

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

PUERTO QUETZAL, OCTUBRE 2023

PRESENTACIÓN

El presente documento es una herramienta de control interno para la Unidad de Comercialización y Mercadeo que contiene el detalle de los procedimientos, normas de trabajo internas, flujogramas, etc. El Manual identifica sus 20 procedimientos, detallando el nombre, fecha de elaboración, codificación, área de aplicación, responsable, descripción de la actividad. Es un instrumento de apoyo administrativo que permite uniformar y controlar el cumplimiento de las acciones administrativas, así como también evitar duplicidad en actividades.

Con el presente Manual de Normas y Procedimientos el personal asignado a Comercialización y Mercadeo, conocerá el orden y la secuencia lógica para realizar sus actividades en cada área y puesto de trabajo. Tal documento 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.

El Manual de Normas y Procedimientos estará sujeto a revisiones anuales, para sus debidas actualizaciones.

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	CODIGO
DE LA JEFATURA	
Solicitudes de Compra y Ejecución Presupuestaria	MNP-UCM-01
Emisión 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 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
Estudio de Mercado	MNP-UCM-PN-02
RELACIONES PUBLICAS	
Atención de visitantes	MNP-UCM-RP-01
Atención cruceros	MNP-UCM-RP-02
Coordinación de eventos	MNP-UCM-RP-03
Guía Portuaria	MNP-UCM-RP-04

**UNIDAD DE
COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADEREO**

JEFATURA

INDICE

JEFATURA

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Solicitudes de Compra y Ejecución Presupuestaria	MNP-UCM-01
Emisión 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 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
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-01

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

1. Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercaderos.

Normas de trabajo internas:

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 Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		No. DE PASOS: 19	NO. DE HOJA: 1 de 3
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
		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	
1	Solicitar el presupuesto anual y el PAC	UCM /Jefatura	Solicita a la Gerencia Financiera por medio de correo electrónico el presupuesto anual y programación anual de compras de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.
2	Descargar el catálogo en el portal del MINFIN	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	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 Solicitudes de compra	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 Solicitudes de compra	Presenta a la Jefatura el borrador del presupuesto y pac.
5	Revisar 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 Solicitudes de compra	Modifica el Presupuesto y PAC de acuerdo a las observaciones de la Jefatura.
7	Imprimir el Presupuesto y PAC	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	Imprime el Presupuesto y PAC, firma y sella con visto bueno de la Jefatura.
8	Notificar el Presupuesto y PAC	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	Notifica a las Gerencias correspondientes en copia dura y correo electrónico el presupuesto de UCM y el PAC.

SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	No. DE PASOS: 19		NO. DE HOJA: 2 de 3
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
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 Solicitudes de compra	Ingresa con código de usuario al Sistema de Compras y Sistema de Almacén.
11	Generar solicitudes de compra	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	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 Solicitudes de compra	Imprime la solicitud de compra para su firma correspondiente.
13	Crear y grabar pre orden en SIGES	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	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 Solicitudes de compra	Entrega al Departamento de Presupuesto la solicitud firmada para verificación de partida presupuestaria.
14	Recibir solicitud de compras	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	Recibe del Departamento de Presupuesto la solicitud con la partida presupuestaria.
15	Recopilar firmas de la solicitud de compras	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	Recopila las firmas correspondientes de la solicitud de compra.
16	Enviar en los sistemas pre orden y solicitud de compra	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	Envía en los sistemas de SIGES y Sistema de Compras la pre orden y solicitud de compra.
17	Dar seguimiento Solicitudes de compra	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	Da seguimiento al status de las solicitudes de compra e informa a donde corresponda.
18	Archivar Solicitudes de Compra	UCM/ Encargado Solicitudes de compra	Archiva en orden cronológico las solicitudes de compra en Leitz y documentación de soporte respectiva.

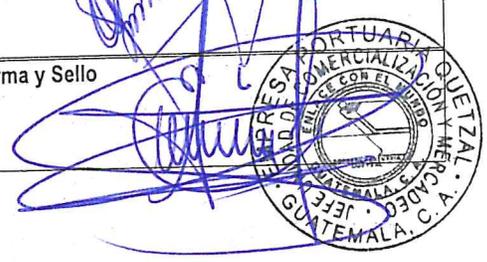
SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	No. DE PASOS: 19		NO. DE HOJA: 3 de 3
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-01			

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

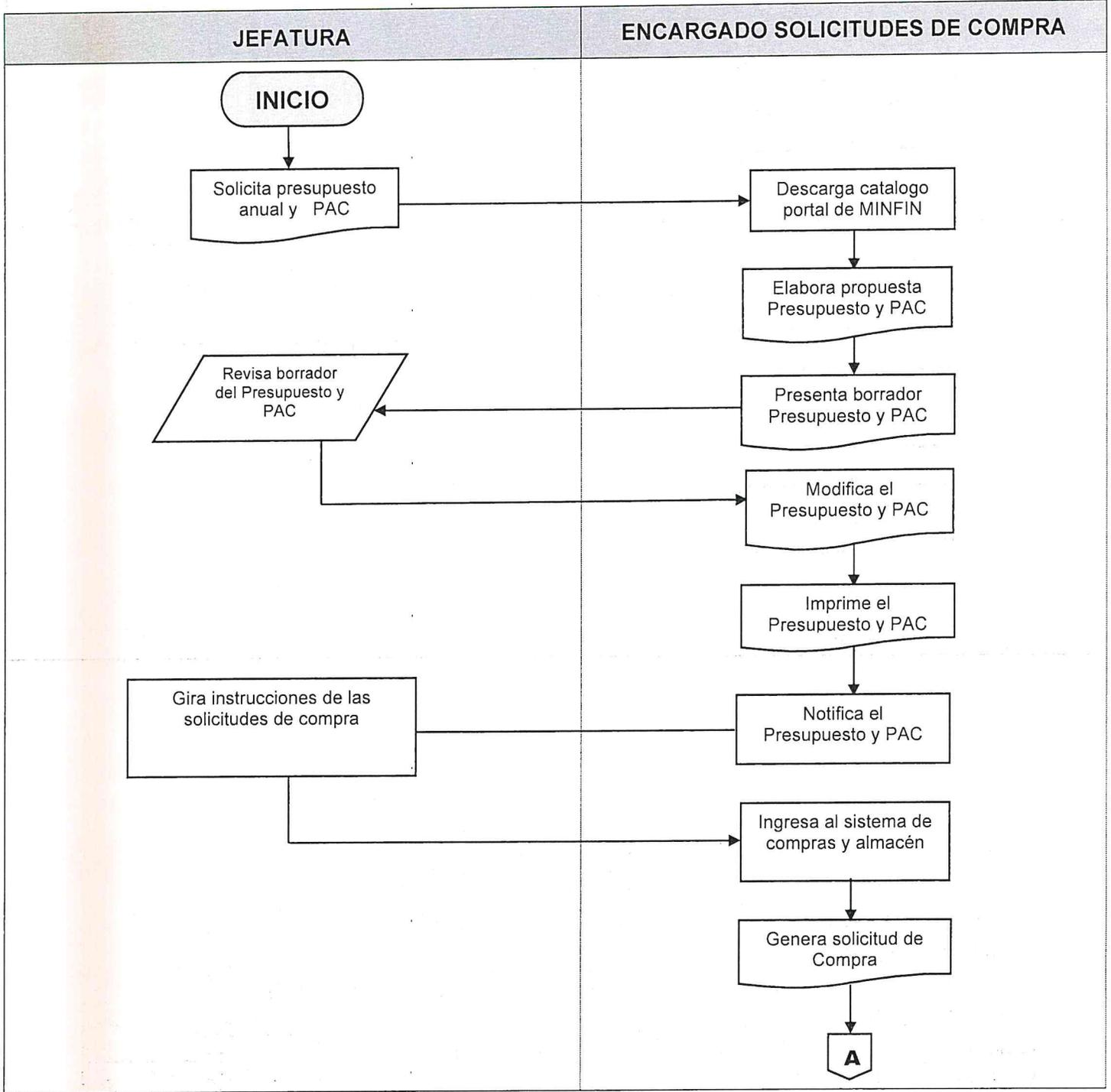
[Faint, illegible text and markings]



PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	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	
FECHA			MES 10	AÑO 2023	CODIGO: MNP-UCM-01
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		





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
10	2023

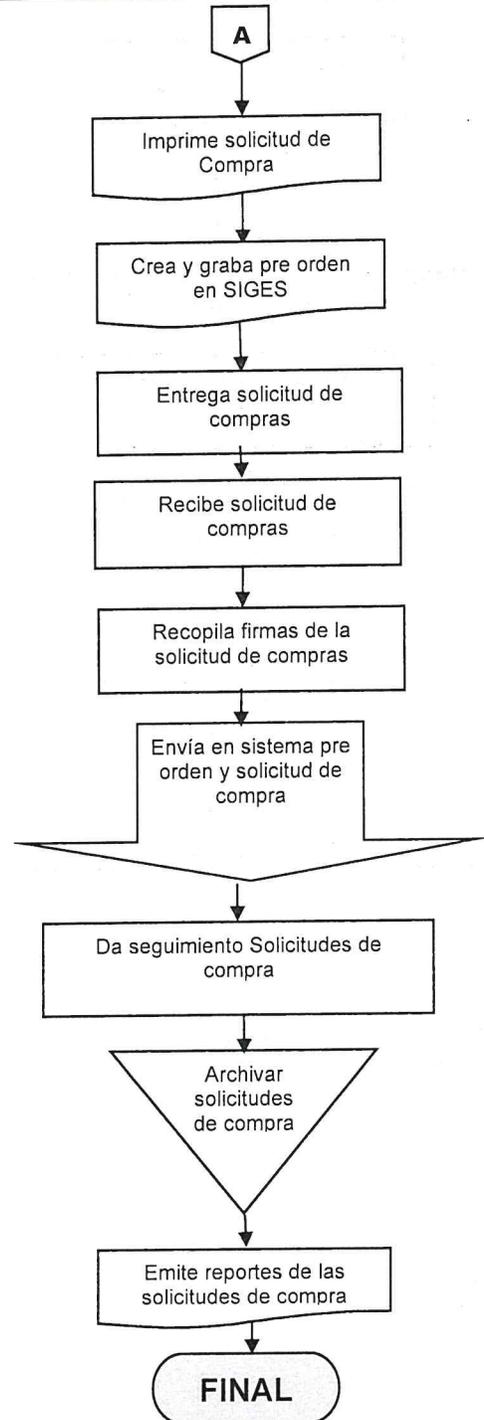
CODIGO: MNP-UCM-01

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

ENCARGADO SOLICITUDES DE COMPRA



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO	
	EMISIÓN DICTAMEN TÉCNICO	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-02	

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) Cada documento y requisito del expediente debe ser revisado y verificado que el mismo este completo para firmar con sello 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 diariamente 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 en file del cliente o prestador de servicio. e) Al preparar un expediente para ser entregado a Gerencia 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 coordinador.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO		
	EMISIÓN DICTÁMEN TÉCNICO			No. DE PASOS: 27		NO. DE HOJA: 1 de 3
FECHA				MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-02
		10	2023			
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.
02	Brindar información UCM-Coordinador Ventanilla Única	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 o Prestador de Servicio	Presenta solicitud y expediente a la Ventanilla Única de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.
04	Revisar solicitud y expediente UCM-Asistente Ventanilla Única	Revisa y verifica la totalidad de documentos legales requeridos según guía de trámite, firmando y sellando de recibido.
05	Recibir expediente UCM-Asistente Ventanilla Única	Recibe y sella de recibido el expediente un asistente del área de arrendamientos.
06	Ingresar datos monitoreo de expedientes UCM-Coordinador Ventanilla Única	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 UCM-Asistente Ventanilla Única	Elabora Resolución de Trámite con visto bueno del coordinador de arrendamientos y Jefatura de la Unidad.

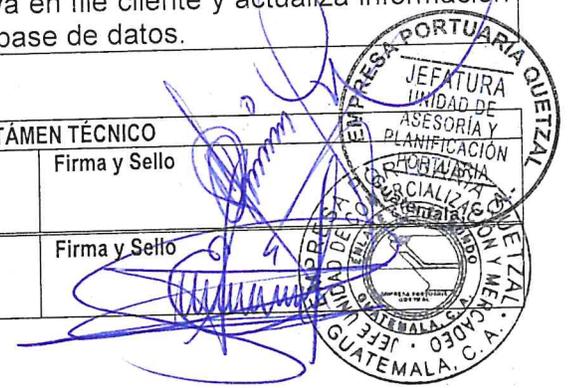
EMISIÓN DICTÁMEN TÉCNICO	No. DE PASOS: 27		NO. DE HOJA: 2 de 3
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
		CODIGO: MNP-UCM-02	
INICIA: Cliente o Prestador de Servicio		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
08	Remitir Resolución de Trámite UCM-Asistente Ventanilla Única	Remite Resolución de Trámite a Gerencia General según correlativo, para solicitar nombramiento de comisión técnica.
09	Recibir Providencia UCM/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	Recibir nombramiento de Comisión Técnica UCM-Coordinador Ventanilla Única	Recepciona Nombramiento de Comisión Técnica y se actualiza información en el monitoreo de expedientes.
11	Asignar expediente UCM-Coordinador Ventanilla Única	Asigna expediente por medio electrónico al asistente del área de arrendamientos.
12	Efectuar convocatoria UCM-Asistente Ventanilla Única	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. UCM-Coordinador Ventanilla Única	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 UCM-Asistente Ventanilla Única	Elabora proyecto de dictamen que incluya antecedentes, historial, consideraciones legales, 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 UCM-Asistente Ventanilla Única	Envía proyecto dictamen por medio de correo electrónico a integrantes de la Comisión Técnica para sus observaciones y opiniones.
16	Realizar modificaciones al proyecto de dictamen UCM-Asistente Ventanilla Única	Realiza modificaciones al proyecto de dictamen, y lo comunica por correo electrónico a integrantes de comisión técnica.

EMISIÓN DICTÁMEN TÉCNICO	No. DE PASOS: 27		NO. DE HOJA: 3 de 3
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
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	UCM-Asistente Ventanilla Única	Imprime dictamen técnico según el correlativo de la Gerencia General.
18	Recopilar firmas en dictamen	UCM-Asistente Ventanilla Única	Recopila las firmas de los integrantes de la Comisión Técnica.
19	Trasladar expediente	UCM-Asistente Ventanilla Única	Traslada expediente mediante oficio a la Unidad de Asesoría Jurídica para elaboración proyecto de minuta.
20	Recibir expediente con minuta	UCM-Asistente Ventanilla Única	Recibe expediente con proyecto de minuta de la Unidad de Asesoría Jurídica.
21	Preparar expediente	UCM-Asistente Ventanilla Única	Prepara expediente: resumen ejecutivo, fotocopias, folear, índice, carátula, etc.
22	Trasladar expediente	UCM-Asistente Ventanilla Única	Traslada expediente mediante oficio a la Gerencia General para elaboración proyecto acuerdo de Junta Directiva.
23	Elaborar presentación digital	UCM-Asistente Ventanilla Única	Elabora presentación digital con visto bueno del coordinador de ventanilla única para exposición en Junta Directiva.
24	Monitorear copia del acuerdo de Junta Directiva	UCM-Coordinador Ventanilla Única	Monitorea en Unidad de Asesoría Jurídica la copia del acuerdo de Junta Directiva que aprobó solicitud.
25	Recibir copia acuerdo de Junta Directiva	UCM-Asistente Ventanilla Única	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.	UCM-Asistente Ventanilla Única	Recibe copia del Contrato o Escritura Pública de la Unidad de Asesoría Jurídica, y se actualiza en el monitoreo de expedientes.
27	Archivar	UCM-Asistente Ventanilla Única	Archiva en file cliente y actualiza información en la base de datos.

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DICTÁMEN TÉCNICO		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

No. DE HOJA: 1 de 4

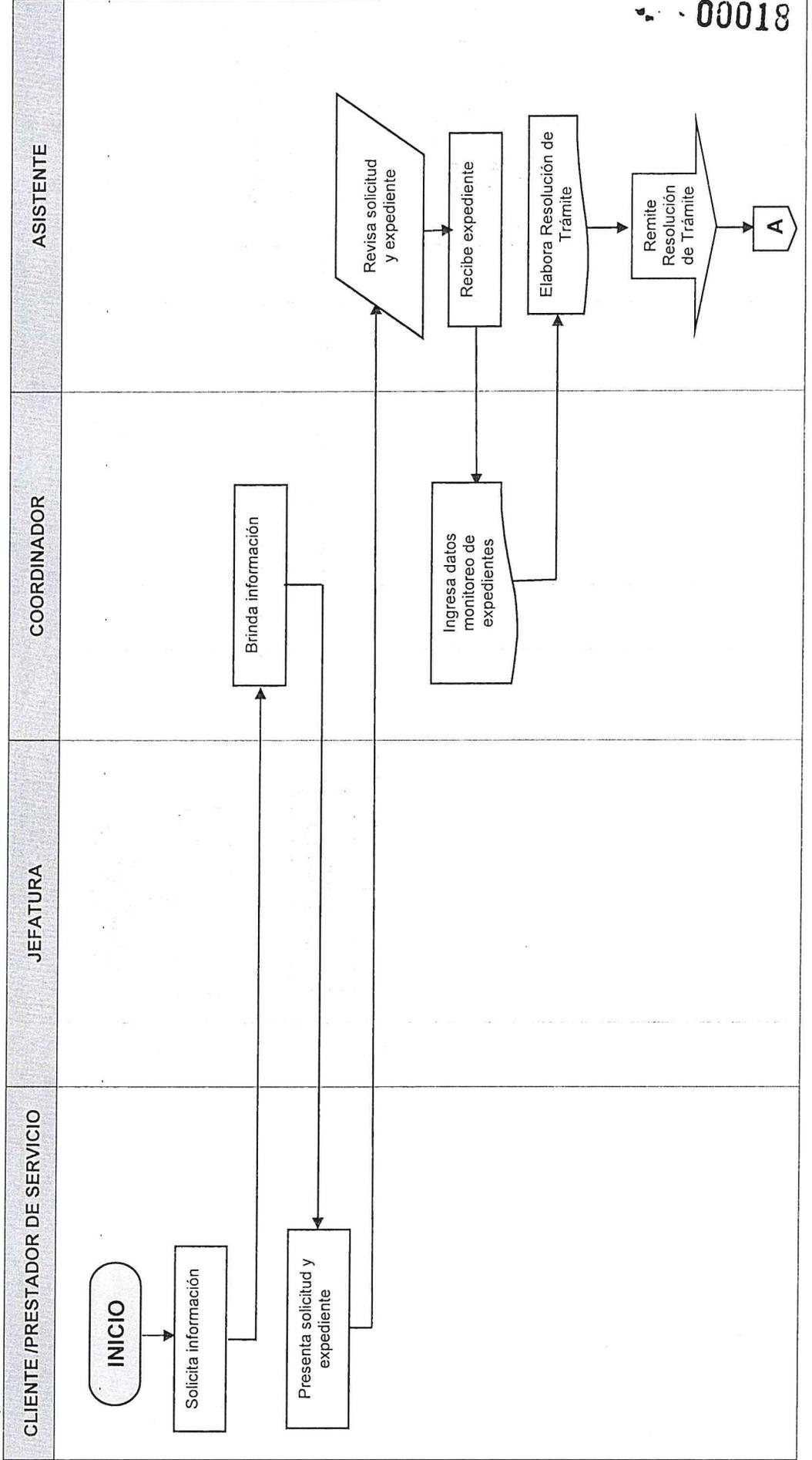
No. DE PASOS: 27

CODIGO: MNP-UCM-02

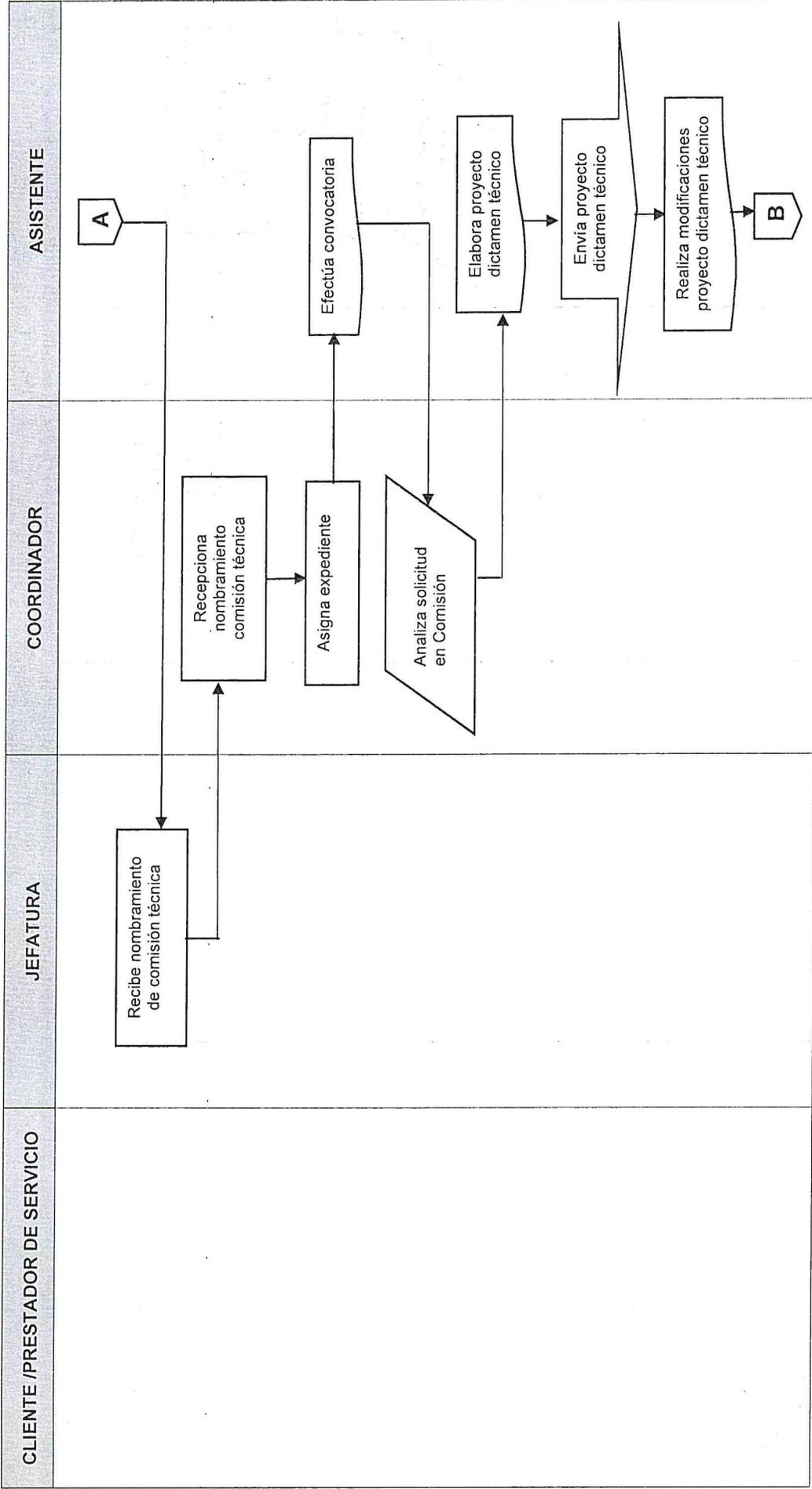
EMISIÓN DICTAMEN TÉCNICO

FECHA: MES 10 AÑO 2023

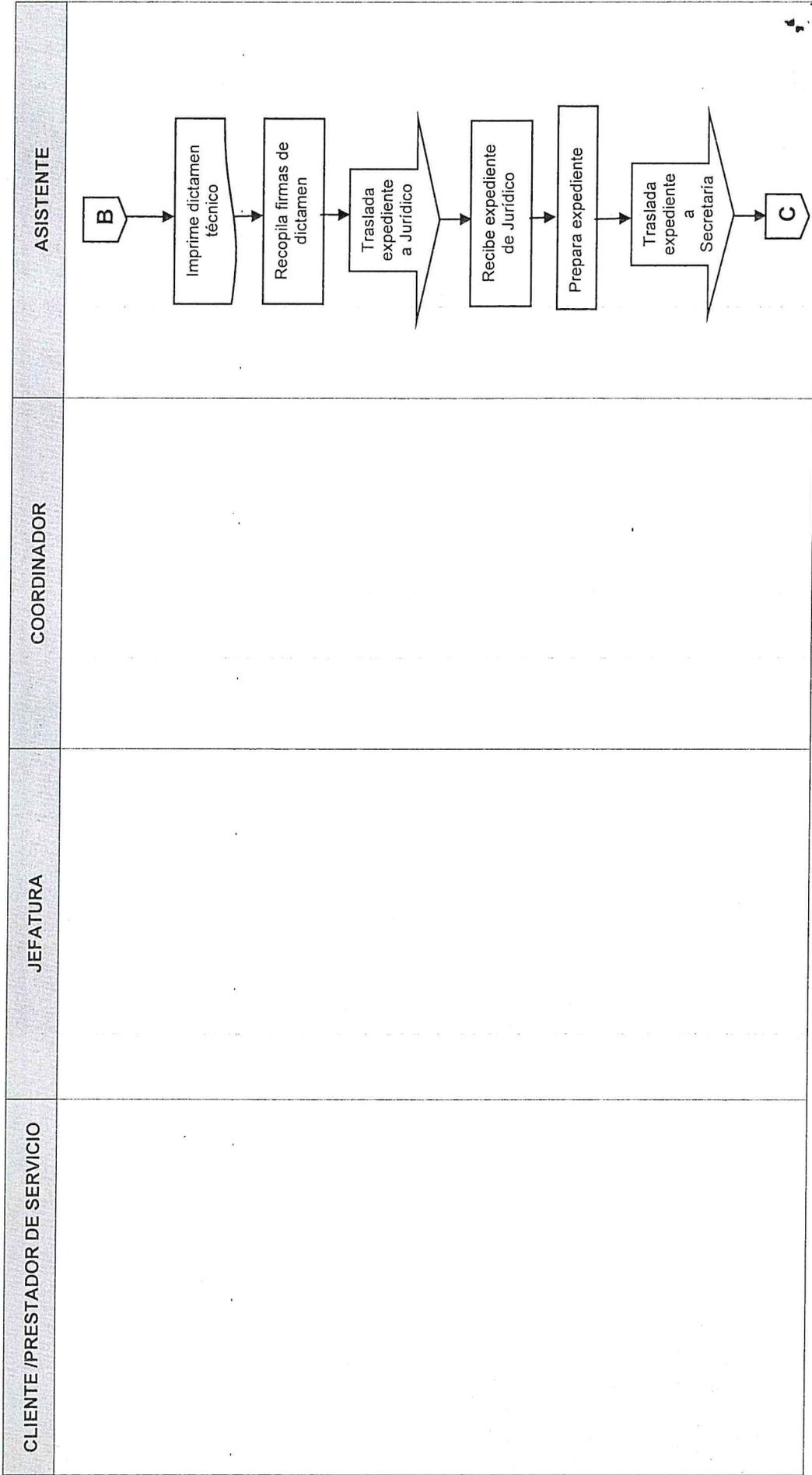
INICIA: Cliente ó Prestador de Servicio **TERMINA:** Unidad de Comercialización y Mercadeo



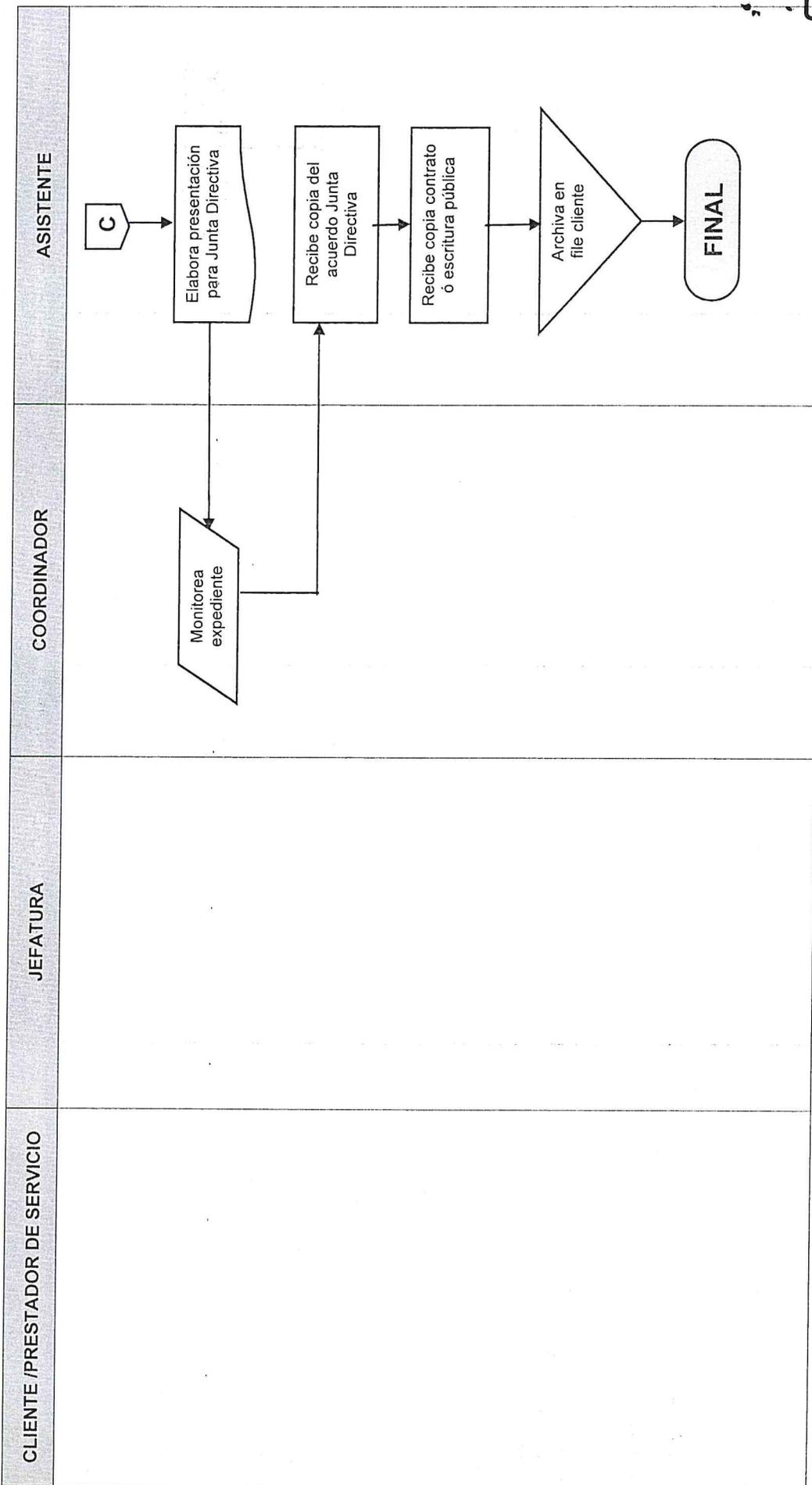
EMISIÓN DICTAMEN TÉCNICO		No. DE PASOS: 27		No. DE HOJA: 2 de 4	
		FECHA:	MES 10	AÑO 2023	CODIGO: MNP-UCM-02
INICIA: Cliente o Prestador de Servicio		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			



EMISIÓN DICTAMEN TÉCNICO	No. DE PASOS: 27		No. DE HOJA: 3 de 4		
	FECHA:		CODIGO: MNP-UCM-02		
	MES	AÑO			
		10	2023	TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
INICIA: Cliente o Prestador de Servicio					



EMISIÓN DICTAMEN TÉCNICO		No. DE PASOS: 27		No. DE HOJA: 4 de 4	
FECHA:		MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-02	
Cliente o Prestador de Servicio		10	2023	TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
INICIA:					



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO	
	ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023		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 debe cumplir 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 únicamente 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 del acta a Gerencias y Unidades de la entrega del inmueble debe efectuarse a la brevedad posible.



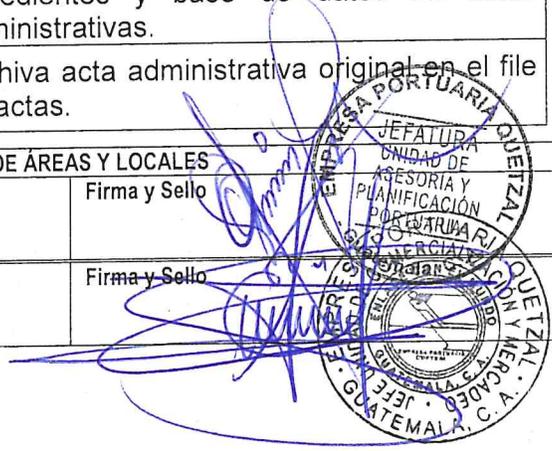
PROCEDIMIENTO

UNIDAD DE
COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADEO

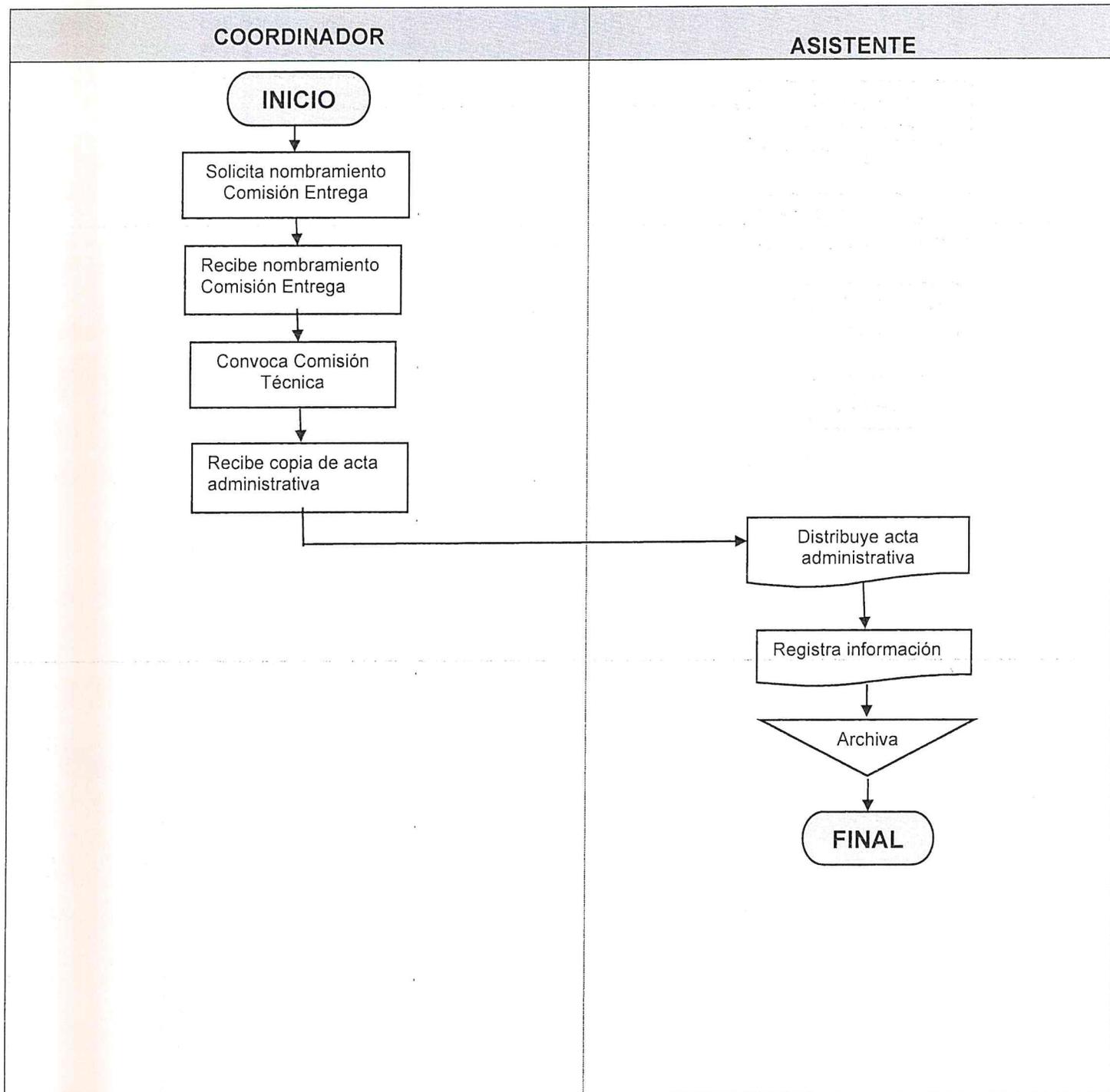
ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES	No. DE PASOS: 07		NO. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	UCM/Coordinador Ventanilla Única	Solicita por medio de oficio a Gerencia General nombramiento Comisión de Entrega, describiendo las Gerencias y Unidades que conforman la Comisión, actualizándose información en el monitoreo de expedientes.
02	UCM/Coordinador Ventanilla Única	Recibe de Gerencia General el nombramiento Comisión de Entrega.
03	UCM/Coordinador Ventanilla Única	Convoca por diversos medios de comunicación a integrantes de la Comisión de Entrega para socializar información del caso.
04	UCM/Coordinador Ventanilla Única	Recibe copia del acta administrativa para conocimiento y efectos.
05	UCM/Asistente Ventanilla Única	Distribuye mediante oficio dirigido a la Gerencia General, fotocopia simple del acta con copia a las Unidades y Gerencias correspondientes.
06	UCM/Asistente Ventanilla Única	Registra información en el monitoreo de expedientes y base de datos de actas administrativas.
07	UCM/Asistente Ventanilla Única	Archiva acta administrativa original en el file de actas.

PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
02/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
06/10/2023	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO		
	ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES	No. DE PASOS: 07	No. DE HOJA: 1 de 1		
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	CODIGO: MNP-UCM-03	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
	RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES	FECHA	MES	AÑO
10			2023	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, contratos administrativos, así como también el número y fecha del acta administrativa de la entrega del inmueble que se haya realizado con anterioridad. 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 aplica. 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. e) La distribución del acta a Gerencias y Unidades de la recepción del inmueble debe efectuarse a la brevedad posible.

	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
	RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES	No. DE PASOS: 09		NO. DE HOJA: 1 de 1
FECHA		MES 10	AÑO 2023	CODIGO: MNP-UCM-04
INICIA: Cliente		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderío		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Notificar a Empresa Portuaria Quetzal	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	Elabora oficio Comisión de Recepción	UCM/Coordinador Ventanilla Única	Elabora oficio a Gerencia General solicitando el nombramiento de Comisión de Recepción, con el visto bueno de la Jefatura de la Unidad.
03	Recibir nombramiento Comisión de Recepción	UCM/Coordinador Ventanilla Única	Recibe de Gerencia General el nombramiento de Comisión Receptora.
04	Convocar a integrantes Comisión Técnica	UCM/Coordinador Ventanilla Única	Convoca por correo electrónico a integrantes de la Comisión Receptora para socializar información del caso.
05	Recibir acta administrativa	UCM/Coordinador Ventanilla Única	Recibe acta administrativa para conocimiento y efectos.
06	Distribuir acta administrativa	UCM/Asistente Ventanilla Única	Distribuye mediante oficio dirigido a la Gerencia General la fotocopia del acta a las Unidades y Gerencias respectivas.
07	Dar seguimiento en Gerencia Financiera	UCM/Asistente Ventanilla Única	Da seguimiento en la Gerencia Financiera del reintegro depósito en garantía para el cliente.
08	Registrar información	UCM/Asistente Ventanilla Única	Registra información en reportes y monitoreos.
09	Archivar acta administrativa	UCM/Asistente Ventanilla Única	Archiva original del acta administrativa en el file de actas.

PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE ÁREAS Y LOCALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
02/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	
06/10/2023	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES

No. DE PASOS: 09

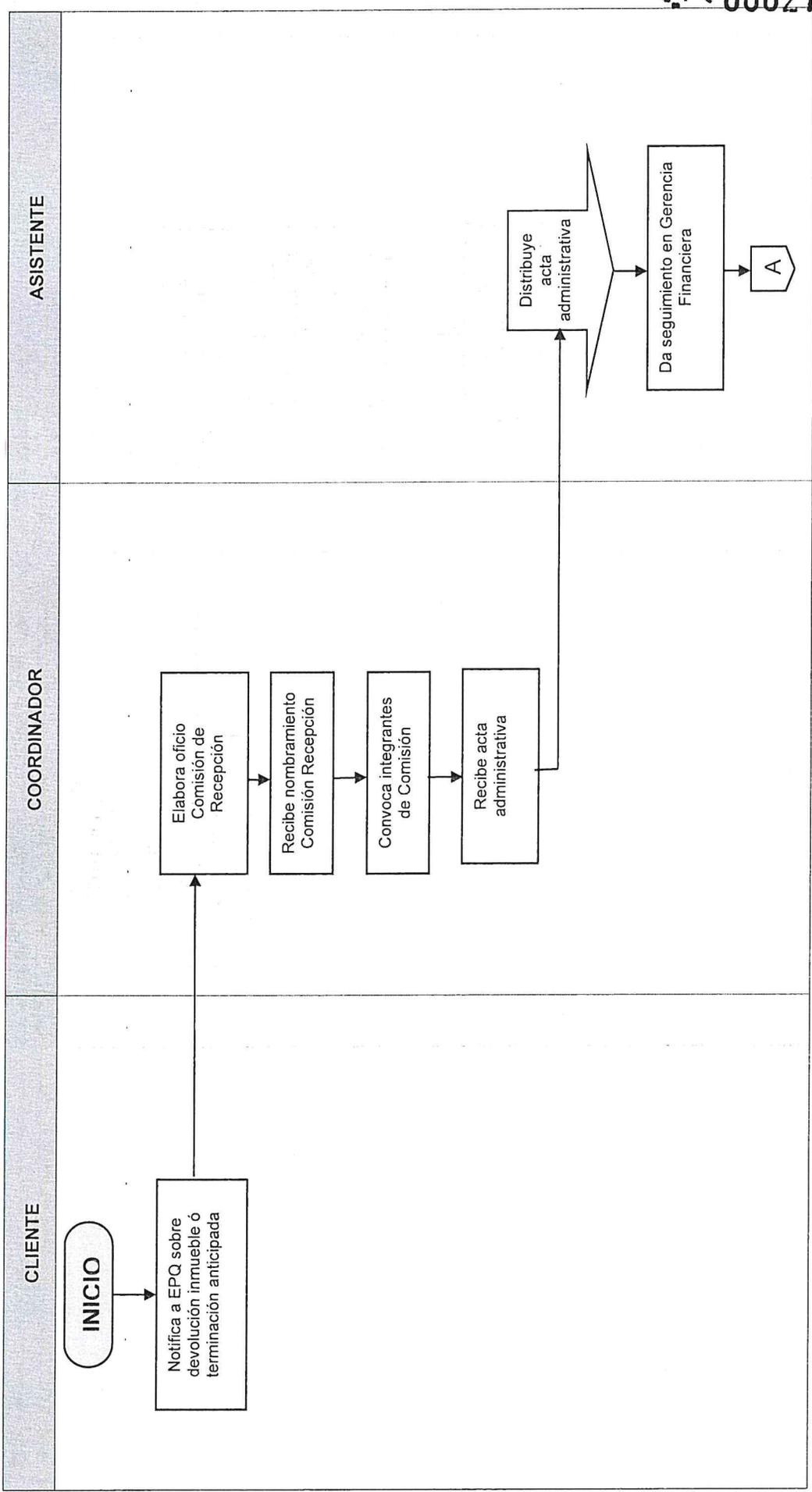
FECHA: MES 10 AÑO 2023

No. DE HOJA: 1 de 2

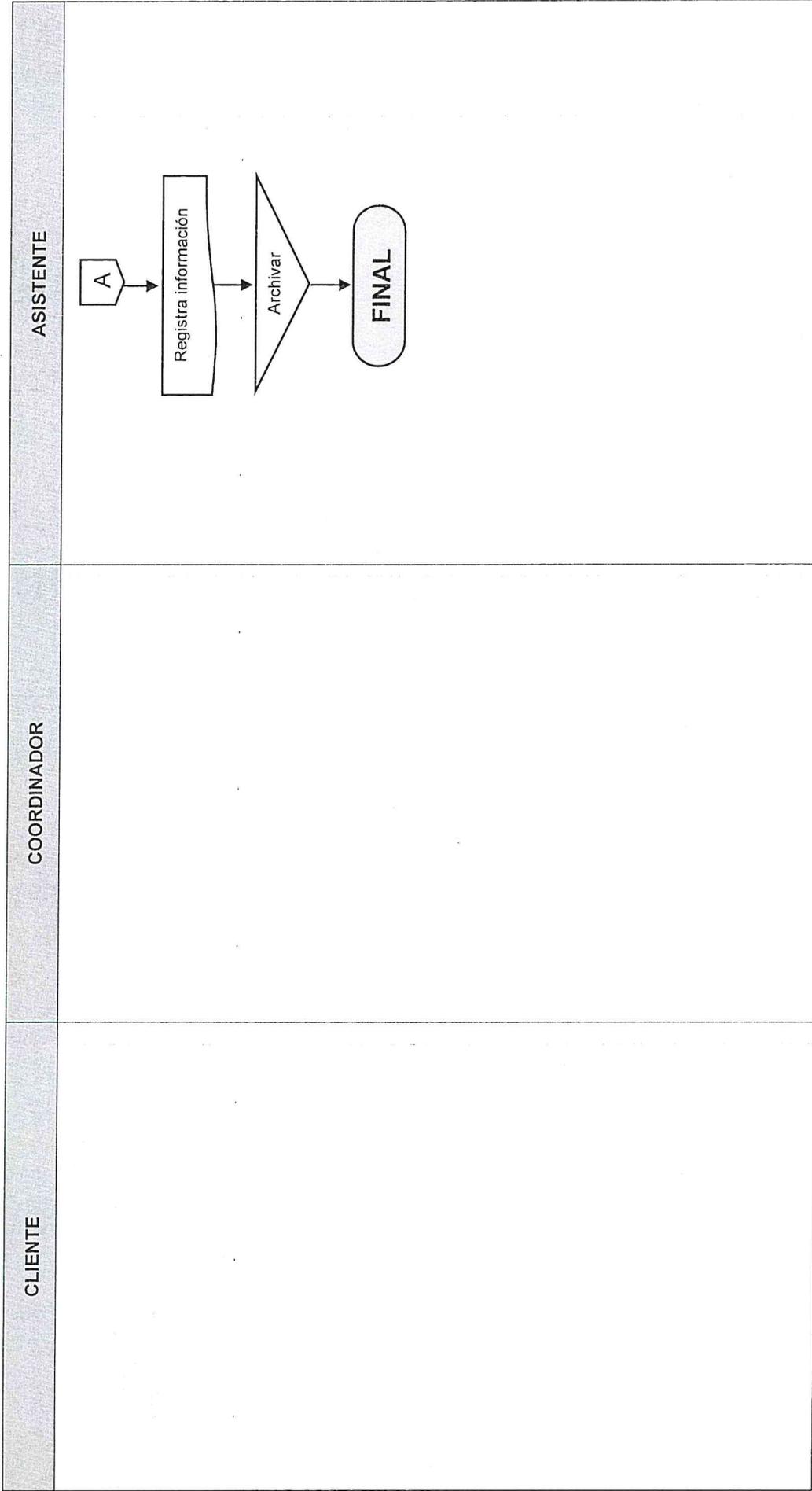
CODIGO: MNP-UCM-04

INICIA: Cliente

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES	No. DE PASOS: 09		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA:	MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-04
	10	2023		
INICIA: Cliente				TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
			10	2023	CÓDIGO: MNP-UCM-05

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

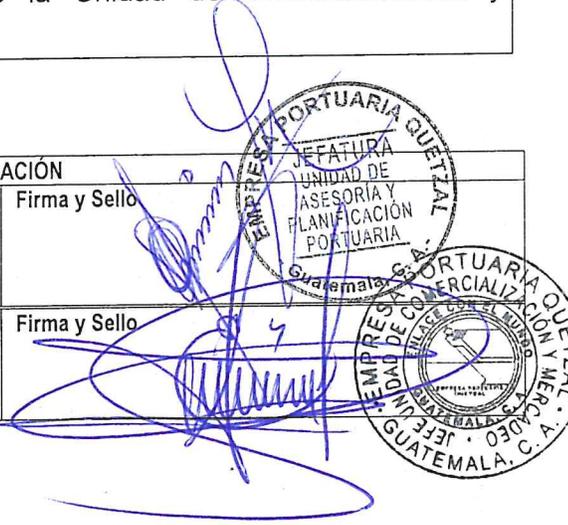
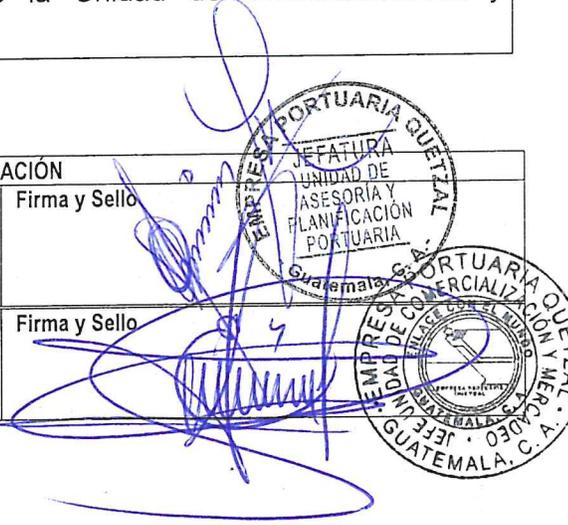
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

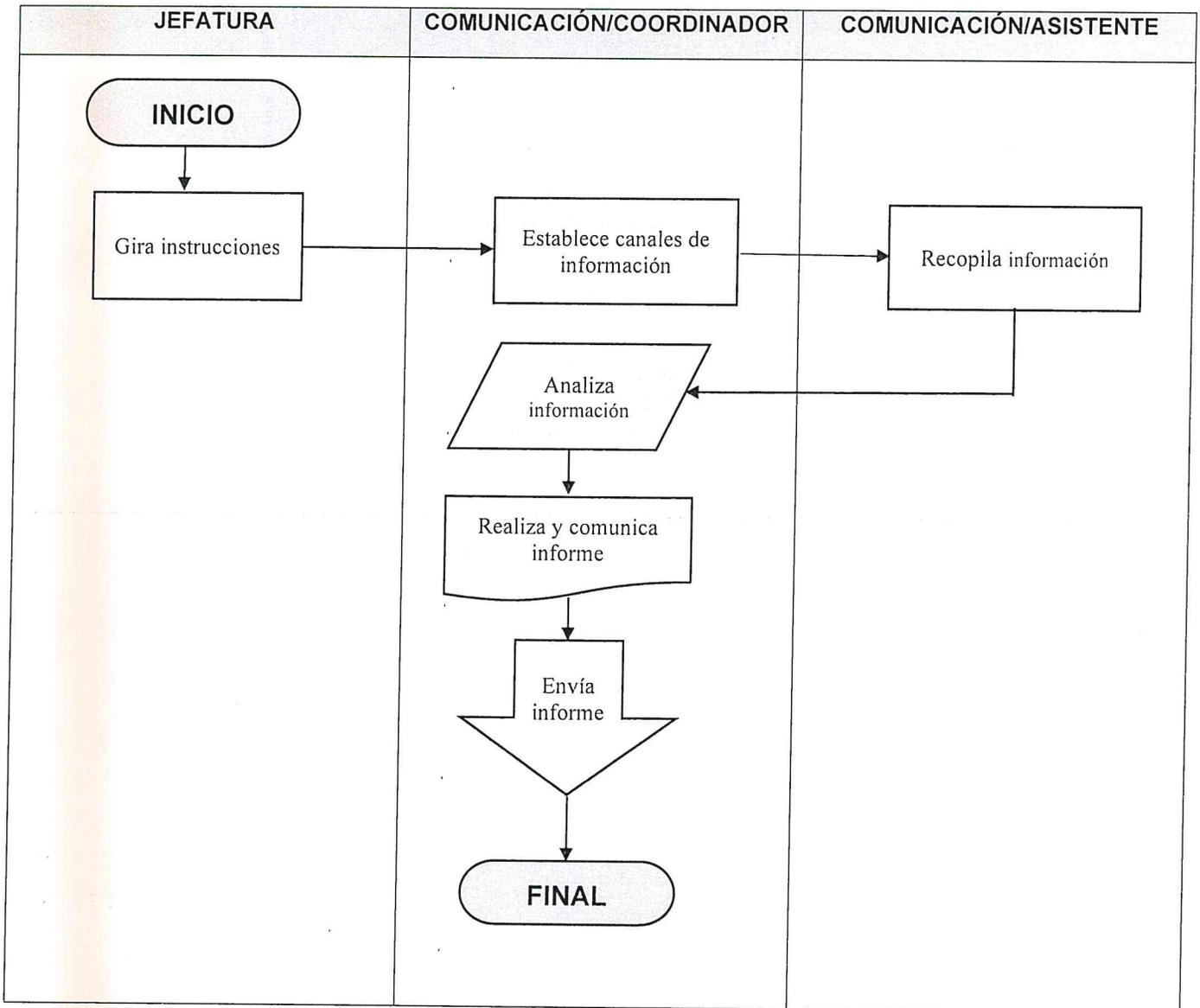
- a) Toda la información que se genere y que requiera dar a conocer a través de los diferentes medios de comunicación institucionales deberá ser previamente analizada y autorizada por la Jefatura de la Unidad.
- b) El coordinador deberá establecer los parámetros de comunicación tanto interna como externa 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		NO. DE HOJA: 1 de 1		
FECHA		MES 10	AÑO 2023	CÓDIGO: MNP-UCM-05
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	UCM/Jefatura	Gira instrucciones verbalmente al Coordinador del área de Comunicación, para establecer canales de información.
02	Establecer Canales de Información	UCM/Coordinador Comunicación	Establece canales de información alternativos, internos y externos en búsqueda de la efectividad de la comunicación.
03	Recopilar Información	UCM/Coordinador 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	UCM/Coordinador Comunicación	Analiza y verifica la información recopilada, clasificándola según corresponda.
05	Realizar y Comunicar Informe	UCM/Coordinador Comunicación	Realiza y comunica periódicamente para dar a conocer las noticias e información relevante concerniente a la Empresa Portuaria Quetzal.
06	Enviar Informe	UCM/Coordinador Comunicación	Envía informe por medio de correo electrónico a la Jefatura de la Unidad de Comercialización y Mercado.

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello 

	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
	No. DE PASOS: 6		NO. DE HOJA: 1 de 1	
COMUNICACIÓN	FECHA	MES	AÑO	CÓDIGO: MNP-UCM-05
		10	2023	
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
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UCM-06

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

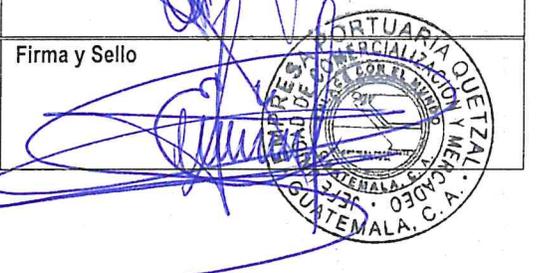
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

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 10	AÑO 2023	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	UCM/Jefatura	Gira instrucciones al coordinador de la metodología de trabajo.
02	Programar publicaciones	UCM/Coordinador de Comunicación	Programa las publicaciones de acuerdo a contenidos, formatos y horarios en los diferentes canales de comunicación
02	Revisar Publicación	UCM/Coordinador de Comunicación	Revisa el contenido de la publicación, verificando las fuentes de información.
03	Autorizar Publicación	UCM/Jefatura	Autoriza publicación y emite su visto bueno.
04	Divulgar Contenido	UCM/ Administrador Digital de Comunicación	Divulga el contenido en los formatos correspondientes para su divulgación en los diferentes canales de comunicación de acuerdo a programación mensual.
05	Elaborar Informes	UCM/ Administrador Digital de Comunicación	Elabora informes mensuales de las publicaciones.
06	Archivar	UCM/ Asistente de Comunicación	Archiva el contenido digital.

PROCEDIMIENTO: DIVULGACIÓN		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello 



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

DIVULGACIÓN

No. DE PASOS: 6

NO. DE HOJA: 1 de 1

FECHA

MES

AÑO

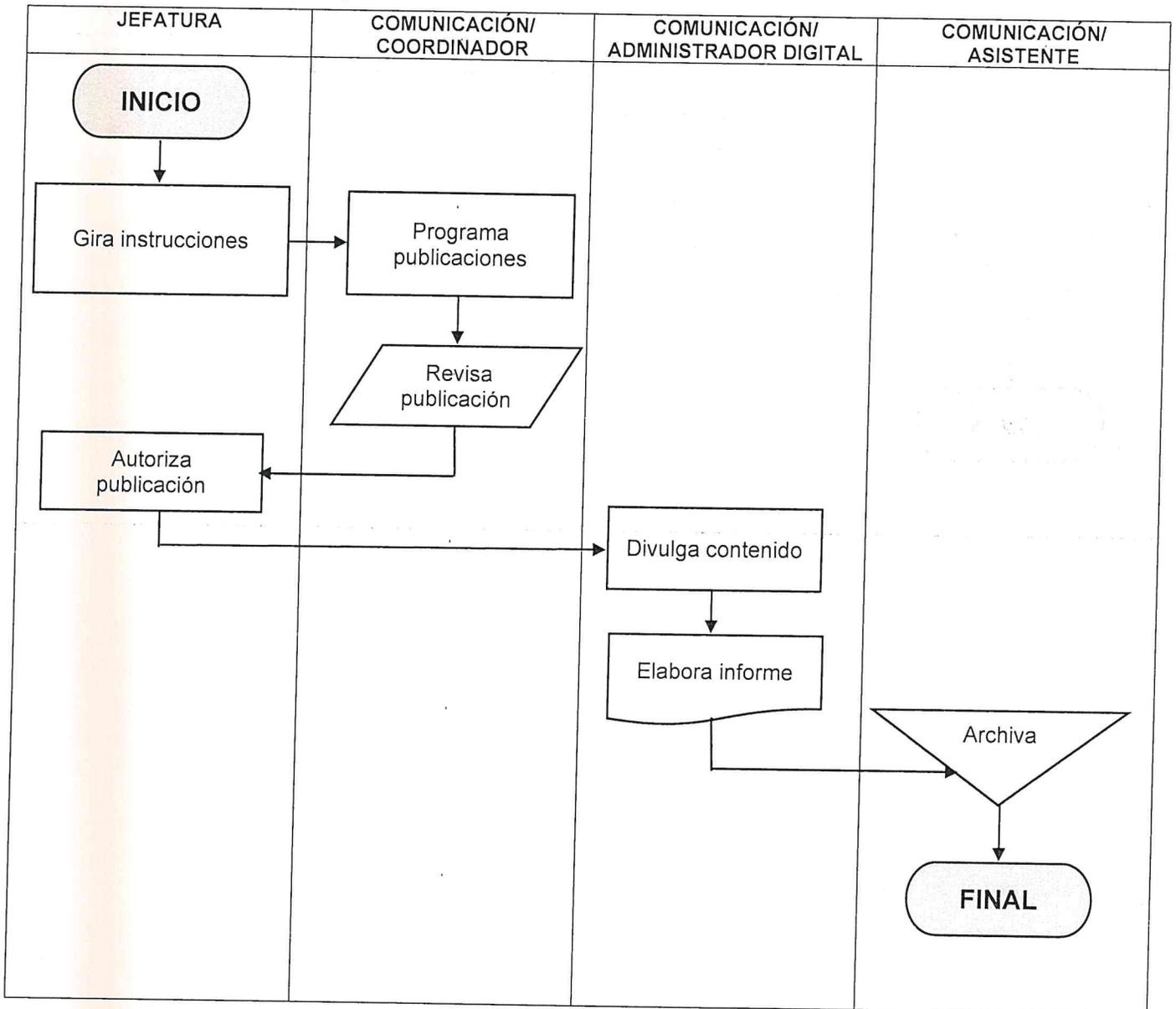
10

2023

CÓDIGO: MNP-UCM-06

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

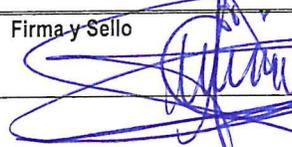


	NORMAS		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO		
					DISEÑO Y EDICIÓN
		10	2023	CÓDIGO: MNP-UCM-07	

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) 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	NO. DE HOJA: 1 de 1	
		FECHA	MES 10	AÑO 2023	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 UCM/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 UCM/Diseñador de Comunicación	Elabora diseño e imagen institucional de acuerdo a las instrucciones recibidas.
03	Revisar Diseño e Imagen UCM/Coordinador de Comunicación	Revisa el diseño y formatos de imagen institucional para su autorización.
04	Recibir Datos Informativos UCM/Diseñador de Comunicación	Recibe datos informativos para la creación de contenido.
05	Editar y Diseñar UCM/Diseñador de Comunicación	Edita y diseña el contenido a publicarse.
06	Redactar Contenido UCM/Redactor de Comunicación	Redacta el contenido para su revisión.
07	Revisar y Analizar UCM/Coordinador de Comunicación	Revisa y analiza el contenido de redacción.
08	Autorizar Contenido UCM/Coordinador de Comunicación	Autoriza contenido a publicar en los diferentes canales de comunicación.
09	Enviar Información UCM/Coordinador de Comunicación	Envía información a los administradores de las paginas institucionales.

PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y EDICIÓN		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
02/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
06/10/2023	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	

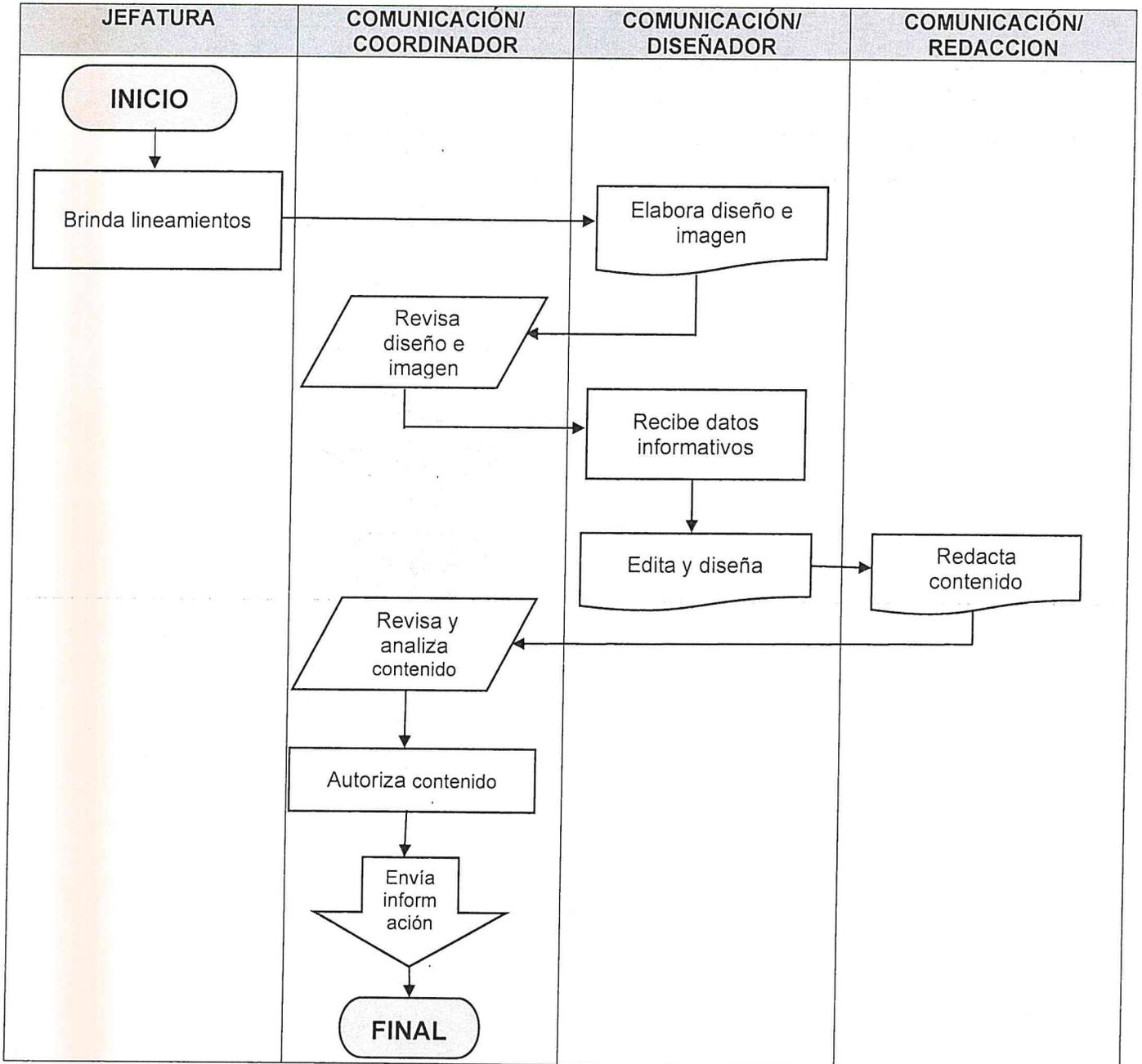




FLUJOGRAMA

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
		10	2023	
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
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-08

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. Se debe consultar diariamente información de buques publicada en el Sistema Operaciones. 2. Investigar periódicamente la operación de los diversos tipos de buques y carga que atracan en Puerto Quetzal. 3. Los contactos de los agentes navieros mantenerlos actualizados.

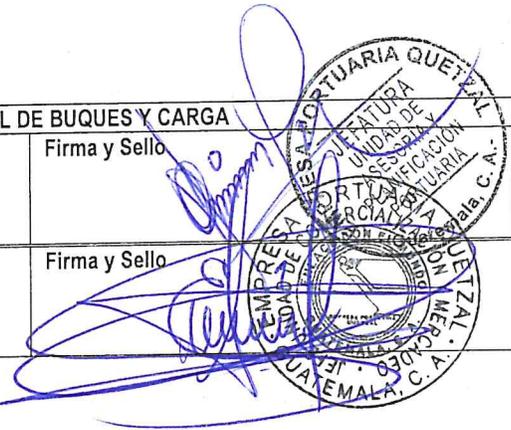
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
	REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA	No. DE PASOS: 11		NO. DE HOJA: 1 de 2
FECHA		MES 10	AÑO 2023	CODIGO: MNP-UCM-08
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
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 seguimiento de operaciones y estadística	Elabora planificación del seguimiento a las operaciones de los buques y la carga.
03	Organizar reunión de trabajo	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Organiza reunión de trabajo con la Jefatura para dar a conocer las actividades semanales.
04	Consultar información del BQ-01	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Consulta diariamente en el Sistema de Operaciones, y página web de Puerto Quetzal, información relacionada a buques atracados y en fondeo, atracadero, tipo de buque, carga, naviera, consignatario de carga, estibadora, procedencia, etc.
05	Realizar recorrido de campo	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Realiza recorrido de campo en las instalaciones portuarias para observar las operaciones al buque y a la carga.
06	Recopilar información	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Recopila información por medio de visitas de campo a las áreas de trabajo de la Gerencia de Operaciones: patios, bodegas, contenedores, muelle y equipo, departamento de Facturación, etc.
07	Contactar al agente naviero	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Contacta al agente naviero por medio electrónico o 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.
08	Consultar el Sistema de Operaciones	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Consulta en el Sistema de Operaciones el reporte de BQ-01, BQ-02, BQ-40, BQ-42, BQ-43 Y pago de anticipos al buque, para complementar información relacionada al arribo, fecha de inicio y de finalización de la operación, etc.

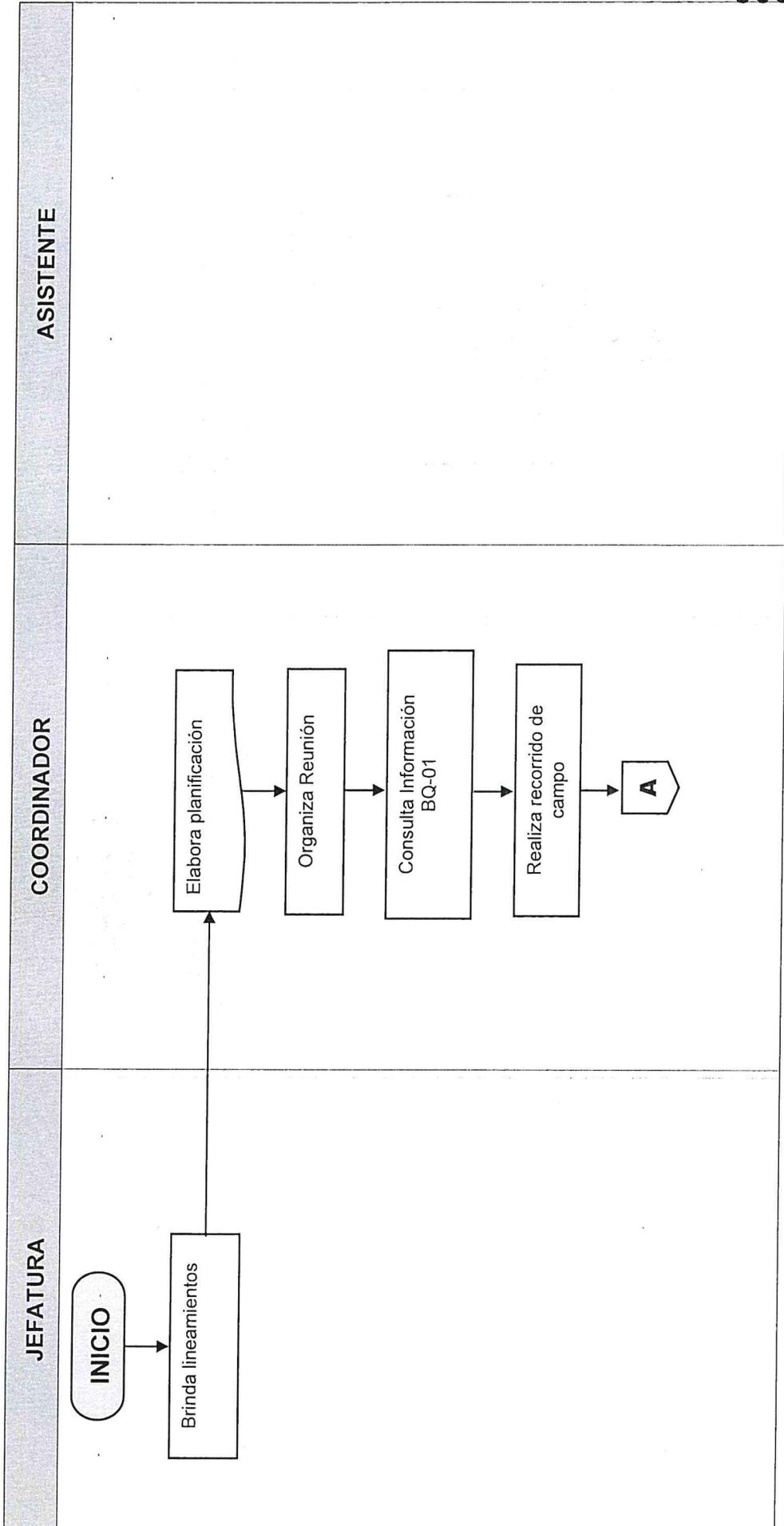
REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA	No. DE PASOS: 11		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-08			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
09 Registrar información	UCM/Asistente seguimiento de operaciones y estadística	Registra en un formato en Excel el resumen de la información obtenida.
10 Enviar reportes	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Envía a las diferentes áreas de la Unidad de Comercialización y Mercadeo, los reportes diarios de los buques atendidos con normalidad; así como también de los que tuvieron algún inconveniente y otras notas de interés.
11 Archivar	UCM/Asistente seguimiento de operaciones y estadística	Archiva los reportes e informes en copia digital.

PROCEDIMIENTO: REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO	
REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA		No. DE PASOS: 11		No. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA:		CODIGO: MNP-UCM-08
		MES 10	AÑO 2023	TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA

No. DE PASOS: 11

No. DE HOJA: 2 de 2

FECHA: MES 10 AÑO 2023

CODIGO: MNP-UCM-08

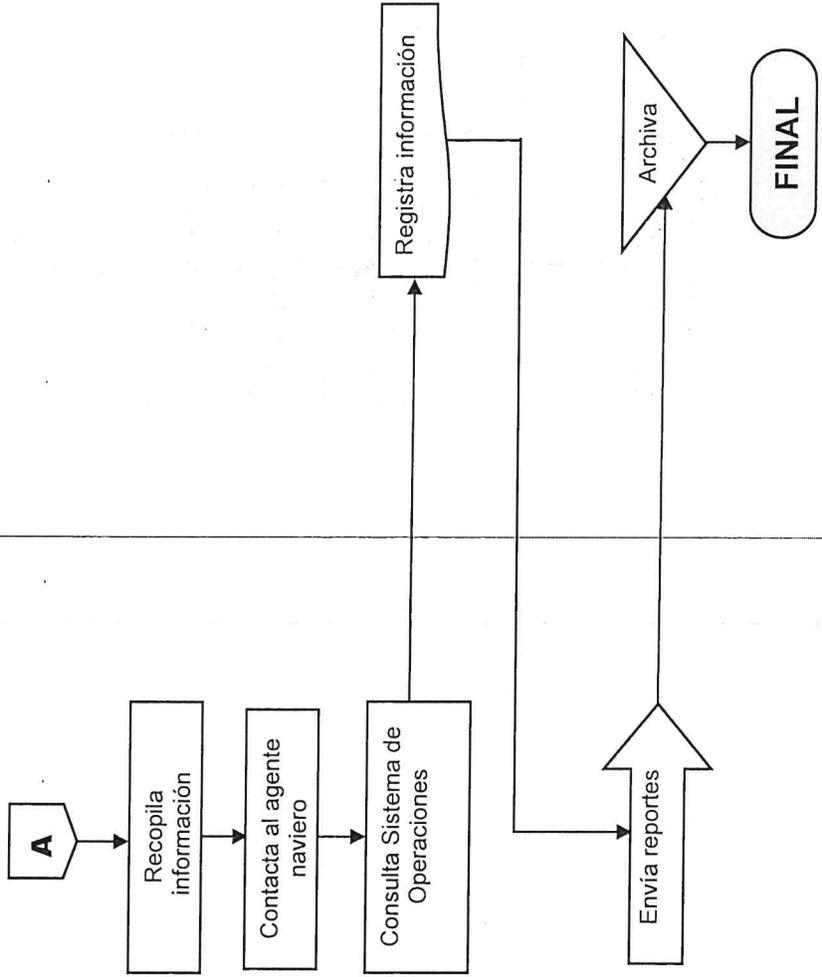
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

COORDINADOR

ASISTENTE



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 Sistema de la Gerencia de Operaciones y del 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: cursos, seminarios, revistas, congresos, noticias de interés, etc.

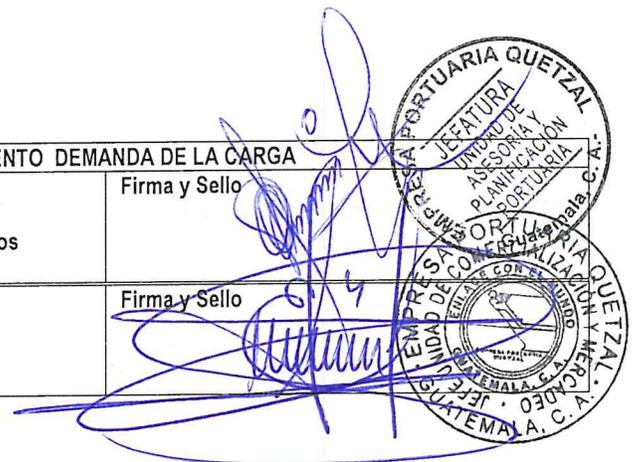
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
	COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA		No. DE PASOS: 14	NO. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
		CODIGO: MNP-UCM-09		
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD		UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Brindar lineamientos	UCM/ Jefatura	Brinda lineamientos en reunión de trabajo de los datos estadísticos a investigar.
02	Planificar investigación de datos	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Planifica investigación de datos estadísticos.
03	Organizar reunión de trabajo	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Organiza reunión de trabajo con la Jefatura para dar a conocer las actividades semanales.
04	Solicitar datos estadísticos mensuales	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Solicita a la Gerencia Operaciones por medio de correo electrónico o llamada telefónica, datos estadísticos entre ellos: número y tipo de buques, tipo de carga, TM, unidades, agencia naviera, línea naviera, consignatarios de carga, estibadora, procedencia, destino, etc.
05	Recibir información estadística	UCM/ Asistente	Recibe de la Gerencia de Operaciones la información solicitada.
06	Consultar al Sistema de Operaciones	UCM/ Asistente	Consulta al Sistema de Operaciones, los campos de interés.
07	Consultar Sistema Unificado de Estadística	UCM/ Asistente	Consulta en el Sistema Unificado de Estadística de la Empresa Portuaria Quetzal, los datos de interés.
08	Elaborar informe	UCM/Coordinador	Elabora el informe mensual con gráficas y anotaciones de importancia relacionado al movimiento de la carga, crecimiento, disminución y otros aspectos.

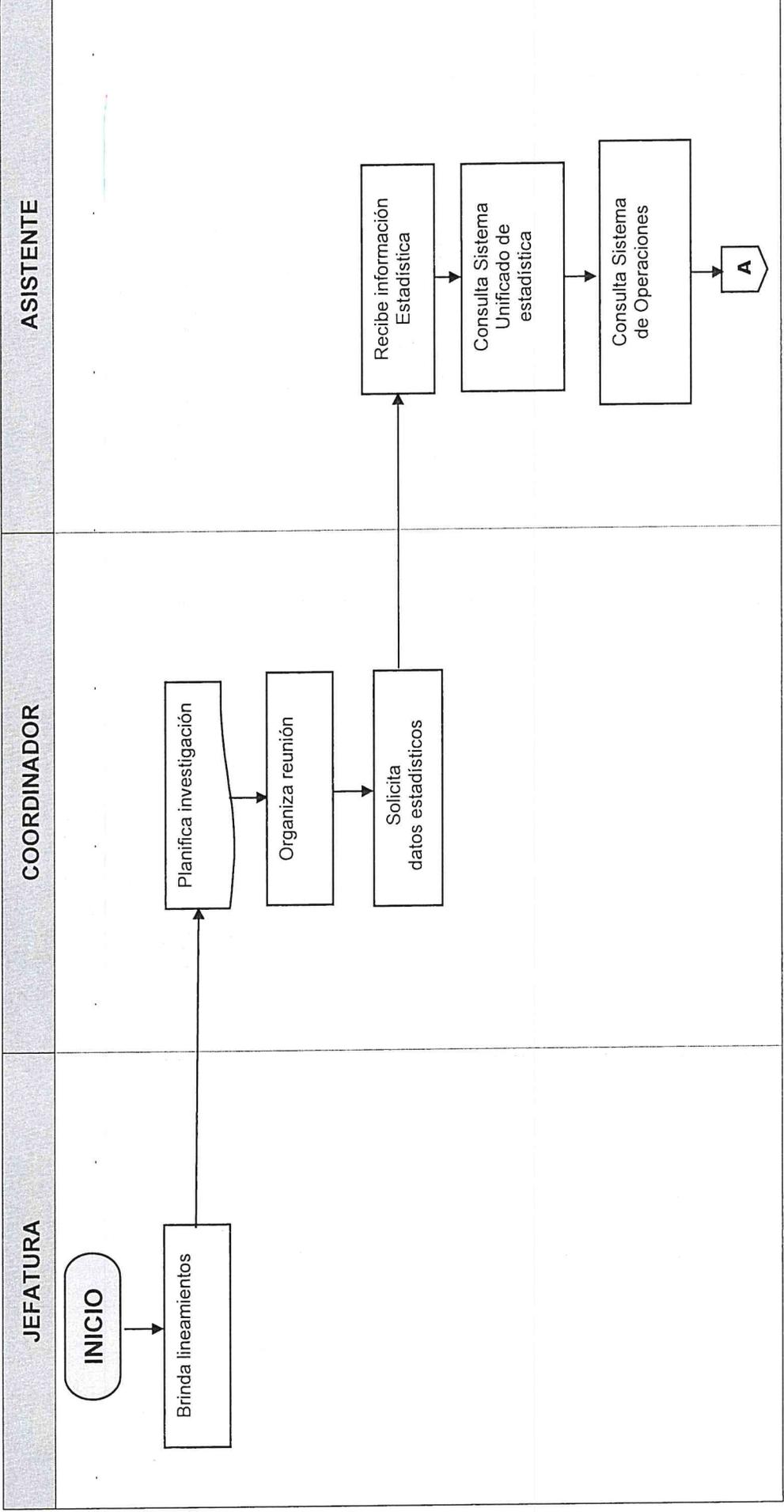
COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA	No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-09			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9 Trasladar informe	UCM/Asistente seguimiento de operaciones y estadística	Traslada a la Jefatura el informe mensual para su conocimiento y efectos.
10 Archivar informes	UCM/Asistente seguimiento de operaciones y estadística	Archiva en copia digital los informes presentados.
11 Monitorea comportamiento de la carga	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Monitorea el comportamiento de la carga en diversas fuentes de información.
12 Investigar datos estadísticos	UCM/Coordinador seguimiento de operaciones y estadística	Investiga datos estadísticos solicitados por otras áreas de trabajo de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.
13 Enviar información solicitada	UCM/Asistente seguimiento de operaciones y estadística	Envía en copia digital información solicitada a otras áreas de trabajo de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.
14 Registrar información solicitada	UCM/Asistente seguimiento de operaciones y estadística	Registra la información brindada para los controles internos respectivos.

PROCEDIMIENTO: COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO						
	COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA		No. DE PASOS: 14						
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		FECHA: <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">MES</td> <td style="padding: 2px;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">10</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">2023</td> </tr> </table>		MES	AÑO	10	2023	TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
		MES	AÑO						
10	2023								
		No. DE HOJA: 1 de 2		CODIGO: MNP-UCM-09					





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA

No. DE PASOS: 14

No. DE HOJA: 2 de 2

FECHA: MES 10 AÑO 2023

CODIGO: MNP-UCM-09

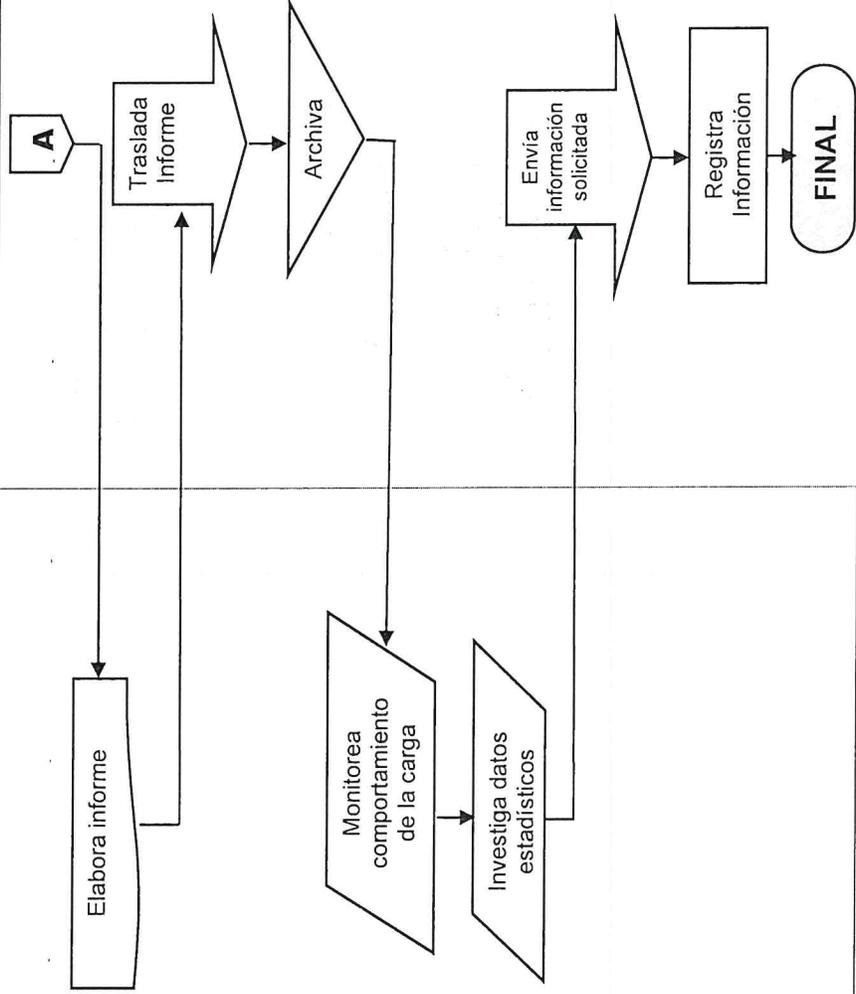
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA UCM

COORDINADOR

ASISTENTE



ATENCION AL CLIENTE Y CONTRATOS

INDICE

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

PROCEDIMIENTO	CODIGO
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

	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 • Consignatarios de carga • Arrendatarios de Locales • Arrendatarios de áreas • Estibadoras • 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 TELFÓNICO EXTERNO			No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderío			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderío		

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

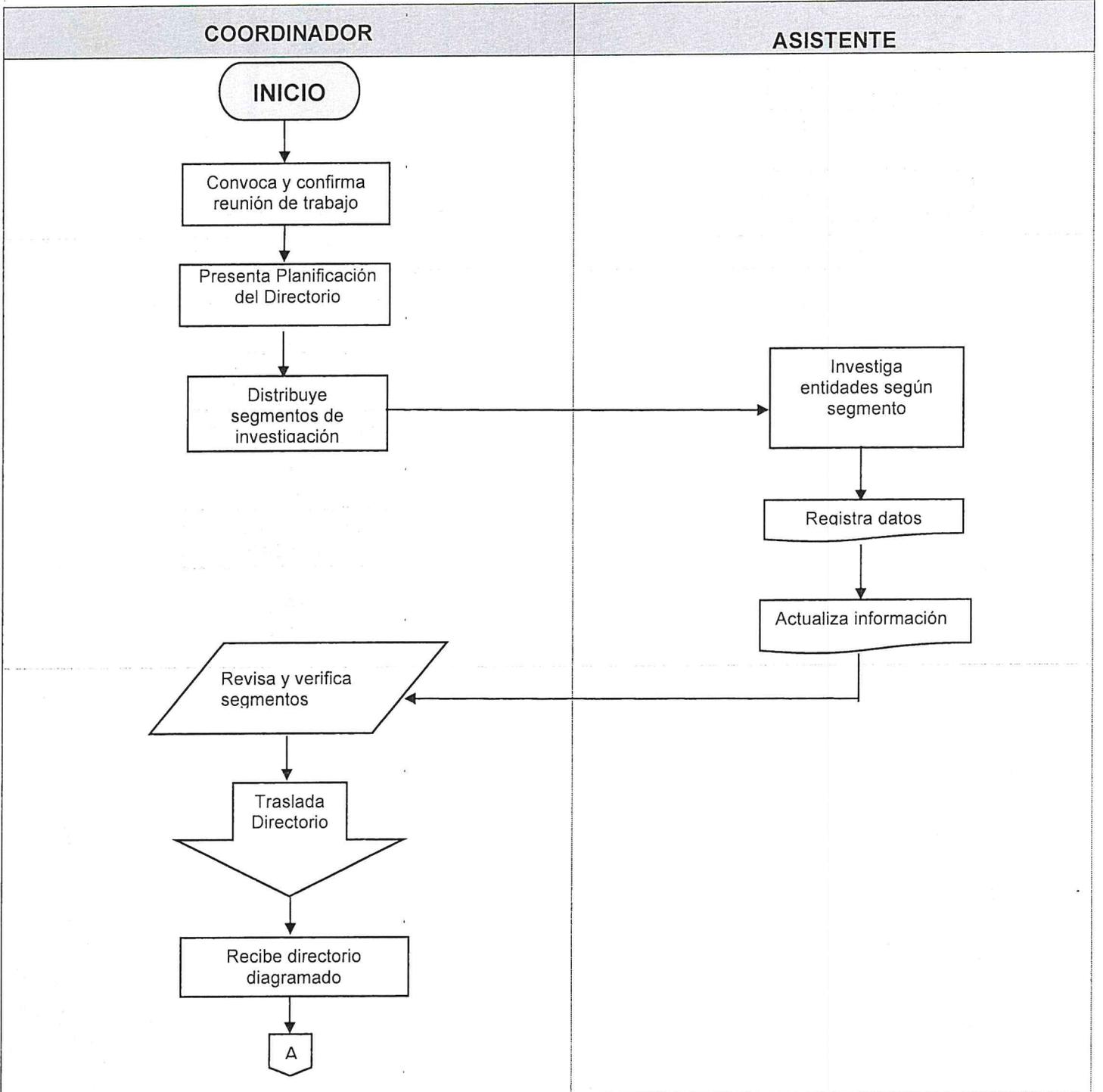
ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO	No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-AC-01			

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

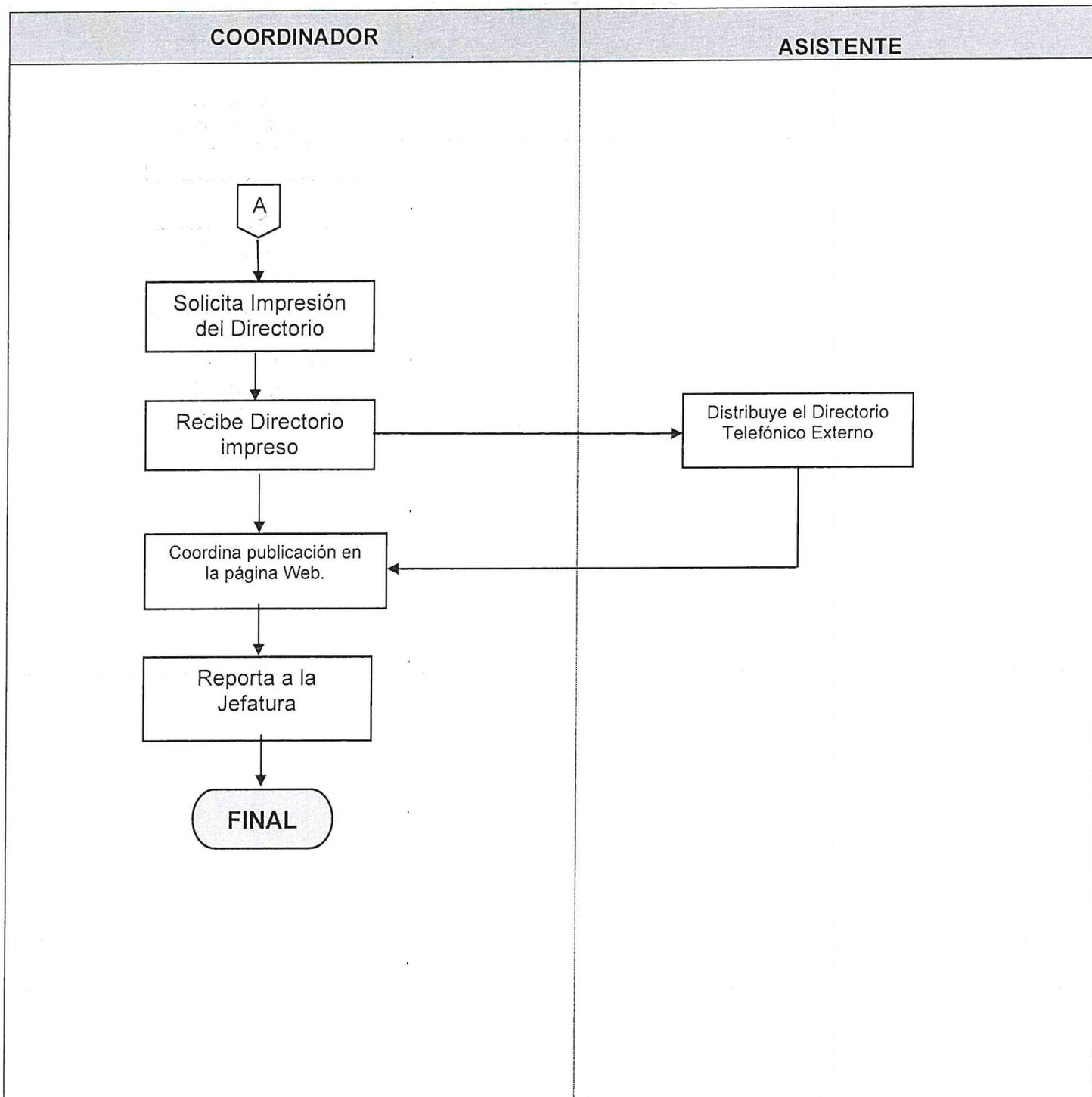
PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello



	<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				
	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;">10</td> <td style="text-align: center;">2023</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2023	CODIGO: MNP-UCM-AC-01
MES	AÑO						
10	2023						
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				



ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO	No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA	MES 10	AÑO 2023	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
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-AC-02

DESCRIPCIÓN 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) 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 si se le brindó respuesta.

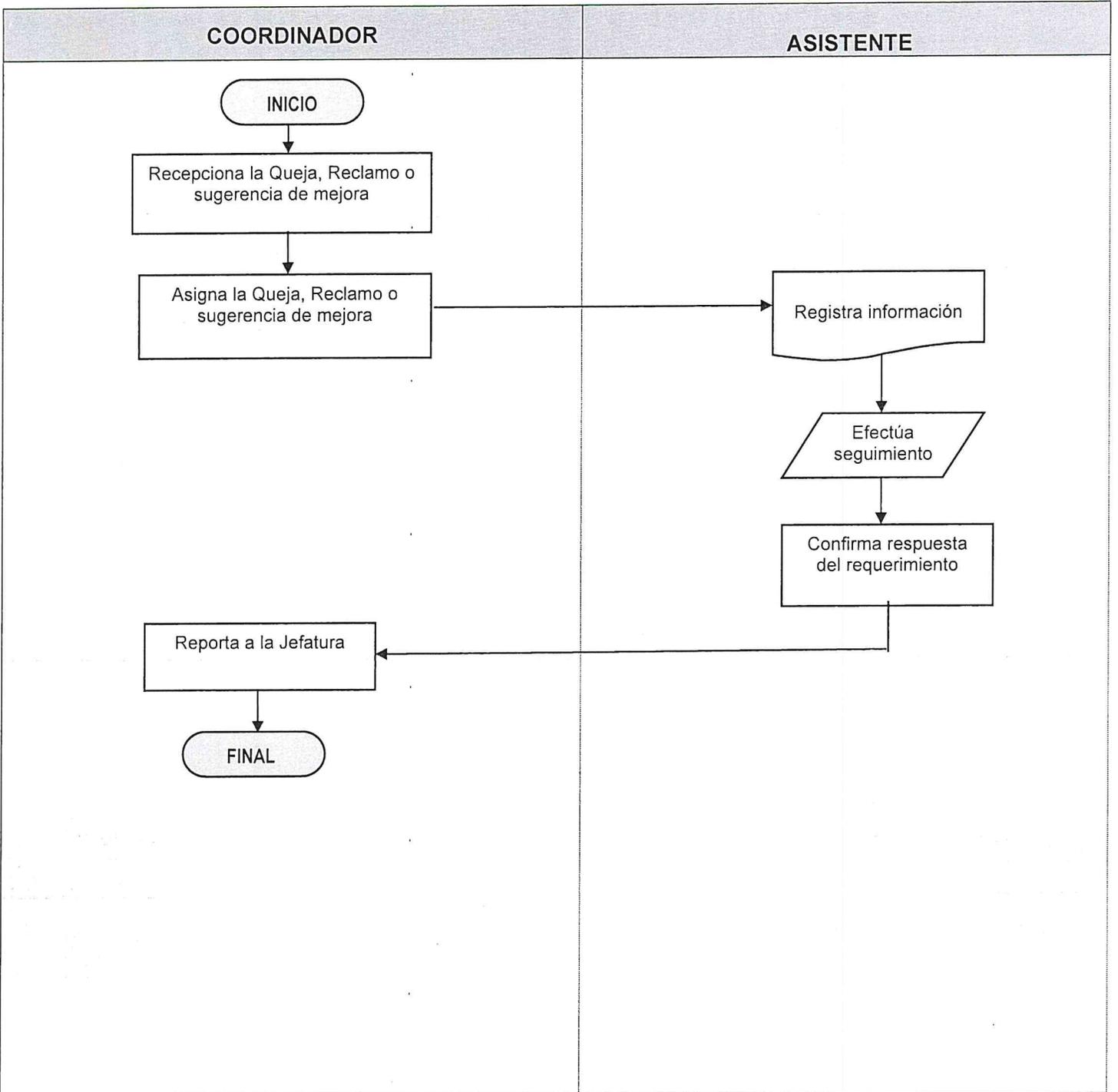
	PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
		ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS	
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	No. DE PASOS: 06		NO. DE HOJA: 1 de 1
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
		CODIGO: MNP-UCM-AC-02	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Atención al Cliente y Contratos/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	Atención al Cliente y Contratos/Coordinador	Asigna al asistente la queja, reclamo o sugerencia de mejora por medio de correo electrónico para su respectivo seguimiento.
03	Atención al Cliente y Contratos/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	Atención al Cliente y Contratos/Asistente	Efectuar seguimiento a donde se trasladó el caso, registrando en su momento fecha de inicio y finalización.
05	Atención al Cliente y Contratos/Asistente	Confirma sí el cliente o prestador de servicio obtuvo respuesta de su requerimiento.
06	Atención al Cliente y Contratos/Coordinador	Reportar a la Jefatura las acciones realizadas.

PROCEDIMIENTO: GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello



	<h1>FLUJOGRAMA</h1>	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO					
		AREA ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS					
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	No. DE PASOS: 06		No. DE HOJA: 1 de 1				
	FECHA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2023</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2023	CODIGO: MNP-UCM-AC-02
MES	AÑO						
10	2023						
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 MERCADEO	
			ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS	
NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS		No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Atención al Cliente y Contratos/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	Atención al Cliente y Contratos/Coordinador	Elabora un reporte en el cual se identifican los contratos vencidos y próximos a vencer.
03	Atención al Cliente y Contratos/Coordinador	Presenta reporte a la Jefatura para su conocimiento y efectos.
04	Unidad de Comercialización y Mercadeo/Jefatura	Analiza reporte y comunica observaciones al coordinador.
05	Atención al Cliente y Contratos/Coordinador	Modifica anotaciones en reporte según observaciones de la Jefatura.
06	Atención al Cliente y Contratos/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	Atención al Cliente y Contratos/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.
08	Atención al Cliente y Contratos/Asistente	Notifica al cliente o prestador de servicio el oficio de recordatorio de vencimiento mediante correo electrónico y entrega personalizada.

NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS	No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES	AÑO
		10	2023
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 y Contratos/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 y Contratos/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 y Contratos/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 y Contratos/Asistente	Registra en la base de datos la información del Contrato Administrativo o Escritura Pública vigente.
14	Sustituir copias en Leitz	Atención al Cliente y Contratos/Asistente	Sustituye y archiva copia del Contrato Administrativo ó Escritura Pública en el file de contratos vigentes del área de atención al cliente.

PROCEDIMIENTO: NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
02/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
06/10/2023	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

No. DE HOJA: 1 de 2

CODIGO: MNP-UCM-AC-03

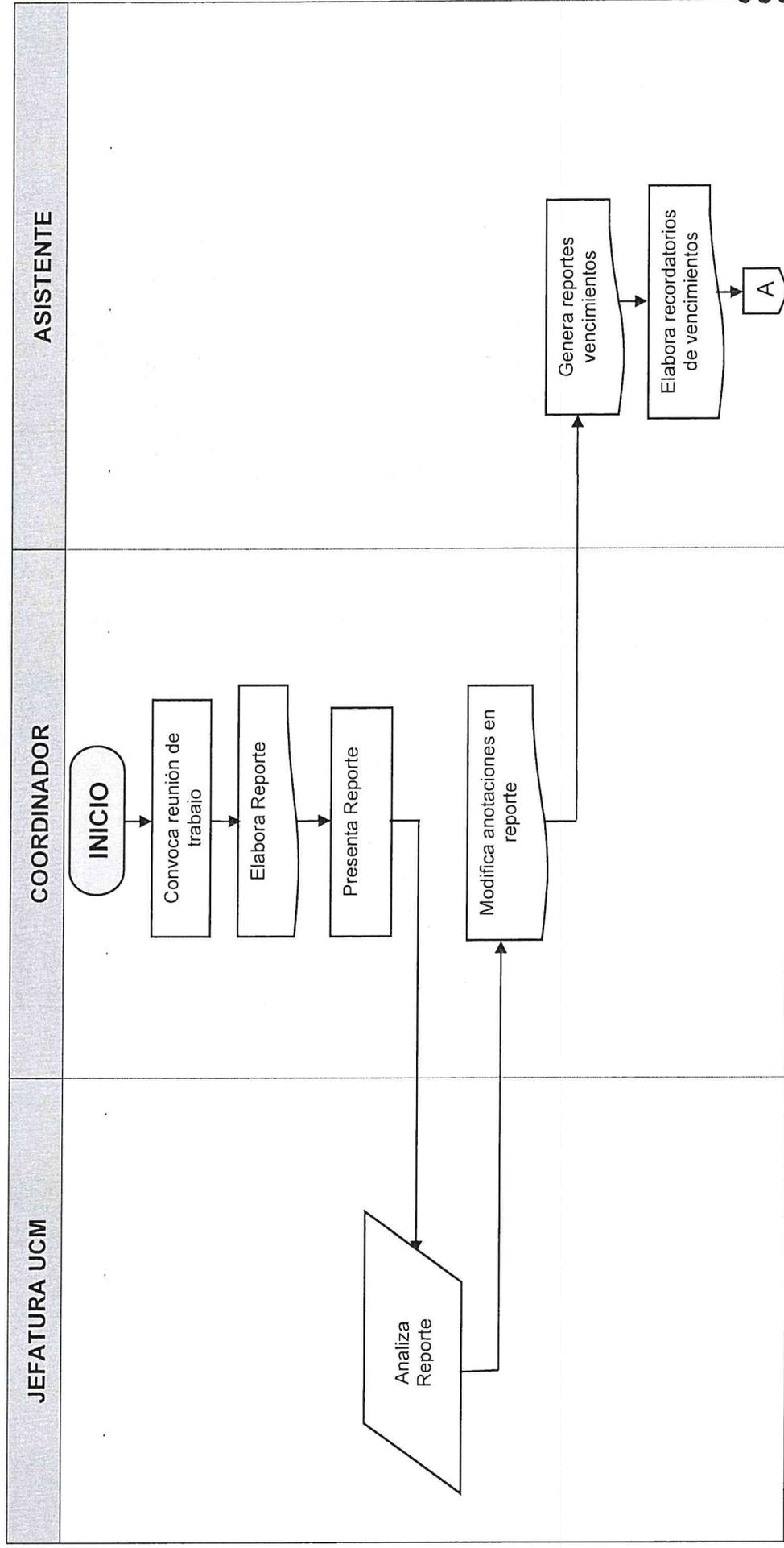
No. DE PASOS: 14

FECHA:	MES	AÑO
	10	2023

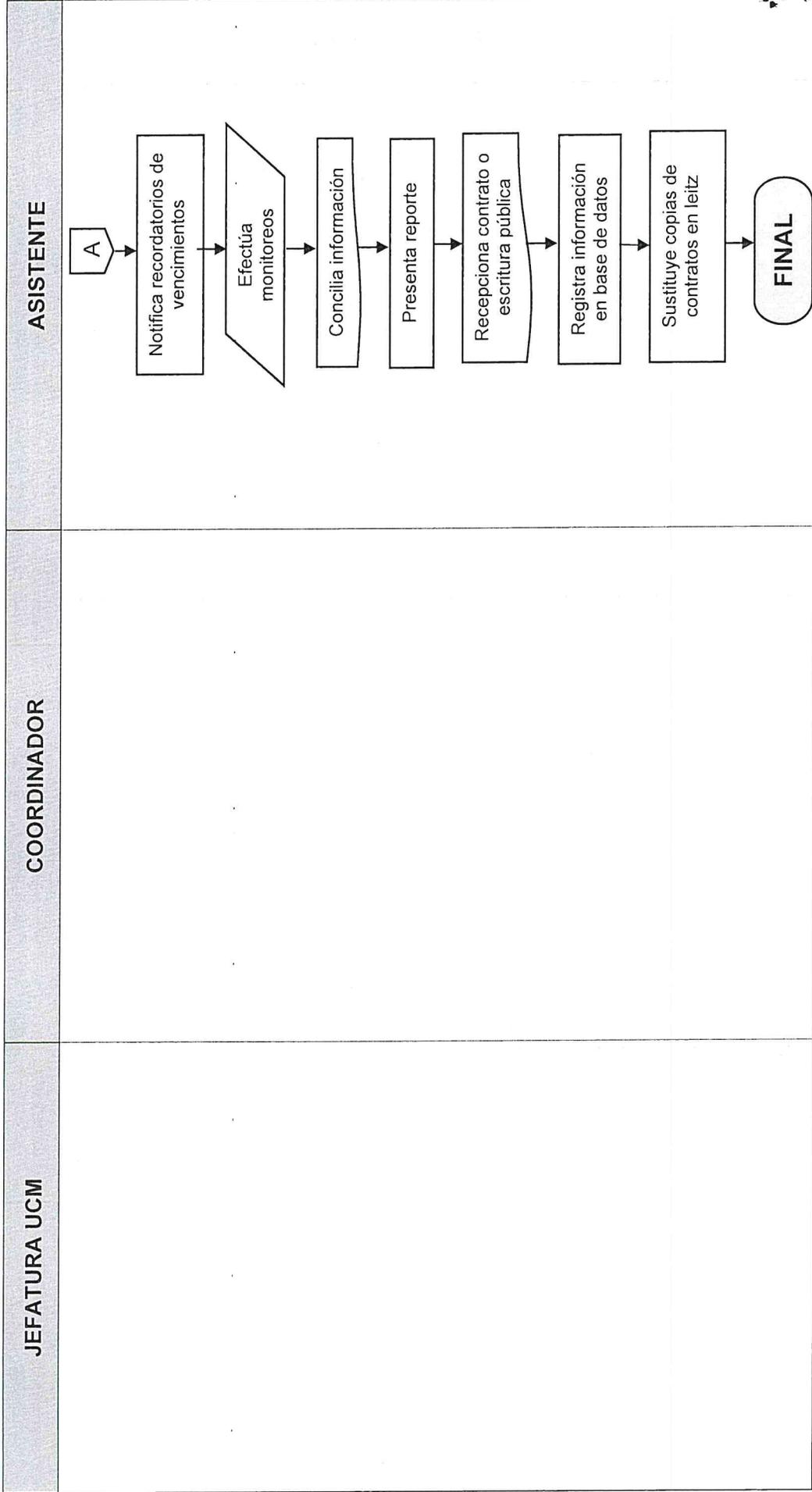
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS



NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS	No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 2 de 2	
	FECHA:	MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-AC-03
	10	2023		
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercado				TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
VISITAS COMERCIALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-AC-04

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) Las instrucciones para realizar visitas comerciales deben conocerse en el primer bimestre del año. 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 10	AÑO 2023
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	UCM/Jefatura	Gira instrucciones verbales al Área de Atención al Cliente y Contratos para la programación y selección de las visitas comerciales.
02 Elaborar programación anual	Atención Al Cliente y Contratos/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 y Contratos/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 y Contratos/Asistente	Traslada ficha comercial a la Jefatura por medio de correo electrónico para su conocimiento y aprobación.
05 Aprobar ficha comercial	UCM/Jefatura	Aprueba ficha comercial y su contenido.
06 Remitir ficha comercial	UCM/Jefatura	Remite ficha comercial al coordinador por medio de correo electrónico.
07 Concertar cita con clientes	Atención al Cliente y Contratos/Asistente	Concerta 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 y Contratos/Asistente	Investiga y registra datos en formato Excel según perfil del cliente, recabando información de las diversas Gerencias y Unidades.
09 Realizar visitas Comerciales	Atención Al Cliente y Contratos/Coordinador	Realiza visitas dando a conocer el objetivo de la misma, así como también solicita sello de la entidad correspondiente.

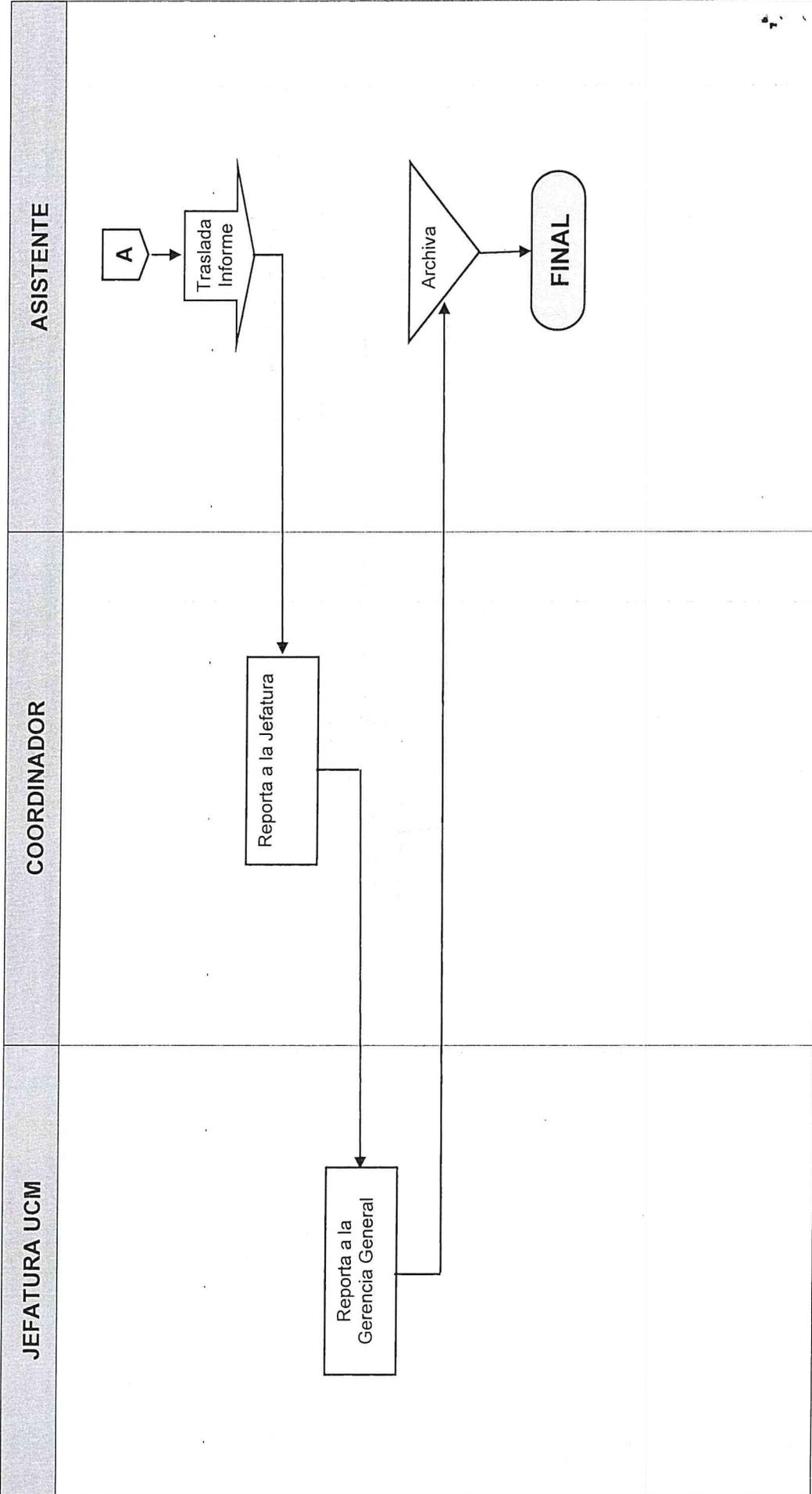
VISITAS COMERCIALES	No. DE PASOS: 14		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-AC-04			

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

PROCEDIMIENTO: VISITAS COMERCIALES		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello



VISITAS COMERCIALES	No. DE PASOS: 14		No. DE HOJA: 2 de 2		
	FECHA:	MES 10	AÑO 2023	CODIGO: MNP-UCM-AC-04	
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo					



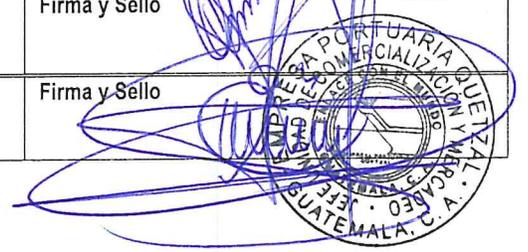
	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS
REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-AC-05

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) La confirmación de asistencia debe efectuarse con 2 días de anticipación a las reuniones. b) Las anotaciones de interés deben ser del conocimiento de la Jefatura de la Unidad de Comercialización y Mercadeo. c) El seguimiento a compromisos de interés debe ser de carácter permanente. d) 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
		CODIGO: MNP-UCM-AC-05
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 UCM/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 y Contratos/Coordinador	Recibe la convocatoria de la Gerencia Operaciones mediante correo electrónico o chat de agencias navieras.
03	Confirmar asistencia Atención al Cliente y Contratos/Coordinador	Confirma la asistencia a Gerencia de Operaciones con el visto bueno de la Jefatura mediante correo electrónico o chat de agencias navieras.
04	Asistir a la Reunión Atención al Cliente y Contratos/Coordinador	Asiste a la reunión para hacer anotaciones de interés.
05	Reportar a la Jefatura Atención al Cliente y Contratos/Coordinador	Reporta a la Jefatura por medio de correo electrónico los temas de la reunión.
06	Archivar Atención al Cliente y Contratos/Asistente	Archiva los borradores de reuniones en carpeta digital.

PROCEDIMIENTO: REUNIONES INTERINSTITUCIONALES		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	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 1

No. DE PASOS: 6

FECHA: MES 10 AÑO 2023

CODIGO: MNP-UCM-AC-05

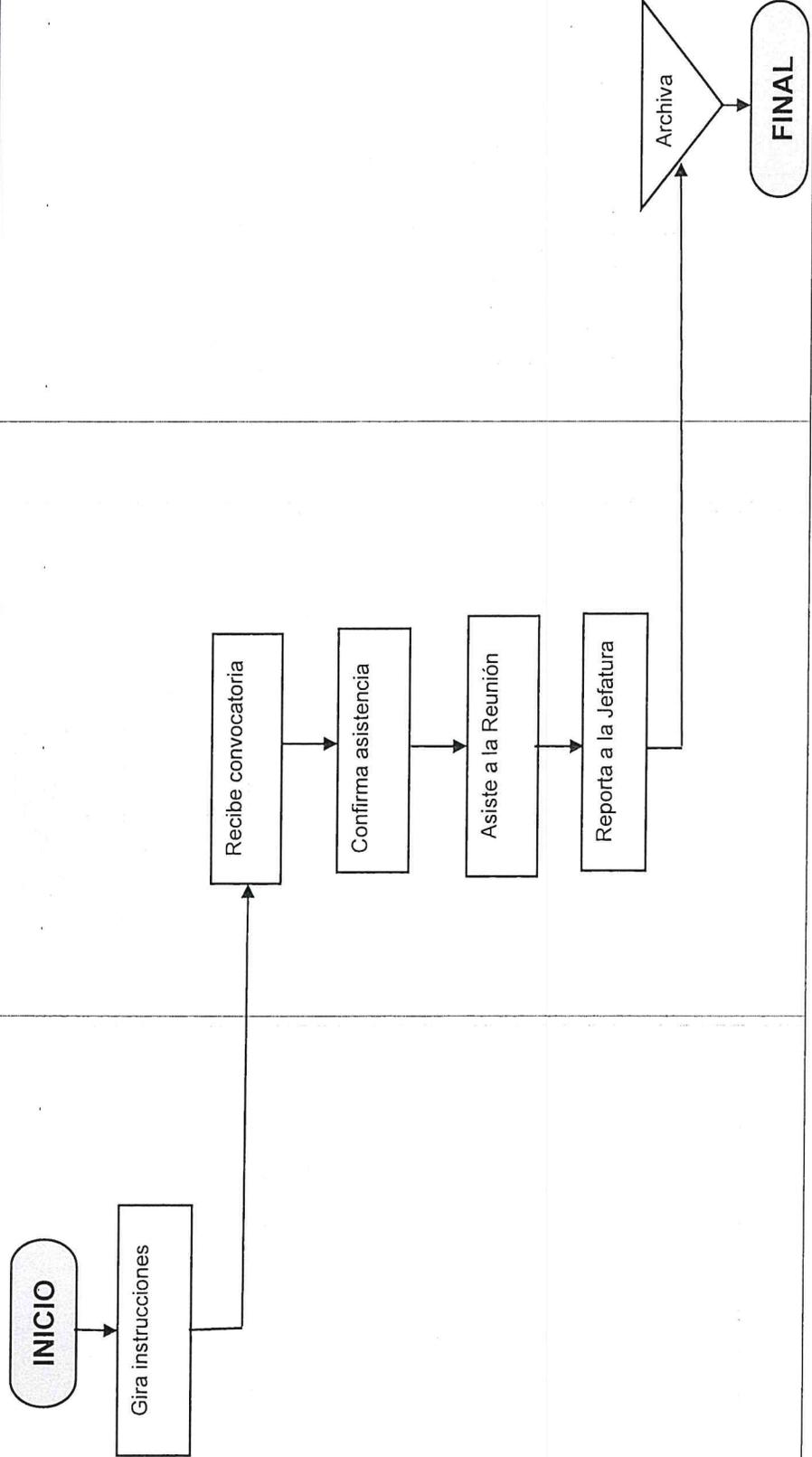
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderó TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

REUNIONES INTERINSTITUCIONALES

JEFATURA

COORDINADOR

ASISTENTE



00070

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

INDICE

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

PROCEDIMIENTO

CODIGO

Maestro de Clientes activos y potenciales

MNP-UCM-PN-01

INDICE

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

PROCEDIMIENTO

CODIGO

Maestro de Clientes activos y potenciales

MNP-UCM-PN-01

Estudio de Mercado

MNP-UCM-PN-02

	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				PROMOCIONES Y NEGOCIOS
ESTUDIO DE MERCADO	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 para efectuar consultas pertinentes.

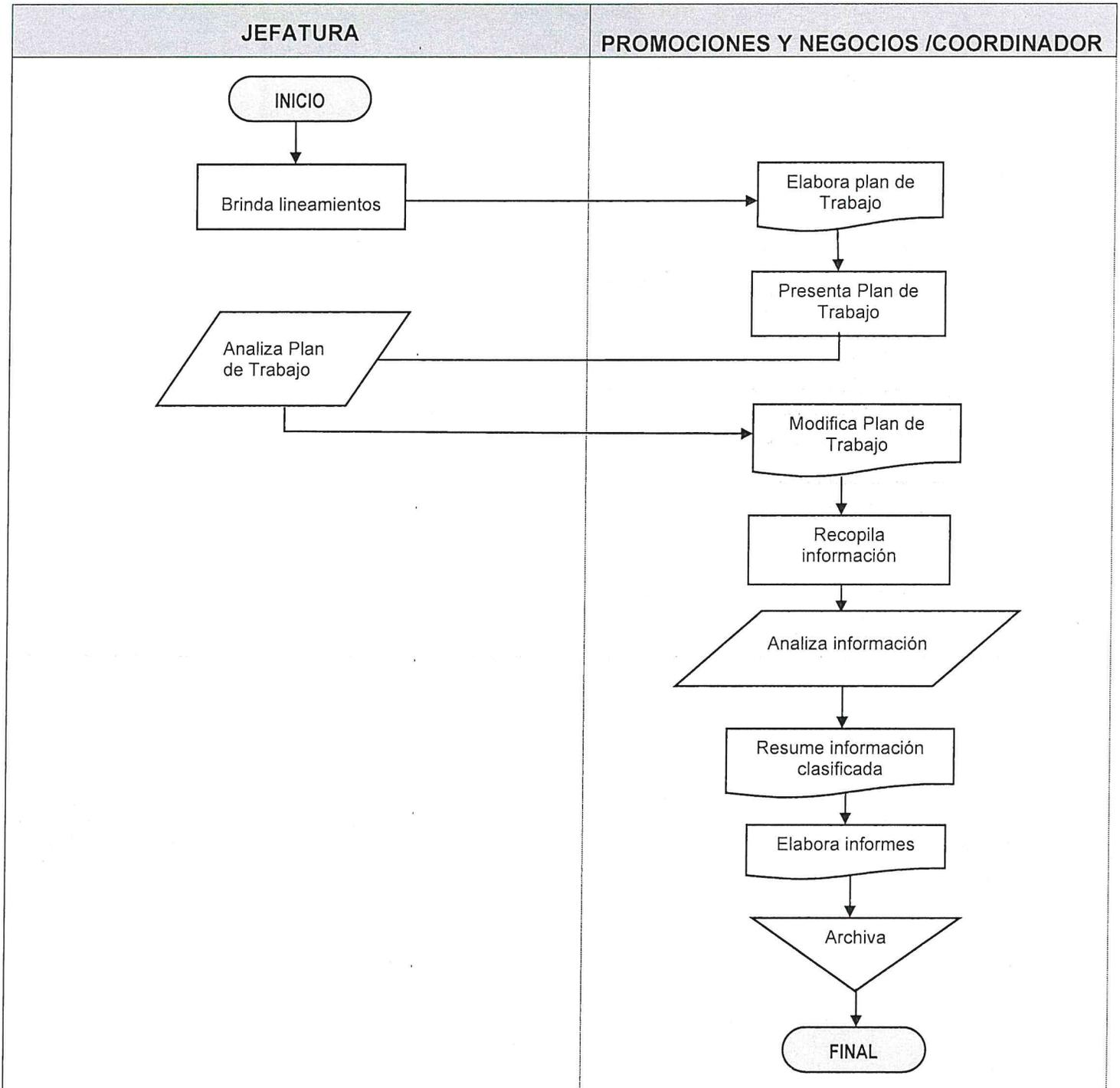
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
				PROMOCIONES Y NEGOCIOS	
ESTUDIO DE MERCADO			No. DE PASOS: 10		NO. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Brindar lineamientos	UCM/Jefatura	Brinda lineamientos al área de negocios de las investigaciones, análisis e interpretación de estudios de mercado.
02	Elaborar Plan de Trabajo	Promociones y 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	Promociones y Negocios /Coordinador	Presenta por medio de oficio el Plan de Trabajo a la Jefatura para su conocimiento y observaciones.
04	Analizar Plan de Trabajo	UCM/Jefatura	Analiza plan de trabajo y realiza las observaciones correspondientes.
05	Modificar Plan de Trabajo	Promociones y Negocios /Coordinador	Modifica el Plan de Trabajo de acuerdo a las observaciones de la Jefatura.
06	Recopilar información	Promociones y Negocios /Coordinador	Recopila información del tema a investigar.
07	Analizar	Promociones y Negocios /Coordinador	Analiza información aplicable al tema de investigación.
08	Resumir información clasificada	Promociones y Negocios /Coordinador	Resume la información clasificada, la cual a su vez debe ser ilustrada e indicar la procedencia de la misma.
09	Elaborar informes	Promociones y Negocios /Coordinador	Elabora informes con copia para la Jefatura.
10	Archivar	Promociones y Negocios /Coordinador	Archiva las investigaciones en file digital.

PROCEDIMIENTO: ESTUDIO DE MERCADO		
Fecha Validación 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	Firma y Sello
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello



	<h1>FLUJOGRAMA</h1>		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO		
			PROMOCIONES Y NEGOCIOS		
ESTUDIO DE MERCADO	No. DE PASOS: 10		No. DE HOJA: 1 de 1		
	FECHA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"> MES 10 </td> <td style="text-align: center;"> AÑO 2023 </td> </tr> </table>	MES 10	AÑO 2023	CODIGO: MNP-UCM-PN-02
MES 10	AÑO 2023				
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO
				PROMOCIONES Y NEGOCIOS
MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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 MERCADERO	
			PROMOCIONES Y NEGOCIOS	
MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES		No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 1 de 2
		FECHA	MES 10	AÑO 2023
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 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, 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	UCM / 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 10	AÑO 2023
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, 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	Socializa 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 los informes para su respectivo seguimiento.

PROCEDIMIENTO: MAESTRO DE CLIENTES ACTIVOS Y POTENCIALES		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
02/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
06/10/2023	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	AÑO
	10	2023

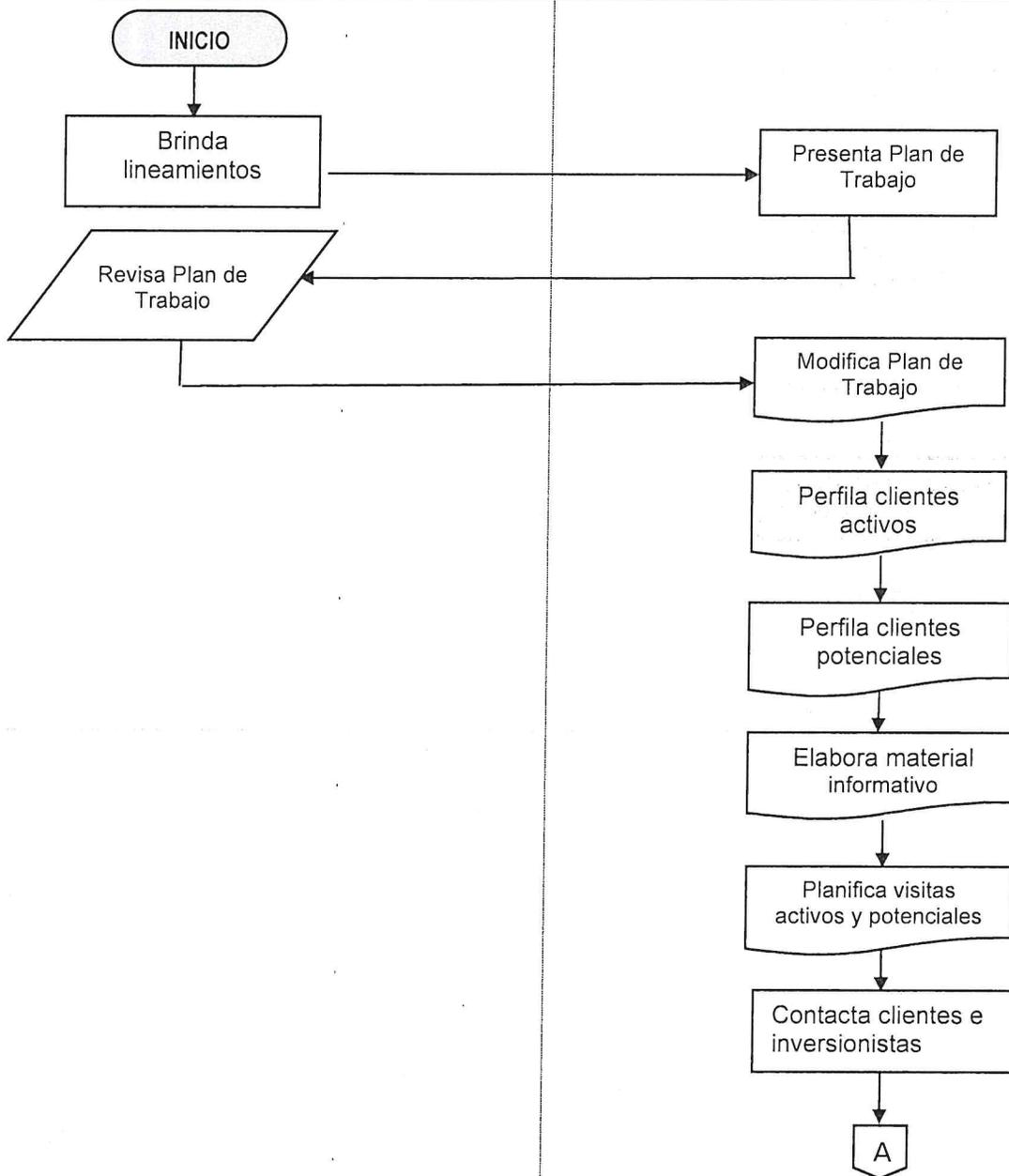
CODIGO: MNP-UCM-PN-01

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

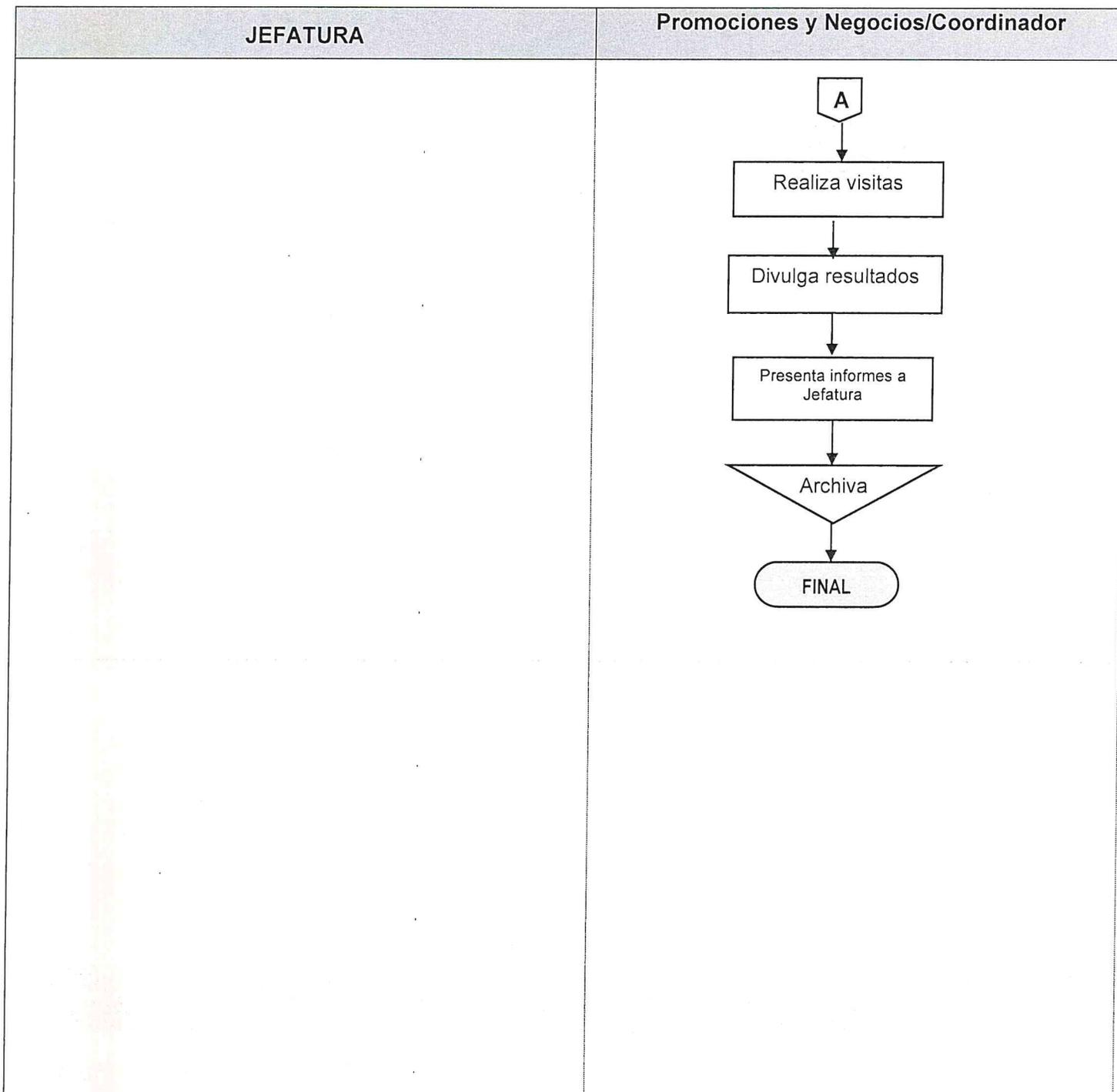
TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

Promociones y Negocios/Coordinador



	<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"> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2023</td> </tr> </table>	MES	AÑO	10	2023	CODIGO: MNP-UCM-PN-01
MES	AÑO						
10	2023						
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo				



RELACIONES PUBLICAS

INDICE

RELACIONES PUBLICAS

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Atención de visitantes	MNP-UCM-RP-01
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
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-RP-01

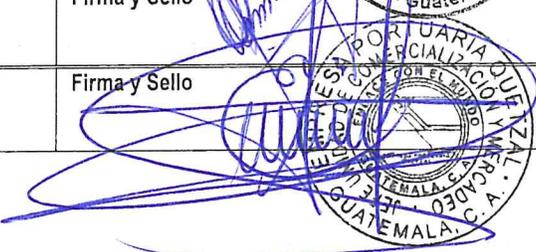
DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de trabajo internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Al momento de tener conocimiento de la solicitud del visitante, se establece comunicación para confirmar fecha y hora de llegada, brindando 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.

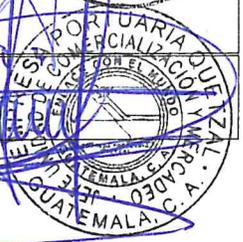
	PROCEDIMIENTO			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO	
				RELACIONES PÚBLICAS	
ATENCIÓN DE VISITANTES			No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES	AÑO
	10	2023			
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
01	Conocer solicitud	UCM /Jefatura	Conoce solicitud, la cual es marginada a Relaciones Publicas 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	Relaciones Públicas/Asistente	Establece comunicación por algún medio con la entidad visitante, para informar que la solicitud ha sido autorizada y confirmar 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 o 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.

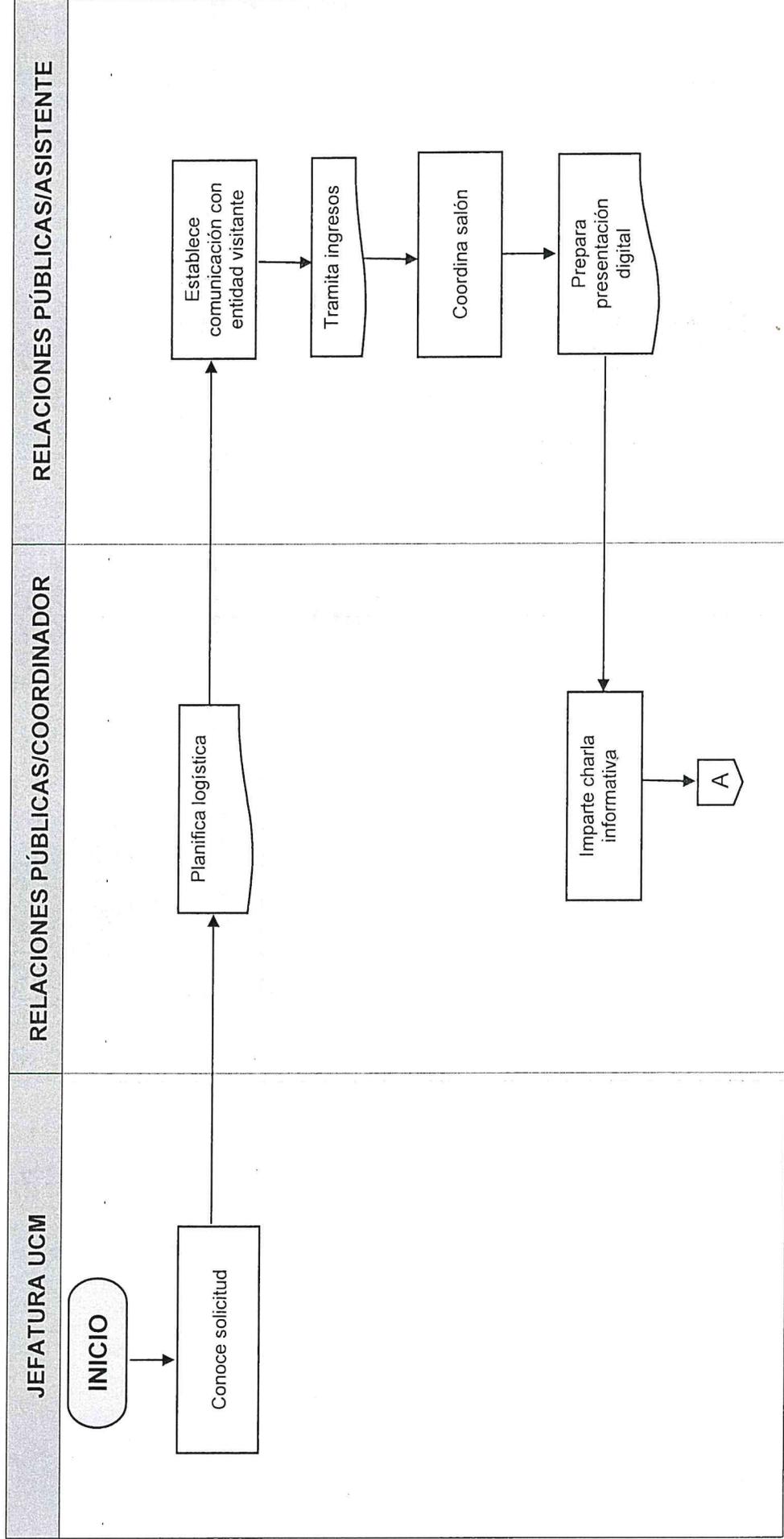
ATENCIÓN DE VISITANTES	No. DE PASOS: 13		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	

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	UCM / 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	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
02/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
06/10/2023	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



	FLUJOGRAMA		UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO		
	ATENCIÓN DE VISITANTES		RELACIONES PÚBLICAS		
		No. DE PASOS: 13		No. DE HOJA: 1 de 2	
		FECHA:	MES	AÑO	
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-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

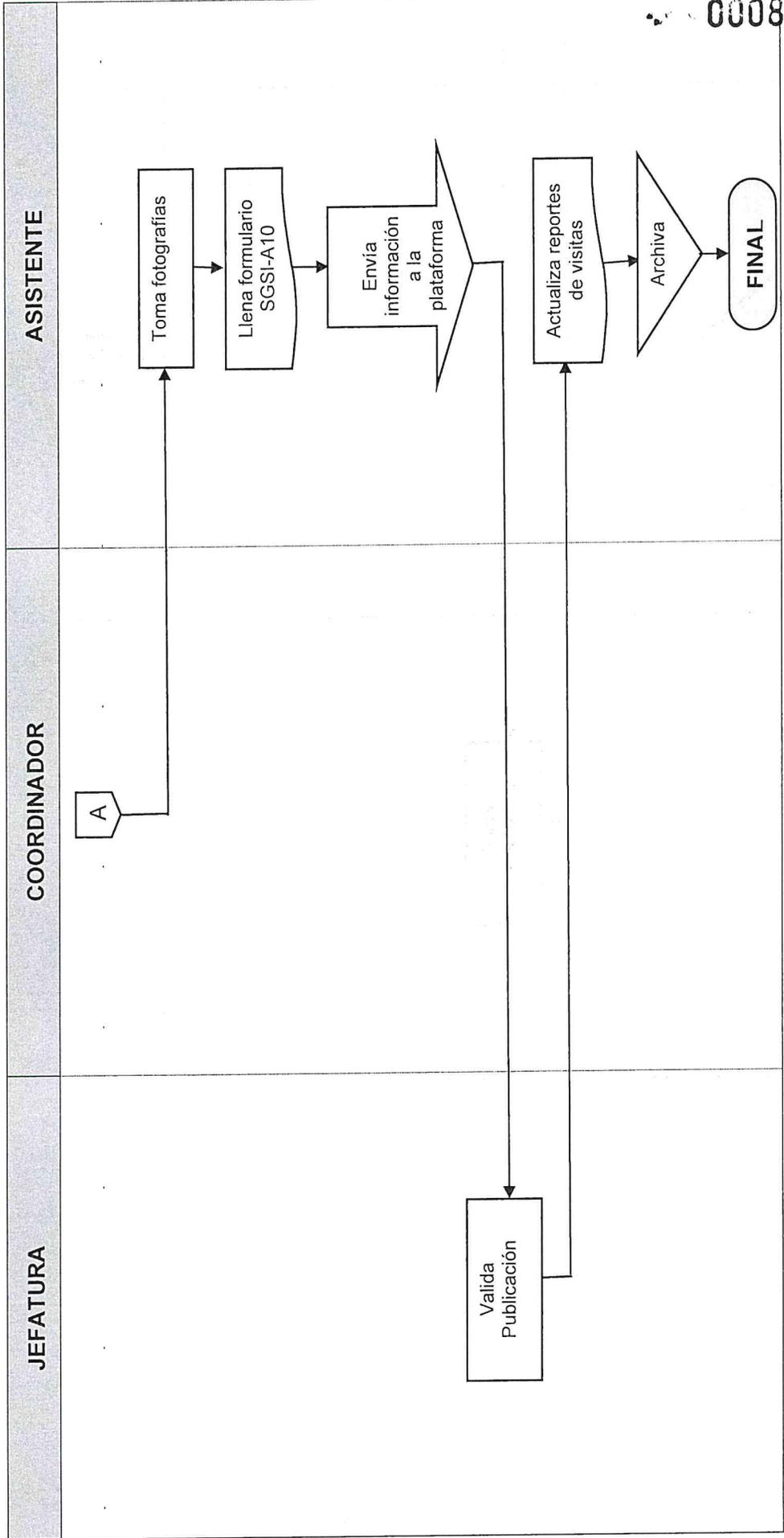
No. DE PASOS: 13

FECHA:	MES	AÑO
	10	2023

ATENCIÓN DE VISITANTES

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				RELACIONES PÚBLICAS
ATENCIÓN DE CRUCEROS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-RP-02

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

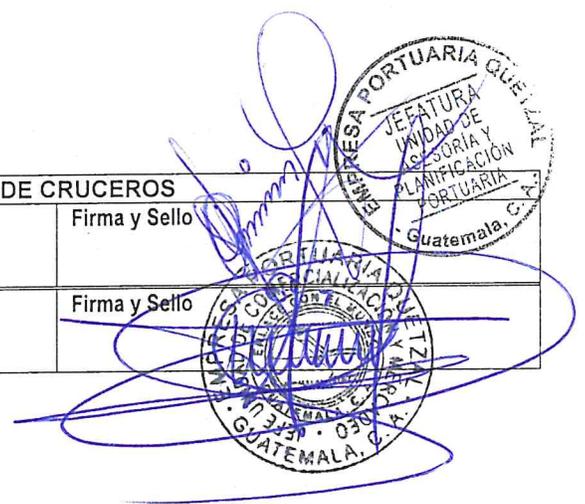
Normas de trabajo internas:

- 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 MERCADERO	
				RELACIONES PUBLICAS	
ATENCIÓN DE CRUCEROS			No. DE PASOS: 8		NO. DE HOJA: 1 de 2
			FECHA	MES 10	AÑO 2023
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	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	Relaciones Públicas/Coordinador		Recibe por medio de correo electrónico el Calendario de Cruceros para su seguimiento correspondiente.	
03	Asistir a Reuniones de Planificación	Relaciones Públicas/Coordinador		<p>Asiste 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. 	

ATENCIÓN DE CRUCEROS		No. DE PASOS: 8		NO. DE HOJA: 2 de 2	
		FECHA	MES	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-RP-02
		10	2023		
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	Relaciones Públicas/Coordinador	Envía información a la plataforma para validación de publicación.		
07	Validar publicación	UCM / Jefatura	Valida publicación que será divulgada en redes sociales.		
08	Archivar publicaciones	Relaciones Públicas/Coordinador	Archiva publicaciones en carpeta digital.		

PROCEDIMIENTO: ATENCION DE CRUCEROS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
02/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
06/10/2023	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

AREA RELACIONES PÚBLICAS

ATENCIÓN DE CRUCEROS

No. DE PASOS: 08

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	10	2023

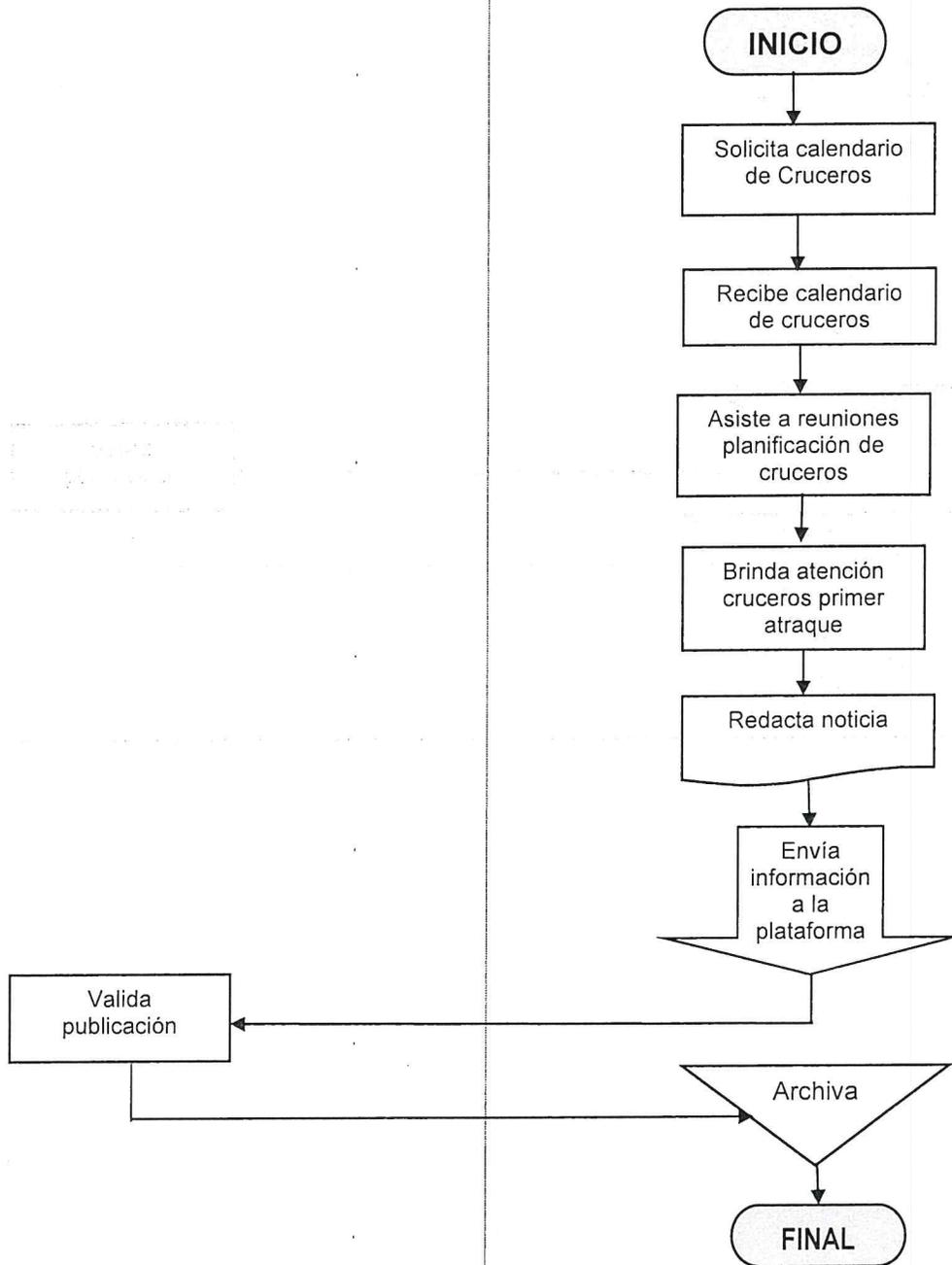
CODIGO: MNP-UCM-RP-02

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

COORDINADOR

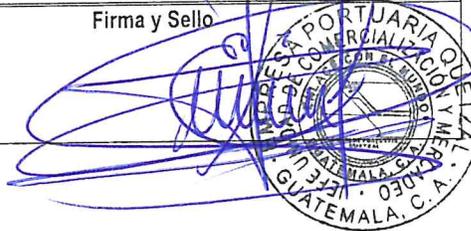


	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				RELACIONES PÚBLICAS
COORDINACIÓN DE EVENTOS	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	CODIGO: MNP-UCM-RP-03

DESCRIPCION DE LAS NORMAS
<p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.</p> <p>Normas de Trabajo Internas:</p> <ol 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 MERCADERO	
				RELACIONES PÚBLICAS	
COORDINACIÓN DE EVENTOS			No. DE PASOS: 09		NO. DE HOJA: 1 de 1
			FECHA	MES	AÑO
	10	2023			
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 UCM/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 realización 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 UCM/Jefatura	Valida publicación que será divulgada en redes sociales.
09	Archivar Relaciones Públicas/Coordinador	Archiva la documentación respectiva en el File de Relaciones Públicas/Eventos

PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE EVENTOS		
Fecha Validación	Nombre Jefe UAPP	Firma y Sello
02/10/2023	Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos	
Fecha Autorización	Nombre Gerente/Jefe	Firma y Sello
06/10/2023	Lic. Edgar Antonio Lorenzo	



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

AREA RELACIONES PÚBLICAS

COORDINACIÓN DE EVENTOS

No. DE PASOS: 09

No. DE HOJA: 1 de 1

FECHA	MES	AÑO
	10	2023

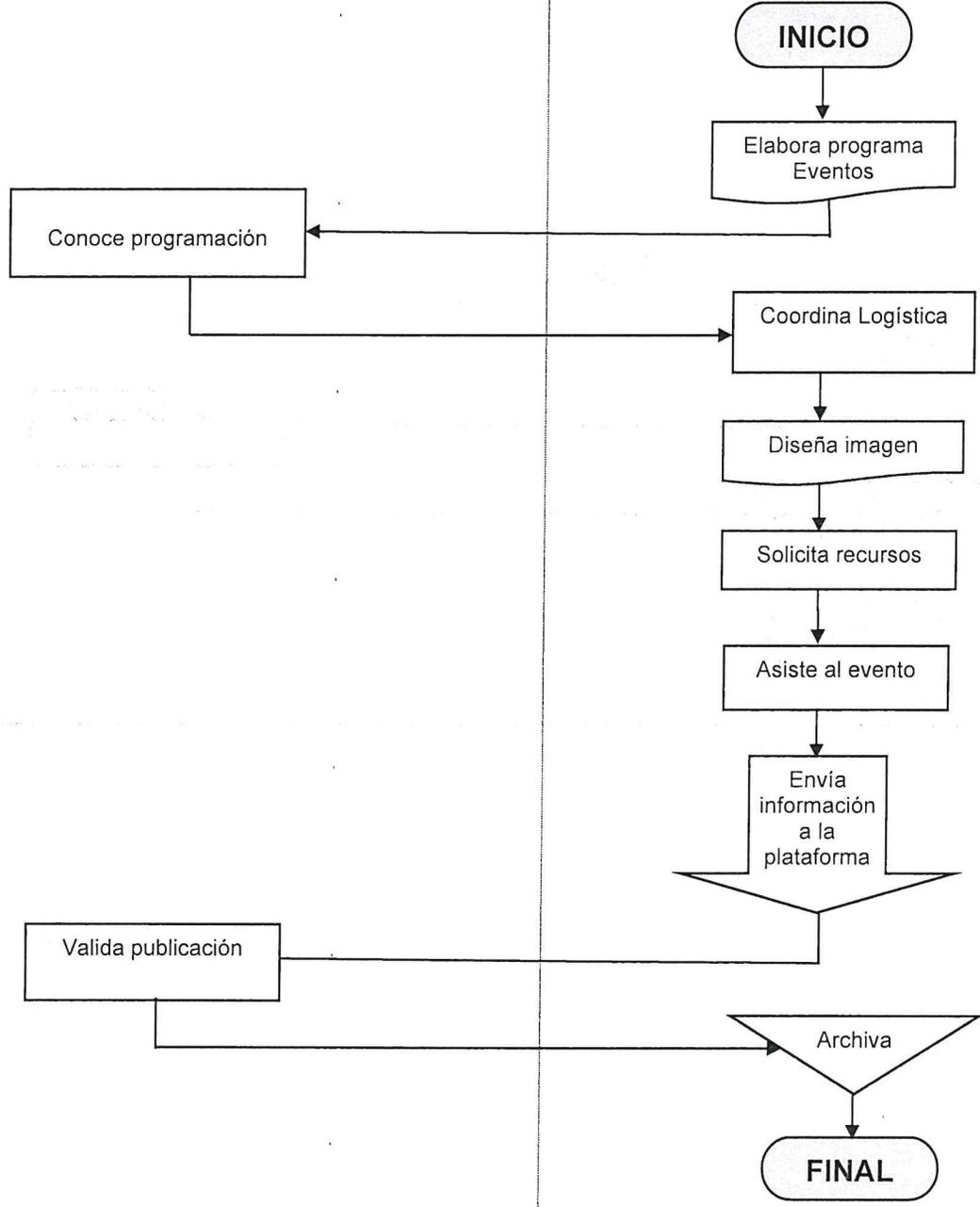
CODIGO: UCM-MNP-RP-03

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

COORDINADOR



	NORMAS			UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO
				RELACIONES PÚBLICAS
GUÍA PORTUARIA	FECHA	MES	AÑO	NO. DE HOJA: 1 de 1
		10	2023	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> <ol 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	AÑO	CODIGO: MNP-UCM-RP-04
			10	2023		
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo			

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	UCM/Jefatura	Notifica las instrucciones por medio de oficio al coordinador del área de Relaciones Públicas para elaboración de Guía Portuaria.
2	Relaciones Públicas/Coordinador	Presenta Plan de trabajo para la elaboración y actualización de Guía Portuaria: recopilación e integración de 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	Relaciones Públicas/Jefatura	Revisa Plan de trabajo de la Guía Portuaria y emite observaciones.
4	Relaciones Públicas/Coordinador	Notifica 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	Relaciones Públicas/Coordinador	Convoca por medio de oficio a los enlaces designados para solicitar su participación y aportaciones de la actualización del documento.
6	Relaciones Públicas/Coordinador	Recopila la información brindada de los enlaces nombrados, así como también realizar la documentación fotográfica de acuerdo con el contenido.
7	Relaciones Públicas/Coordinador	Redacta el contenido de la información recopilada acorde al índice aprobado.

00096

GUÍA PORTUARIA	No. DE PASOS: 15		NO. DE HOJA: 2 de 2
	FECHA	MES 10	AÑO 2023
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo		TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo	
CODIGO: MNP-UCM-RP-04			

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	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 en base a las observaciones y recomendaciones de la Jefatura.
12 Aprobar	UCM/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 publicación 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 02/10/2023	Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos	Firma y Sello 
Fecha Autorización 06/10/2023	Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo	Firma y Sello 





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

RELACIONES PÚBLICAS

No. DE HOJA: 1 de 3

CODIGO: MNP-UCM-RP-04

No. DE PASOS: 15

FECHA: MES 10 AÑO 2023

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

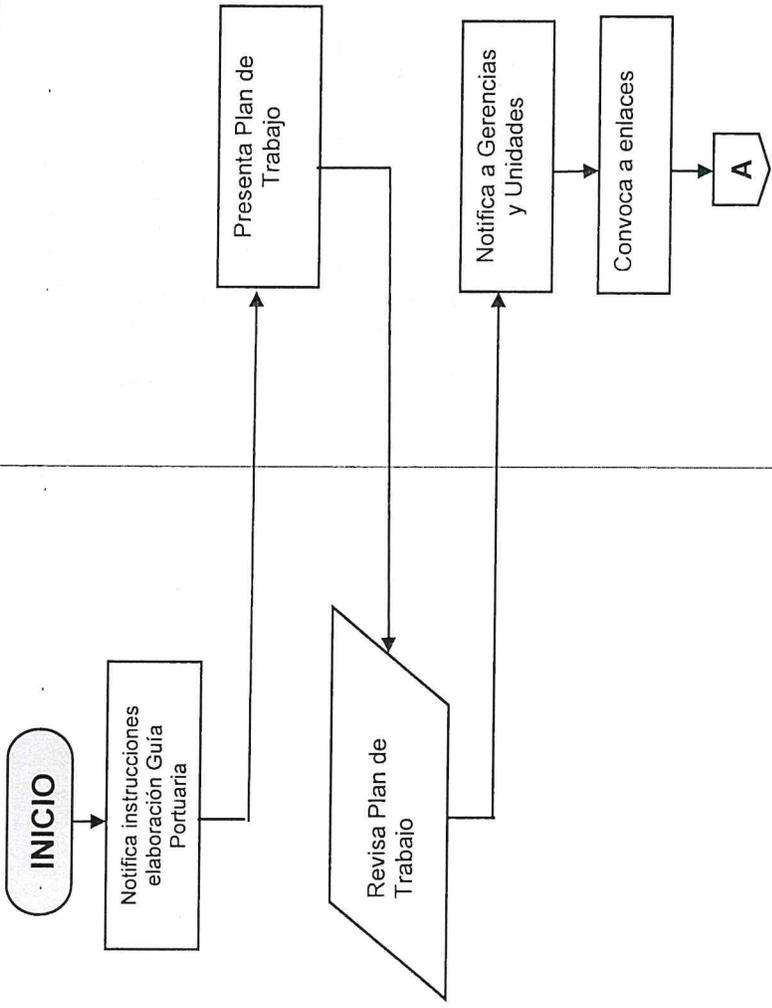
GUÍA PORTUARIA

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

COORDINADOR

ASISTENTE





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

RELACIONES PÚBLICAS

No. DE HOJA: 2 de 3

GUÍA PORTUARIA

No. DE PASOS: 15

FECHA:	MES	AÑO
	10	2023

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

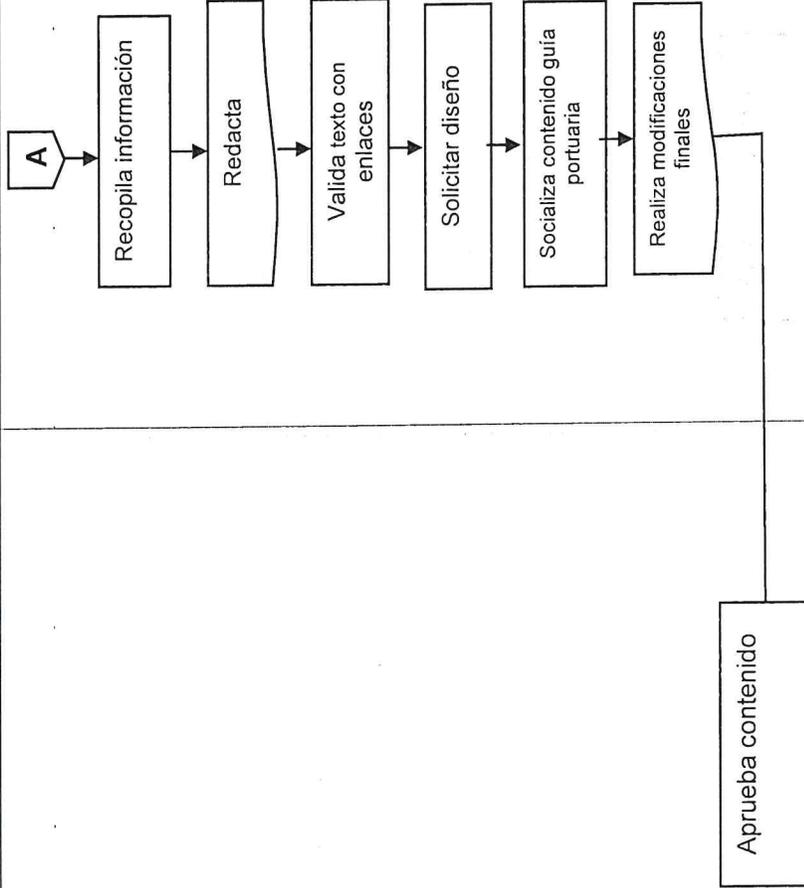
TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

CODIGO: MNP-UCM-RP-04

JEFATURA

COORDINADOR

ASISTENTE



00098



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

RELACIONES PÚBLICAS

No. DE HOJA: 3 de 3

GUÍA PORTUARIA

No. DE PASOS: 15

FECHA:	MES	AÑO
	10	2023

CODIGO: MNP-UCM-RP-04

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

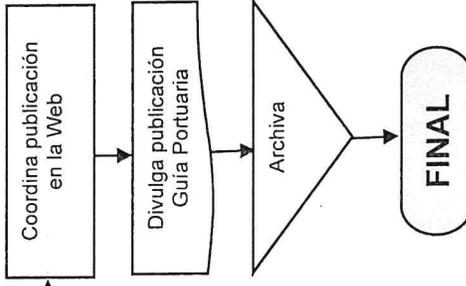
TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

JEFATURA

B

COORDINADOR

ASISTENTE



ANEXOS

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL



CORRELATIVO ACTAS VARIAS

AÑO _____

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

Elaborado por:

Encargado 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

1. El interesado deberá presentar su solicitud en hoja membretada dirigida a la Autoridad Administrativa Superior, describiendo el proyecto o servicio a desarrollar. Exponer el impacto de su solicitud en términos de los servicios portuarios que prestará, así como su contribución a la eficiencia operativa, o de carga adicional que se movilizara a través de Puerto Quetzal, o los beneficios que se derivaran de la misma, presentando las proyecciones debidamente fundamentadas.

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. 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.
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 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

00108

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

00109

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00111

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

00113

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

00114

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 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:



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00117

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:



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00118

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 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.



00122

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

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. _____



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00123

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:



00124

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

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.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00126

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: _____



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00128

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: _____



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.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00135

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



00137

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: _____



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



00140

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.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00144

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

00147

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.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00150

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

00151

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

00153

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;



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00156

- 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:



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 servicio de pilotaje que estime conveniente.

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

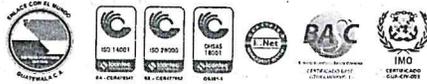
Guatemala, _____ de _____ de 20 ____.

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.
-



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00159

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

00161

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

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

SERVICIOS VARIOS



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

CERTIFICADO
GUA-CIV-003

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

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. 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. 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.



CERTIFICADO GUA-CIV-003

00168

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

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 u otros Clientes que atiende:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

CERTIFICADO
GUA-CIV-003**SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO**

4. Indique a que clientes presta o prestará sus servicios:

1. _____
2. _____
3. _____

5. Si cuenta con Certificaciones en Sistemas de Gestión, 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



REPORTE SERVICIO DE BUQUES Y CARGA
UNIDAD DE COMERCIALIZACION Y MERCADERO



Fecha: _____
 Área: _____

ATRACADERO	NOMBRE DEL BUQUE	ESLORA	CARGA	TIPO DE ACTIVIDAD	TM/ CONTENED ORES	FECHA FONDEO	DIAS DE FONDEO	FECHA ATRAQUE	PROCEDENCIA	LINEA NAVIERA	AGENCIA NAVIERA	ESTIBADORA	CONSIGNATARIO/ CARGA	SEGUIMIENTO UCM

INSTRUCTIVO

- 1) En la primer columna anotar el número de atracadero.
- 2) En la segunda columna anotar el nombre del buque.
- 3) En la tercer columna registrar la eslora del buque.
- 4) En la cuarta columna especificar tipo de carga.
- 5) En la quinta columna describir la actividad.
- 6) En la sexta columna anotar fecha de fondo del buque.
- 7) En la septima columna anotar fecha de fondo del buque.
- 8) En la octava columna anotar fecha de fondo del buque.
- 9) En la novena columna anotar fecha de atraque del buque.
- 10) En la decima columna describir la procedencia del buque.
- 11) En la decima primera columna anotar la línea naviera.
- 12) En la decima segunda columna describir la agencia naviera.
- 13) En la decima tercera columna describir la estibadora.
- 14) En la decima cuarta columna describir el consignatario de la carga.
- 15) En la decima quinta columna describir el seguimiento realizado por la Unidad de Comercialización y Mercaderos.

RELACIONES PÚBLICAS**INDICE DE ANEXOS****NOMBRE**

01	Visitas Atendidas
02	Reporte Temporada de Cruceros



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL

VISITAS ATENDIDAS AÑO: _____

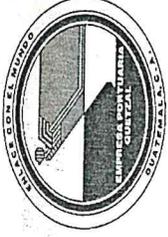
No.	FECHA VISITA	NOMBRE ENTIDAD	CONTACTO DE LA ENTIDAD	TELÉFONO SEGMENTO	PERSONAS	ATENCIÓNES BRINDADAS	VISITA ATENDIDA POR:

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.

00172

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.

00173

ATENCIÓN 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: _____

ÁREA 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: arrendatario 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.

00175

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 ó 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 séptima 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.

00176



03177

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

Contenedores

Carga Refrigerada

Granel líquido

Granel Sólido

Carga seca

Cruceros

Cemento

Carbón

Hierro

Vehículos

Atún



00178

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



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



00180

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.