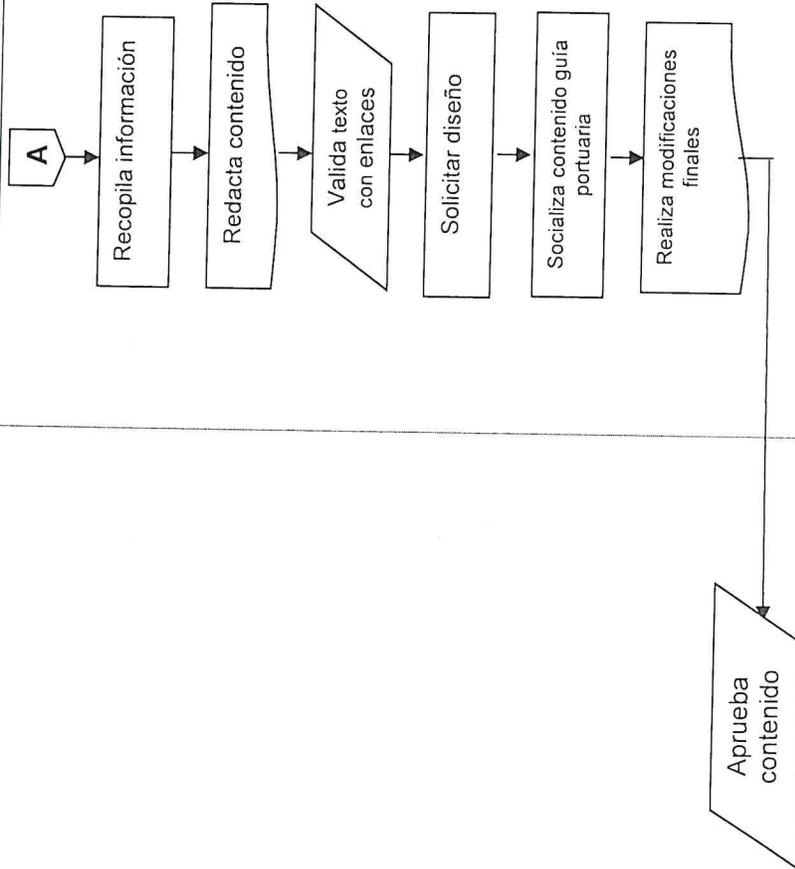
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

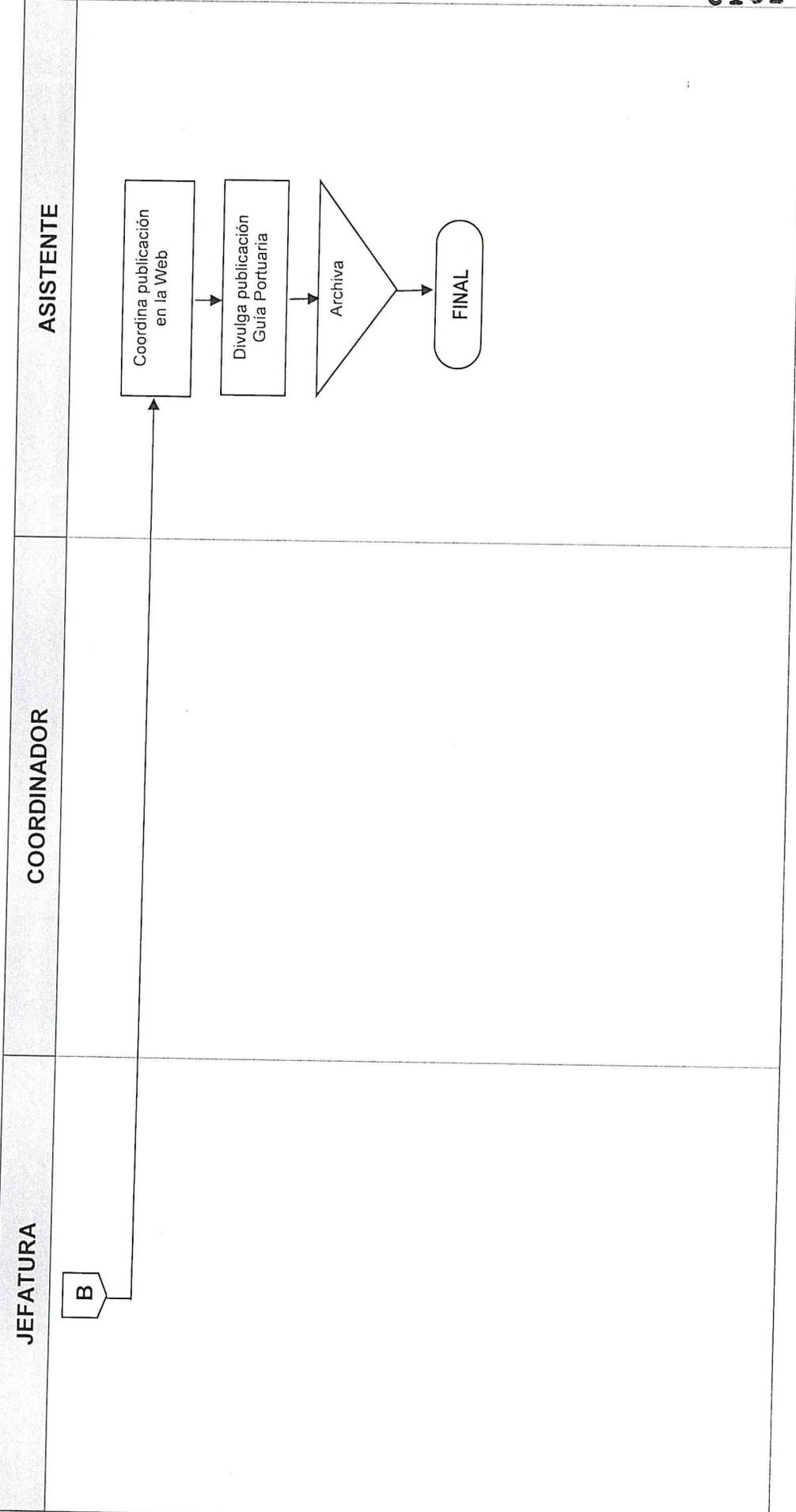
JEFATURA

COORDINADOR

ASISTENTE



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO						
	GUÍA PORTUARIA		RELACIONES PÚBLICAS						
		No. DE PASOS: 15		No. DE HOJA: 3 de 3					
		<table border="1"> <tr> <td>FECHA:</td> <td>MES</td> <td>AÑO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>09</td> <td>2022</td> </tr> </table>		FECHA:	MES	AÑO		09	2022
FECHA:	MES	AÑO							
	09	2022							
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo						



ANEXOS

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL

0105



CORRELATIVO ACTAS VARIAS

AÑO _____

No. DE FOLIO	No. DE ACTA	FECHA	EMPRESA	CONCEPTO	RESPONSABLE

Elaborado por:

Área de Arrendamientos
Unidad de Comercialización y Mercadeo

INSTRUCTIVO:

1. Anotar el número (s) de folios que conforman un acta.
2. Citar el número de acta según correlativo.
3. Fecha de la elaboración.
4. Entidad.
5. Concepto y descripción del acta: Entrega ó recepción de inmuebles, etc.
6. Anotar el nombre de la persona que elabora el acta.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículo 4. Requisitos para solicitud de usufructo o arrendamiento de áreas y otras instalaciones

ARRENDAMIENTO DE ÁREAS Y OTRAS INSTALACIONES



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

14. Para los Proyectos de Construcción, debe presentarse un perfil constructivo que contenga la siguiente Información:

- a) Ubicación del espacio que ocupara la construcción.
- b) Descripción de las plataformas necesarias para la construcción.
- c) Plan de accesos y áreas de estacionamiento.
- d) Descripción del sistema estructural.
- e) Descripción del sistema del agua potable, energía eléctrica y drenajes.
- f) Descripción de sistemas seleccionados para la deposición final de los desechos sólidos y líquidos y/o residuos humanos.
- g) Proyecto de áreas para jardinerización y arborización.
- h) Presentar el estudio inicial de evaluación ambiental aprobado por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y licencia ambiental.
- i) Tiempo aproximado de ejecución del proyecto.
- j) Costo aproximado de la inversión.

2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:



3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____

4. Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

ANOTACIONES:

- Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar el Arrendamiento de áreas y otras instalaciones que estime conveniente.
- Si desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20____.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

0110

INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se indica que para la autorización del arrendamiento de áreas el interesado deberá presentar su solicitud en hoja membretada la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, describiendo el proyecto o servicio a desarrollar, adjuntando los requisitos a presentar en su expediente.

1. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad, de la Patente de Sociedad y de Empresa en caso de tratarse de una persona jurídica.
 2. Fotocopia legalizada de la Patente de Empresa Mercantil cuando se trate de una persona individual.
 3. Fotocopia legalizada del Nombramiento o Mandato que acredite la Representación legal y el Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal de la Persona Jurídica.
 4. Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario de la Empresa Mercantil.
 5. Fotocopia legalizada de la Solvencia Fiscal.
 6. Dimensión estimada del área solicitada y ubicación con visto bueno (firmado y sellado) de la Unidad de Asesoría y Planificación Portuaria de Puerto Quetzal, para lo cual el interesado, previamente deberá concertar cita a efecto de establecer la disponibilidad del área dentro de las Zonas de la Finca Portuaria. (aplica para nuevos arrendamientos, reducción o ampliación de área).
 7. Descripción de la organización administrativa, la que deberá incluir una sección de Seguridad Industrial.
 8. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal de la persona jurídica o del propietario de la Empresa Mercantil.
 9. Declaración jurada de no tener juicios de cuentas o Impedimento para celebrar Contratos con el Estado o con sus entidades Descentralizadas o Autónomas.
 10. Certificación Bancaria para determinar la Solvencia, Solidez y Liquidez del solicitante, de los últimos 6 meses anteriores a la solicitud.
-



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

0111

11. Constancia de inscripción y modificación ante el Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
12. Constancia de inscripción ante el Registro Patronal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).
13. Solvencia de Cuotas Patronales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).
14. Para los Proyectos de Construcción, debe presentarse un perfil constructivo.

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la parte final del documento se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículo 5. Requisitos y autorización

ARRENDAMIENTO DE LOCALES



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. El interesado deberá presentar su solicitud dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, describiendo las actividades portuarias o conexas que desarrollará y su relación con los servicios marítimo-portuarios. La solicitud deberá ser presentada en la Ventanilla Única de la Unidad de Comercialización y Mercadeo, adjuntado a la solicitud los siguientes documentos:
 1. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad, de la Patente de Sociedad y de Empresa en caso de tratarse de una persona jurídica;
 2. Fotocopia legalizada de la Patente de Empresa Mercantil cuando se trate de una persona individual;
 3. Fotocopia legalizada del Nombramiento o Mandato que acredite la Representación legal y el Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal de la Persona Jurídica;
 4. Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario de la Empresa Mercantil;
 5. Fotocopia legalizada de la Solvencia Fiscal;
 6. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal de la persona jurídica o del propietario de la Empresa Mercantil;
 7. Declaración jurada de no tener juicios de cuentas o Impedimento para celebrar Contratos con el Estado o con sus entidades Descentralizadas o Autónomas;
 8. Certificación Bancaria para determinar la Solvencia, Solidez y Liquidez del solicitante, de los últimos seis (6) meses anteriores a la solicitud;
 9. Constancia de inscripción y modificación ante el Registro Tributario Unificado (RTU), vigente;
 10. Constancia de inscripción ante el Registro Patronal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS);
 11. Solvencia de Cuotas Patronales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS);



2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

0115

4. Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

ANOTACIONES:

- Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar el Arrendamiento de Locales que considere conveniente.
- Si desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20__.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se explica que, para la autorización del arrendamiento de áreas de la Finca Portuaria el interesado deberá presentar su solicitud la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los siguientes requisitos en el expediente:

1. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad, de la Patente de Sociedad y de Empresa en caso de tratarse de una persona jurídica;
2. Fotocopia legalizada de la Patente de Empresa Mercantil cuando se trate de una persona individual;
3. Fotocopia legalizada del Nombramiento o Mandato que acredite la Representación legal y el Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal de la Persona Jurídica;
4. Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario de la Empresa Mercantil;
5. Fotocopia legalizada de la Solvencia Fiscal;
6. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal de la persona jurídica o del propietario de la Empresa Mercantil;
7. Declaración jurada de no tener juicios de cuentas o Impedimento para celebrar Contratos con el Estado o con sus entidades Descentralizadas o Autónomas;
8. Certificación Bancaria para determinar la Solvencia, Solidez y Liquidez del solicitante, de los últimos seis (6) meses anteriores a la solicitud;
9. Constancia de inscripción y modificación ante el Registro Tributario Unificado (RTU), vigente;
10. Constancia de inscripción ante el Registro Patronal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS);
11. Solvencia de Cuotas Patronales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS);

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la parte final del documento se anota la se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículo 6. Requisitos para solicitud de arrendamiento temporal

ARRENDAMIENTO TEMPORAL



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. En los casos de arrendamientos para construcciones móviles, actividades y eventos especiales que no excedan de treinta (30) días, el interesado deberá presentar su solicitud dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, describiendo las actividades a desarrollar y el plazo, acompañada de la siguiente documentación:

1.1. Empresa Individual:

- a) Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación (DPI);
- b) Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa Mercantil;
- c) Constancia, en original, de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del propietario;
- d) Constancia de Inscripción y Modificación ante el Registro Tributario Unificado (RTU) vigente;

1.2. Sociedad Anónima:

- a) Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación (DPI), del Representante Legal;
- b) Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Sociedad y de Empresa Mercantil;
- c) Constancia, en original, de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal;
- d) Fotocopia Legalizada de Escritura Constitutiva de la Sociedad y Nombramiento del Representante Legal;
- e) Constancia de Inscripción y Modificación ante el Registro Tributario Unificado (RTU) vigente;

2. Aspectos Comerciales:

2.1. Actividad a desarrollar en el área:

2.2. Plazo solicitado:

2.3. Dimensión del área en metros cuadrados o lineales:



3. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

4. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:



5. Marque con una "x" el tipo de publicidad que instalará:

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| a.) Valla: _____ | f.) Banderola: _____ |
| b.) Manta: _____ | g.) Rótulo: _____ |
| c.) Estructura: _____ | h.) Publicidad Móvil: _____ |
| d.) Antena: _____ | i.) Otro: _____ |
| e.) Muppie: _____ | |

6. Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

ANOTACIONES:

- Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar el Arrendamiento Temporal de áreas y otras instalaciones que estime conveniente.
- Si desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20__

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO

INSTRUCTIVO

En la **parte 1** se indica que para la autorización del arrendamiento temporal de áreas de la Finca Portuaria el interesado deberá presentar su solicitud en hoja membretada la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los siguientes requisitos en el expediente:

En el caso de ser una Empresa Individual:

1. Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación (DPI).
2. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa Mercantil.
3. Constancia, en original, de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del propietario.
4. Constancia de Inscripción y Modificación ante el Registro Tributario Unificado (RTU) vigente.

En el caso de ser una Sociedad Anónima:

- 1) Fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación (DPI), del Representante Legal.
- 2) Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Sociedad y de Empresa Mercantil.
- 3) Constancia, en original, de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
- 4) Fotocopia Legalizada de Escritura Constitutiva de la Sociedad y Nombramiento del Representante Legal.
- 5) Constancia de Inscripción y Modificación ante el Registro Tributario Unificado (RTU) vigente.

En la **parte 2** se solicita información de aspectos comerciales del arrendamiento temporal: Actividad a desarrollar en el área, plazo solicitado y dimensión del área en metros cuadrados o lineales.

En la **parte 3** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 4** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 5** se solicita marcar con una x el tipo de publicidad a instalar.

En **parte 6** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la parte final del documento se anota la se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

**Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 38. Agencia Naviera**

AGENCIA NAVIERA



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. Para que un particular pueda prestar los servicios marítimo-portuarios o servicios conexos, bajo el régimen de gestión indirecta en Puerto Quetzal, deberá presentar su solicitud a la Autoridad Administrativa Superior acompañada fotocopia legalizada de la siguiente documentación:
 1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar, el nivel de inversión necesaria e incremento de tráfico para el puerto.
 2. Fotocopia legalizada de testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República.
 3. Fotocopia legalizada de documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes.
 4. Fotocopia legalizada de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país).
 5. Fotocopia legalizada de Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
 6. Certificación del listado de accionistas.
 7. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU) vigente.
 10. Constancia de solvencia fiscal.
 11. Constancia de inscripción en el registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
 13. Indicar las líneas navieras que representará.
 14. Indique si cuenta con una sede comercial en un sitio cercano a Puerto Quetzal.

2. Datos generales del interesado o de la Empresa

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad:

Documento Personal de Identificación (DPI):

(En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Manejo de Carga

Procedencia de los buques: _____

Quiénes serán sus clientes potenciales: _____

Estimado de carga que pretenden movilizar anualmente: _____

Procedencia de la carga: _____

Haber celebrado acuerdos comerciales, haber sido nominado por una línea naviera o compañía armadora para la consignación de buques y/o listado de líneas navieras y empresas a las que representa. _____

4. Marque con una "x" el tipo de carga que movilizará:

a.) Carga Humana: _____ d.) Contenedores: _____

b.) Carga Granel: Líquido: _____ Sólido: _____ e.) Roll-On / Roll-Off: _____

c.) Carga General: _____ f.) Hierro: _____

g) Otros: _____

5. Proyección Anual:

- TEUS: _____
- Carga Humana: _____
- TM Granel Sólido: _____
- TM Granel Líquido: _____

6. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____
 Dirección:
 Teléfonos:
 E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____
 Dirección:
 Teléfonos:
 E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____
 Dirección:
 Teléfonos:
 E-Mail:

7. Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

ANOTACIONES:

- Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar la prestación de servicios de Agenciamiento de buques que estime conveniente.
- Sí desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20__.

INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se explica que para la autorización agenciamiento de buques, el interesado deberá presentar su solicitud en hoja membretada la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los requisitos en el expediente:

1. Solicitud en hoja membretada.
2. Fotocopia legalizada de testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones.
3. Fotocopia legalizada de documento que acredita la personería del Representante Legal o mandatario.
4. Fotocopia legalizada de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal Mandatario, o pasaporte.
5. Fotocopia legalizada de Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
6. Certificación del listado de accionistas.
7. Constancia original carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
10. Constancia de solvencia fiscal.
11. Constancia de inscripción en el registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
13. Indicar las líneas navieras que representará.
14. Indicar si cuenta con una sede comercial en un sitio cercano a Puerto Quetzal.

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado:

Nombre de la persona individual o jurídica.

Nacionalidad.

Documento Personal de Identificación (DPI).

Número de Identificación Tributaria (NIT).

Dirección Actual.

Teléfonos.

Correo Electrónico.

Página Web.

En la **parte 3** se requiere información del manejo de la carga.

Procedencia de buques.

Clientes potenciales.

Estimado de carga que pretenden movilizar anualmente.

Procedencia de la carga.

Haber celebrado acuerdos comerciales, haber sido nominado por una línea naviera o compañía armadora para la consignación de buques y/o listado de líneas navieras y empresas a las que representa.

En la **parte 4** marcar con una x el tipo de carga que se movilizará.

En la **parte 5** describir la proyección anual según el rubro de carga.

En la **parte 6** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 7** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones.

En la parte final del documento se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

**Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 39. Compañía Estibadora**

COMPAÑÍA ESTIBADORA



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. Para que un particular pueda prestar los servicios marítimo-portuarios o servicios conexos, bajo el régimen de gestión indirecta en Puerto Quetzal, deberá presentar su solicitud a la Autoridad Administrativa Superior acompañada fotocopia legalizada de la siguiente documentación:
 1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar, el nivel de inversión necesaria e incremento de tráfico para el puerto.
 2. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República.
 3. Fotocopia legalizada del documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes.
 4. Fotocopia legalizada del documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país).
 5. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad, cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
 6. Certificación del listado de accionistas.
 7. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
 10. Constancia de solvencia fiscal.
 11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
 13. Según el caso, inventario del equipo, maquinaria y aperos, propio y arrendado, que se utilizarán para la prestación del servicio, indicando las características técnicas de los mismos.
 14. Tener relaciones comerciales con una o más agencias navieras autorizadas para operar en Puerto Quetzal.
 15. Tener constituida una sede comercial en un sitio cercano a Puerto Quetzal.



2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Indique tres (3) referencias comerciales:

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

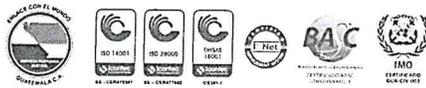
E-mail: _____

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____



4. Indique a que Agencias Navieras presta sus servicios:

1. _____

2. _____

3. _____

5. Marque con una "x" el tipo de carga que movilizará:

a.) Carga Humana: _____	d.) Contenedores: _____
b.) Carga Granel: Líquido: _____ Sólido: _____	e.) Roll-On / Roll-Off: _____
c.) Carga General: _____	f.) Hierro: _____

6. Si cuenta con Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

ANOTACIONES:

- Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar la prestación de servicios de Agencias Estibadoras que estime conveniente.
- Sí desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20__.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO



INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se explica que, para la autorización de la prestación de servicios bajo el modelo de gestión indirecta, el interesado deberá presentar su solicitud la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los requisitos a presentar en el expediente:

1. Solicitud en hoja membretada.
2. Fotocopia legalizada de testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones.
3. Fotocopia legalizada de documento que acredita la personería del Representante Legal o mandatario.
4. Fotocopia legalizada de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal Mandatario, o pasaporte.
5. Fotocopia legalizada de Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
6. Certificación del listado de accionistas.
7. Constancia original carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
10. Constancia de solvencia fiscal.
11. Constancia de inscripción en el registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
13. Descripción del inventario del equipo, maquinaria y aperos, que se utilizarán para la prestación del servicio.
14. Tener relaciones comerciales con una o más agencias navieras autorizadas para operar en Puerto Quetzal.
15. Tener constituida una sede comercial en un sitio cercano a Puerto Quetzal.

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** indicar a que Agencias Navieras prestará sus servicios.

En la **parte 5** marcar con una x el tipo de carga que se movilizará.

En la **parte 6** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la parte final del documento se anota la se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

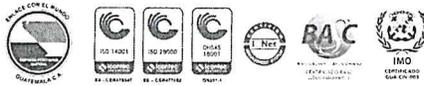
Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

GRÚAS MÓVILES



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. Para que un particular pueda prestar los servicios marítimo-portuarios o servicios conexos, bajo el régimen de gestión indirecta en Puerto Quetzal, deberá presentar su solicitud a la Autoridad Administrativa Superior acompañada fotocopia legalizada de la siguiente documentación:
 1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar, el nivel de inversión necesaria e incremento de tráfico para el puerto, según sea el caso.
 2. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República.
 3. Fotocopia legalizada del documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes.
 4. Fotocopia legalizada del documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país).
 5. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad, cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
 6. Certificación del listado de accionistas.
 7. Constancia original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
 10. Constancia de solvencia fiscal.
 11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
 13. Descripción del equipo que se utilizarán para la prestación del servicio, indicando las características técnicas de los mismos. (Deben ser nuevas y de tecnología moderna)
 14. Según el caso, indicar los rendimientos operacionales en la prestación del servicio.
 15. Tener constituida una sede comercial en un sitio cercano a Puerto Quetzal.
 16. Plan de acción de Seguridad Industrial para incidentes o percances.
 17. Tener capacidad para atender los distintos buques portacontenedores que recalán en el puerto, así como buques graneleros y de carga general;
 18. Disponer de spreader automático para manejo de todo tipo y tamaño de contenedores, así como el uso de almejas de distintas capacidades para la operación de graneles sólidos;



2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

0136

4. Indique a que Agencias Navieras presta o prestará sus servicios:

1. _____
2. _____
3. _____

5. Marque con una "x" el tipo de carga que movilizará:

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| a.) Contenedores: _____ | d.) Otros: _____ |
| b.) Carga Granel Sólido: _____ | Especifique: _____ |
| c.) Carga General: _____ | _____ |

6. Si cuenta con Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

NOTA:

- Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar la Prestación de Servicios bajo el Modelo de Gestión Indirecta que estime conveniente.
- Si desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, ____ de _____ de 20____.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO



INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se explica que, para la autorización de la prestación de servicios bajo el modelo de gestión indirecta, el interesado deberá presentar su solicitud la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los requisitos a presentar en el expediente:

1. Solicitud en hoja membretada.
2. Fotocopia legalizada de testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones.
3. Fotocopia legalizada de documento que acredita la personería del Representante Legal o mandatario.
4. Fotocopia legalizada de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal Mandatario, o pasaporte.
5. Fotocopia legalizada de Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
6. Certificación del listado de accionistas.
7. Constancia original carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
10. Constancia de solvencia fiscal.
11. Constancia de inscripción en el registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
13. Descripción del equipo que se utilizarán para la prestación del servicio, indicando las características técnicas de los mismos. (Deben ser nuevas y de tecnología moderna).
14. Según el caso, indicar los rendimientos operacionales en la prestación del servicio.
15. Tener constituida una sede comercial en un sitio cercano a Puerto Quetzal.
16. Plan de acción de Seguridad Industrial para incidentes o percances.



17. Tener capacidad para atender los distintos buques portacontenedores que recalán en el puerto, así como buques graneleros y de carga general;
18. Disponer de spreader automático para manejo de todo tipo y tamaño de contenedores, así como el uso de almejas de distintas capacidades para la operación de graneles sólidos;

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** indicar a que Agencias Navieras prestará sus servicios.

En la **parte 5** marcar con una x el tipo de carga que se movilizará.

En la **parte 6** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la parte final del documento se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 29. Servicio de Báscula

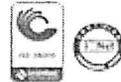
SERVICIO DE BÁSCULA



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com



1. Para que un particular pueda prestar los servicios marítimo-portuarios o servicios conexos, bajo el régimen de gestión indirecta en Puerto Quetzal, deberá presentar su solicitud a la Autoridad Administrativa Superior acompañada fotocopia legalizada de la siguiente documentación:
 1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar, el nivel de inversión necesaria e incremento de tráfico para el puerto, según sea el caso.
 2. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República.
 3. Fotocopia legalizada del documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes.
 4. Fotocopia legalizada del documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país).
 5. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad, cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
 6. Certificación del listado de accionistas.
 7. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
 10. Constancia de solvencia fiscal.
 11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
 13. Descripción del equipo y características técnicas de los mismos.
 14. Rendimientos operacionales en la prestación del servicio.
 15. Planos y especificaciones técnicas de ingeniería.



2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____



0142

4. Si cuenta con Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

ANOTACIONES:

Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar la prestación de servicios de Báscula que estime conveniente.

Sí desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20_____.

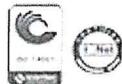
FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO



INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se explica que, para la autorización de la prestación de servicios bajo el modelo de gestión indirecta, el interesado deberá presentar su solicitud la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los requisitos a presentar en el expediente:

1. Solicitud en hoja membretada.
2. Fotocopia legalizada de testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones.
3. Fotocopia legalizada de documento que acredita la personería del Representante Legal o mandatario.
4. Fotocopia legalizada de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal Mandatario, o pasaporte.
5. Fotocopia legalizada de Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
6. Certificación del listado de accionistas.
7. Constancia original carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
10. Constancia de solvencia fiscal.
11. Constancia de inscripción en el registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
13. Descripción del equipo y características técnicas de los mismos.
14. Rendimientos operacionales en la prestación del servicio.



15. Planos y especificaciones técnicas de ingeniería.

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la parte final del documento se anota la se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 34. Servicio de Lancha Piloto

SERVICIO DE LANCHA PILOTO



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. Son requisitos para autorizar la prestación de servicios en el régimen de gestión indirecta en Puerto Quetzal, los siguientes:
 1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar, el nivel de inversión necesaria e incremento de tráfico para el puerto, según sea el caso;
 2. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República;
 3. Fotocopia legalizada del documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes;
 4. Fotocopia legalizada del documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país);
 5. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad, cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización;
 6. Certificación del listado de accionistas;
 7. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal;
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas;
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente;
 10. Constancia de solvencia fiscal;
 11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales;
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene;
 13. Modelo de construcción con un máximo de tres (3) años de antigüedad a la fecha de autorización del servicio;
 14. Tener capacidad de tracción con dos (2) motores centrales o fuera de borda; o un motor en el caso que el sistema de propulsión Sea Water Jet o sistema Voith Schneider, propela azimutal, sistema Foss u otro sistema que permita gran maniobrabilidad y potencia.



- 15. La superestructura debe dejar amplios pasajes a las bandas, de manera que el puente de mando no golpee con el costado del buque;
- 16. Excelente visibilidad de cabina, ventilación de interiores, controles desde el puente de mando a trescientos sesenta (360°) y depósitos de combustible;
- 17. Puntal mínimo de seis punto cinco (6.5) pies, con agarradores de acero inoxidable en el techo;
- 18. Radio Base VHF-FM Banda Marina, multicanal (5 watts de salida mínimo), y portátiles para los tripulantes;
- 19. Licencia de Navegación y Certificado de Registro o matrícula extendidas o refrendadas por la Autoridad Competente, y que esté autorizada para el transporte de personal.

2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:



3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____
- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____
- Nombre de la Empresa: _____
Dirección: _____
Teléfonos: _____
E-mail: _____

4. Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

ANOTACIONES:

- Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar la Prestación de Servicios bajo el Modelo de Gestión Indirecta que estime conveniente.
- Si desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20__.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO

INSTRUCTIVO

En la **parte 1** se explica que, para la autorización de la prestación de servicios bajo el modelo de gestión indirecta, el interesado deberá presentar su solicitud la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los requisitos a presentar en el expediente:

1. Solicitud en hoja membretada.
2. Fotocopia legalizada de testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones.
3. Fotocopia legalizada de documento que acredita la personería del Representante Legal o mandatario.
4. Fotocopia legalizada de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal Mandatario, o pasaporte.
5. Fotocopia legalizada de Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
6. Certificación del listado de accionistas.
7. Constancia original carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
10. Constancia de solvencia fiscal.
11. Constancia de inscripción en el registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
13. Descripción del equipo y características técnicas de los mismos.
14. Rendimientos operacionales en la prestación del servicio.
15. Planos y especificaciones técnicas de ingeniería.

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

0150

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la parte final del documento se anota la se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 37. Servicio Extracción de Desechos

SERVICIO EXTRACCION DE DESECHOS



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. Para que un particular pueda prestar los servicios marítimo-portuarios o servicios conexos, bajo el régimen de gestión indirecta en Puerto Quetzal, deberá presentar su solicitud a la Autoridad Administrativa Superior acompañada fotocopia legalizada de la siguiente documentación::
 1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar.
 2. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República;
 3. Fotocopia legalizada del documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes;
 4. Fotocopia legalizada del documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país);
 5. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad, cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización;
 6. Certificación del listado de accionistas;
 7. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal;
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas;
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente;
 10. Constancia de solvencia fiscal;
 11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales;
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene;
 13. Fotocopia legalizada de la autorización del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, en el caso de extracción de mezclas oleosas; o del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el caso de extracción de desechos sólidos y aguas residuales;
 14. Descripción del equipo apropiado para controlar los siniestros, derrames o vertimientos que ocurran durante la operación de extracción;
 15. Contar con la supervisión de la Autoridad Portuaria Local, para la recepción, tratamiento y disposición final de los desechos extraídos de los buques o el descarte de materiales si fuera el caso.

2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____
 Dirección: _____
 Teléfonos: _____
 E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____
 Dirección: _____
 Teléfonos: _____
 E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____
 Dirección: _____
 Teléfonos: _____
 E-mail: _____



4. Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

5. Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar la Prestación de Servicios bajo el Modelo de Gestión Indirecta que estime conveniente.

NOTA:

- Si desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20__.

FIRMA DEL INTERESADO

INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se explica que, para la autorización de la prestación de servicios bajo el modelo de gestión indirecta, el interesado deberá presentar su solicitud la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los requisitos a presentar en el expediente:

1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar, el nivel de inversión necesaria e incremento de tráfico para el puerto, según sea el caso.
2. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República.
3. Fotocopia legalizada del documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes.
4. Fotocopia legalizada del documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país).
5. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad, cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
6. Certificación del listado de accionistas.
7. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
10. Constancia de solvencia fiscal.
11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
13. Fotocopia legalizada de la autorización del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, en el caso de extracción de mezclas oleosas; o del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el caso de extracción de desechos sólidos y aguas residuales.
14. Descripción del equipo apropiado para controlar los siniestros, derrames o vertimientos que ocurran durante la operación de extracción.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

15. Contar con la supervisión de la Autoridad Portuaria Local, para la recepción, tratamiento y disposición final de los desechos extraídos de los buques o el descarte de materiales si fuera el caso.

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la **parte final** del documento se anota la se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

**Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 32. Servicio de Pilotaje**

SERVICIO DE PILOTAJE



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. Para que un particular pueda prestar los servicios marítimo-portuarios o servicios conexos, bajo el régimen de gestión indirecta en Puerto Quetzal, deberá presentar su solicitud a la Autoridad Administrativa Superior acompañada fotocopia legalizada de la siguiente documentación:
 1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar en hoja membretada.
 2. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República;
 3. Fotocopia legalizada del documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes;
 4. Fotocopia legalizada del documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país);
 5. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad, cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización;
 6. Certificación del listado de accionistas;
 7. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal;
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas;
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente;
 10. Constancia de solvencia fiscal;
 11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales;
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene;
 13. Haber tenido como mínimo el grado de Capitán de Corbeta en la Marina de la Defensa Nacional, o Capitán de altura, o Piloto Práctico egresado de una escuela nacional o extranjera de marina mercante;



14. Poseer certificación de competencia para ejercer el oficio de Piloto Práctico de Puerto extendido por la Autoridad Competente;
15. Poseer licencia o título para ejercer el oficio de Piloto Práctico de Puerto, extendido por la Autoridad Competente;
16. Estar autorizado por la Autoridad Superior de Puerto Quetzal para ejercer el oficio de Piloto Práctico, dentro o fuera de la zona de abrigo de Puerto Quetzal;
17. Gozar de buena salud lo cual deberá acreditar a través de certificaciones médicas;
18. Dominio del idioma inglés lo cual deberá acreditar.

2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se explica que, para la autorización de la prestación de servicios bajo el modelo de gestión indirecta, el interesado deberá presentar su solicitud la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los requisitos a presentar en el expediente:

1. Solicitud en hoja membretada.
 2. Fotocopia legalizada de testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones.
 3. Fotocopia legalizada de documento que acredita la personería del Representante Legal o mandatario.
 4. Fotocopia legalizada de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal Mandatario, o pasaporte.
 5. Fotocopia legalizada de Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
 6. Certificación del listado de accionistas.
 7. Constancia original carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
 9. constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
 10. Constancia de solvencia fiscal.
 11. Constancia de inscripción en el registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
 13. Descripción del inventario del equipo, maquinaria y aperos, que se utilizarán para la prestación del servicio.
-



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

0162

14. Tener relaciones comerciales con una o más agencias navieras autorizadas para operar en Puerto Quetzal.

15. Tener constituida una sede comercial en un sitio cercano a Puerto Quetzal.

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la parte final del documento se anota la se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 30. Servicio de Remolcaje

SERVICIO DE REMOLCAJE



EMPRESA PORTUARIA QUETZAL
Km. 102 Autopista Escuintla – Puerto Quetzal
TEL. 7828-3500 ext. 291
www.puerto-quetzal.com

1. Para que un particular pueda prestar los servicios marítimo-portuarios o servicios conexos, bajo el régimen de gestión indirecta en Puerto Quetzal, deberá presentar su solicitud a la Autoridad Administrativa Superior acompañada fotocopia legalizada de la siguiente documentación:
 1. Solicitud del interesado con descripción del servicio que desea prestar, el nivel de inversión necesaria e incremento de tráfico para el puerto.
 2. Fotocopia legalizada del Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República.
 3. Fotocopia legalizada del documento que acredita la personería del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes.
 4. Fotocopia legalizada del documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Mandatario, o pasaporte (si fuera extranjero no domiciliado en el país).
 5. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad, cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
 6. Certificación del listado de accionistas.
 7. Constancia en original de carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
 10. Constancia de solvencia fiscal.
 11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
 13. Indicar los rendimientos operacionales en la prestación del servicio.
 14. Contar con Certificado de Clase extendido por una sociedad de clasificación reconocida por la Asociación Internacional de Sociedades de Clasificación (IACS).
 15. Contar con Licencia de Navegación vigente, extendida o refrendada por la Autoridad Competente.
 16. Cumplir con lo estipulado en las disposiciones de los Convenios Internacionales de la Organización Marítima Internacional (OMI) ratificados por Guatemala, que sean aplicables, los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y otros convenios afines que el Estado de Guatemala se ha obligado a cumplir.
 17. En el caso de primera autorización, los remolcadores Clase "A" deberán tener una antigüedad máxima de tres (3) años, y los remolcadores Clase "A+", deberán ser como mínimo del año de fabricación en que se autorice.
 18. Contar con Certificado de Potencia de Tiro (Bollard Pull) que compruebe una potencia de tiro a punto fijo de acuerdo a la Clase de remolcador que se establezca, así como disponer de dos (2) máquinas de alta potencia y dispositivo de inversión de marcha que permita un cambio rápido de dirección.



19. La superestructura debe dejar amplios pasajes a las bandas, de manera que el puente de mando no golpee con el costado del buque, debe permitir visibilidad y controles desde el puente de mando a trescientos sesenta grados (360°).
20. Disponer de gancho disparador ubicado tan cerca como sea posible del punto giratorio, que pueda orientarse libremente entre los noventa grados (90°) y doscientos setenta grados (270°) relativos, y disponer de un dispositivo amortiguador para dar flexibilidad.
21. Disponer de cabrestantes (winches) en proa y en popa que permitan la maniobra de líneas.
22. Disponer de tanques de decantación para aguas negras, con bomba de vaciado.
23. Contar con equipo exterior contra incendios con monitor o cañón y tomas de agua.
24. Disponer de buena estabilidad estática y dinámica, así como un rápido retorno a condición de adrizamiento.
25. Disponer de un sistema de fondeo, con anclas a cada banda.

2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad: (En caso de ser extranjero, deberá acreditar las autorizaciones y registros que exigen las leyes de Guatemala, previo a la aprobación definitiva).

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:



3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección:
Teléfonos:
E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección:
Teléfonos:
E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____
Dirección:
Teléfonos:
E-mail:

4. Si cuenta con Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

ANOTACIONES:

- Empresa Portuaria Quetzal, se reserva el derecho de autorizar la Prestación de Servicios bajo el Modelo de Gestión Indirecta que estime conveniente.
- Si desea ampliar su información, sírvase efectuarlo en hoja adjunta.

Guatemala, _____ de _____ de 20 ____.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO

INSTRUCTIVO:

En la **parte 1** se explica que, para la autorización de la prestación de servicios bajo el modelo de gestión indirecta, el interesado deberá presentar su solicitud la cual deberá ser dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, y se adjuntan los requisitos a presentar en el expediente:

1. Solicitud en hoja membretada.
2. Fotocopia legalizada de testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones o ampliaciones.
3. Fotocopia legalizada de documento que acredita la personería del Representante Legal o mandatario.
4. Fotocopia legalizada de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal Mandatario, o pasaporte.
5. Fotocopia legalizada de Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad cuyo objeto social sea afín a la prestación del servicio para el cual solicita autorización.
6. Certificación del listado de accionistas.
7. Constancia original carencia de Antecedentes Penales y Policiacos del Representante Legal.
8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas.
9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU), vigente.
10. Constancia de solvencia fiscal.
11. Constancia de inscripción en el registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así como constancia de solvencia de cuotas patronales.
12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene.
13. Indicar los rendimientos operacionales en la prestación del servicio.
14. Contar con Certificado de Clase extendido por una sociedad de clasificación reconocida por la Asociación Internacional de Sociedades de Clasificación (IACS).
15. Contar con Licencia de Navegación vigente, extendida o refrendada por la Autoridad Competente.
16. Cumplir con lo estipulado en las disposiciones de los Convenios Internacionales de la Organización Marítima Internacional (OMI) ratificados por Guatemala, que sean aplicables, los de la Organización

Internacional del Trabajo (OIT), y otros convenios afines que el Estado de Guatemala se ha obligado a cumplir.

17. En el caso de primera autorización, los remolcadores Clase "A" deberán tener una antigüedad máxima de tres (3) años, y los remolcadores Clase "A+", deberán ser como mínimo del año de fabricación en que se autorice.
18. Contar con Certificado de Potencia de Tiro (Bollard Pull) que compruebe una potencia de tiro a punto fijo de acuerdo a la Clase de remolcador que se establezca, así como disponer de dos (2) máquinas de alta potencia y dispositivo de inversión de marcha que permita un cambio rápido de dirección.
19. La superestructura debe dejar amplios pasajes a las bandas, de manera que el puente de mando no golpee con el costado del buque, debe permitir visibilidad y controles desde el puente de mando a trescientos sesenta grados (360°).
20. Disponer de gancho disparador ubicado tan cerca como sea posible del punto giratorio, que pueda orientarse libremente entre los noventa grados (90°) y doscientos setenta grados (270°) relativos, y disponer de un dispositivo amortiguador para dar flexibilidad.
21. Disponer de cabrestantes (winches) en proa y en popa que permitan la maniobra de líneas.
22. Disponer de tanques de decantación para aguas negras, con bomba de vaciado.
23. Contar con equipo exterior contra incendios con monitor o cañón y tomas de agua.
24. Disponer de buena estabilidad estática y dinámica, así como un rápido retorno a condición de adrizamiento.
25. Disponer de un sistema de fondeo, con anclas a cada banda.

En la **parte 2** se solicita información de los datos generales del interesado: Nombre de la persona individual o jurídica, Nacionalidad, Documento Personal de Identificación (DPI), Número de Identificación Tributaria (NIT), Dirección Actual, Teléfonos, Correo Electrónico, Página Web.

En la **parte 3** se solicita la información de 3 referencias comerciales.

En la **parte 4** se solicita información si la entidad cuenta con certificaciones y acreditaciones.

En la **parte final** del documento se anota la fecha, firma y sello del interesado.

COMUNICACIÓN

ATENCION AL CLIENTE Y CONTRATOS

INDICE DE ANEXOS

NOMBRE	
--------	--

01	Formato Directorio Telefónico Externo
02	Registro de Quejas, inconformidades, oportunidades de mejora, otros requerimientos.
03	Guía de entrevista comercial

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL

INFORMACION PARA DIRECTORIO TELEFONICO EXTERNO



No.	NOMBRE DE LA EMPRESA	SEGMENTO	GERENTE GENERAL	REPRESENTANTE LEGAL	JEFE DE OPERACIONES EN PUERTO	DIRECCIÓN GUATEMALA	TELEFONOS GUATEMALA	DIRECCIÓN PUERTO	TELEFONOS PUERTO	CORREO ELECTRÓNICO

FECHA DE ACTUALIZACIÓN _____

ELABORADO POR: _____

AREA DE ATENCION AL CLIENTE

INSTRUCTIVO

- 1) Anotar en la primera columna el numeral de las empresas.
- 2) Anotar en la segunda columna el nombre de la empresa.
- 3) Anotar en la tercera columna el segmento al que pertenece: arrendario de área o de local, agencia naviera, prestadores de servicio, etc.
- 4) Escribir en la cuarta columna el nombre del gerente general.
- 5) Escribir en la quinta columna el nombre del representante legal.
- 6) Escribir en la sexta columna el nombre del jefe de operaciones en puerto.
- 7) Escribir en la séptima columna la dirección de ciudad Guatemala.
- 8) Escribir en la octava columna los teléfonos de ciudad Guatemala.
- 9) Escribir en la novena columna la dirección de Puerto.
- 10) Escribir en la décima columna los teléfonos de Puerto.
- 11) Escribir en la décima primera columna la dirección del correo electrónico.



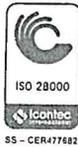
EMPRESA PORTUARIA QUETZAL

REGISTRO DE QUEJAS, INCONFORMIDADES, OPORTUNIDADES DE MEJORA, OTROS REQUERIMIENTOS. AÑO										
No.	NOMBRE DE LA GESTIÓN	CLIENTE	MEDIO DE COMUNICACIÓN	INICIO DE GESTIÓN	FINAL DE GESTIÓN	TIEMPO TOTAL DE LA GESTIÓN	RESULTADOS	GERENCIA O UNIDAD RESPONSABLE	OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO	ENLACE DE ATENCIÓN AL CLIENTE
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										

Elaborado por
 AREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
 UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

INSTRUCTIVO

- 1) En la primer columna se anota el numeral correspondiente de la gestión.
- 2) En la segunda columna se describe la gestión.
- 3) En la tercer columna se anota el nombre del Cliente ó Prestador de Servicio
- 4) En la cuarta columna registrar el medio de comunicación por el cual se recepciona la gestión.
- 5) En la quinta columna se anota el inicio de la gestión.
- 6) En la sexta columna se anota el final de la gestión.
- 7) En la septima columna se anota el tiempo total de la gestión.
- 8) En la octava columna se registran los resultados.
- 9) En la novena columna se registran los resultados.
- 10) En la decima columna se anota la Gerencia o Unidad responsable.
- 11) En la decima primera columna se registran las observaciones del seguimiento.
- 12) En la decima segunda columna se anota el enlace de atención al cliente que atendió la gestión.



0173

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

GUIA DE ENTREVISTA COMERCIAL

Empresa: _____

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

Correo Electrónico: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Fecha: _____

Estimado asociado de negocios:

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL le agradece brindar la siguiente información con fines estadísticos y mejora continua.

1. ¿Cuáles son las metas a corto plazo para el año ____ en relación a la proyección de carga, Importación y Exportación, % en crecimiento?

Tipos de Carga

- | | | | | | |
|----------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Carga general | <input type="checkbox"/> | Contenedores | <input type="checkbox"/> | Carga Refrigerada | <input type="checkbox"/> |
| Granel líquido | <input type="checkbox"/> | Granel Sólido | <input type="checkbox"/> | Carga seca | <input type="checkbox"/> |
| Cruceros | <input type="checkbox"/> | Cemento | <input type="checkbox"/> | Carbón | <input type="checkbox"/> |
| Hierro | <input type="checkbox"/> | Vehículos | <input type="checkbox"/> | Atún | <input type="checkbox"/> |



0174

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

2. Cuáles son las razones por las que eligió Puerto Quetzal como destino de su carga?.

Ubicación Geográfica

Facilidades de servicio

Cercanía Vía Terrestre

Puerto Seguro

Otros: _____

3. Que áreas de oportunidad de mejora visualiza en Puerto Quetzal:

Ingresos

Ventanas

Atraque

4. ¿Según su criterio qué mejoras debe considerarse en la sistematización de los procesos actuales de Puerto Quetzal?

Servicios al buque

Atraques

Por qué: _____

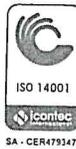
5. ¿Según su análisis qué mejoras debe considerarse en la prestación de los servicios marítimos-portuarios de Empresa Portuaria Quetzal

Mejoras Aduanales

Reducción de tiempos en las Instituciones Gubernamentales

Facilidad para carga de transbordo

Dragado para atender buques de mayor capacidad



0175

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

6. Como cliente de Empresa Portuaria Quetzal, qué servicios considera podrían ser los de mayor interés.

- a. Servicios al buque
- b. Servicios a la carga
- c. Otros

7. Cuáles son los valores de criterio para evaluar los servicios del Puerto.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

8. Como cliente de Puerto Quetzal, considera oportuno que se reactiven las reuniones conjuntas (instituciones gubernamentales y empresas privadas) para mejorar la atención.

Sí No

Por qué: _____

9. ¿Cuáles considera son las mayores fortalezas y debilidades de Puerto Quetzal?

Firma y Sello Entrevistado

Firma y Sello Entrevistador
Área de Atención al Cliente
Unidad de Comercialización y Mercadeo



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

INSTRUCTIVO:

En el encabezado de la Guía de entrevista comercial el entrevistador deberá escribir el nombre de la empresa, nombre del interesado, cargo, correo electrónico, dirección, teléfono y fecha.

En la pregunta número 1 escribir las metas para el cliente del próximo año en relación a su proyección de carga anual y marcar en los cuadros con una x el tipo de carga.

En la pregunta número 2 marcar con una x los factores que se elige a Puerto Quetzal como destino de la carga.

En la pregunta número 3 anotar las áreas de oportunidad que visualiza la naviera en Puerto Quetzal marcando con una x las casillas correspondientes.

En la pregunta número 4 anotar las mejoras de la sistematización de procesos que considere la naviera marcándolos con una x.

En la pregunta número 5 marcar con una x las mejoras que considere la naviera para la prestación de los servicios marítimos portuarios.

En la pregunta número 6 marcar con una x los servicios que considere la naviera de mayor interés.

En la pregunta número 7 marcar con una x los valores de criterio para evaluar los servicios del puerto.

En la pregunta número 8 responder sí o no, considera oportuno la naviera respecto a la reactivación de reuniones en conjunto entre instituciones públicas y sector privado.

En la pregunta número 9 anotar la opinión de la naviera en relación a las fortalezas y debilidades de Puerto Quetzal.

RELACIONES PÚBLICAS

0178

INDICE DE ANEXOS

NOMBRE	
--------	--

01	Visitas Atendidas
02	Reporte Temporada de Cruceros



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL

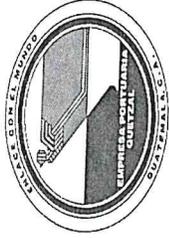
VISITAS ATENDIDAS AÑO: _____

No.	FECHA VISITA	NOMBRE ENTIDAD	CONTACTO DE LA ENTIDAD	TELÉFONO SEGMENTO	PERSONAS	ATENCIÓNES BRINDADAS	VISITA ATENDIDA POR:

INSTRUCTIVO

- 1 En la primer columna se anota el numeral correspondiente.
- 2 En la segunda columna se registra fecha de visita.
- 3 En la tercer columna se describe la entidad.
- 4 En la cuarta columna se registran contactos de la entidad: empresa y teléfono.
- 5 En la quinta columna se hace referencia al segmento: entidades públicas y privadas, sector educativo, otros.
- 6 En la sexta columna se anota la cantidad de personas atendidas.
- 7 En la séptima columna especificar las atenciones brindadas: recorrido, charla informativa ó refrigerio.
- 8 En la octava columna anotar el nombre de la persona que atendió la visita.

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL



REPORTE TEMPORADA DE CRUCEROS

AÑO _____

DESCRIPCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
CRUCEROS													
PASAJEROS													
TRIPULANTES													

Elaborado por:

 Relaciones Públicas
 Unidad de Comercialización y Mercadeo

INSTRUCTIVO

- 1 En la primer columna se indica la información que se requiere anotar mensualmente: cantidad de cruceros, números de pasajeros y tripulantes.
- 2 De la segunda a la decimo tercera columna se anota la cantidad respectiva según el mes que corresponda.
- 3 En la decimo cuarta columna se hace la sumatoria de la cantidad anotada del mes de enero a diciembre.