



UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN 2024

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 21 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.

000003

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 |
| Solicitud de Arrendamientos Usufructos y otros | MNP-UCM-02 |
| Servicios Portuarios | |
| 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 Externo | MNP-UCM-AC-01 |
| Gestión de Quejas y Reclamos | MNP-UCM-AC-02 |
| Notificación vencimiento de Contratos | MNP-UCM-AC-03 |
| Visitas Comerciales | MNP-UCM-AC-04 |
| Reuniones Interinstitucionales | MNP-UCM-AC-05 |
| Registro de consignatarios de carga | MNP-UCM-AC-06 |
| 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 |

000005

**UNIDAD DE
COMERCIALIZACION Y
MERCADERO**

**JEFATURA UNIDAD DE
COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO**

INDICE

JEFATURA

| PROCEDIMIENTO | CODIGO |
|--|---------------|
| Solicitudes de Compra y Ejecución Presupuestaria | MNP-UCM-01 |
| Solicitud de Arrendamientos Usufructos y otros | MNP-UCM-02 |
| Servicios Portuarios | |
| 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 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-01 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

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

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: 24 | NO. DE HOJA: 1 de 3 |
| | | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| | | 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 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 | Brindar el presupuesto anual y PAC | Gerencia Financiera / Jefatura | Brinda por medio de correo electrónico el presupuesto anual y programación anual de compras de la Unidad de Comercialización y Mercadeo. |
| 3 | 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. |
| 4 | Elaborar Presupuesto y PAC | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Elabora en Excel 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. |
| 5 | Presentar borrador del Presupuesto y PAC | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Presenta a la Jefatura el borrador del presupuesto y pac. |
| 6 | Revisar Presupuesto y PAC | UCM/ Jefatura | Revisa lo descrito en el presupuesto y programación anual de compras, y comunica al encargado las observaciones respectivas. |
| 7 | Modificar el Presupuesto y PAC | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Modifica el Presupuesto y PAC de acuerdo a las observaciones de la Jefatura. |
| 8 | Imprimir el Presupuesto y PAC | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Imprime el Presupuesto y PAC, firma y sella con visto bueno de la Jefatura. |
| 9 | 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. |
| 10 | Recibir el presupuesto | Gerencia Financiera / Presupuesto | Recibe el presupuesto anual en copia dura y por correo electrónico. |

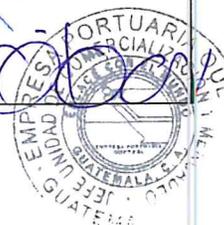
| | | | |
|---|-------------------------|---|----------------------------|
| SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA | No. DE PASOS: 24 | | NO. DE HOJA: 2 de 3 |
| | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| | | CODIGO: MNP-UCM-01 | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--------------------------------------|--|---|--|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 11 | Girar instrucciones de las solicitudes de compra | UCM/ Jefatura | Gira instrucciones al encargado para generar las solicitudes de compra correspondientes. |
| 12 | 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. |
| 13 | 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. |
| 14 | Imprimir solicitud de compra | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Imprime la solicitud de compra para su firma correspondiente. |
| 15 | 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. |
| 16 | Entregar solicitud de compras | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Entrega al Departamento de Presupuesto la solicitud firmada para verificación de partida presupuestaria. |
| 17 | Recibe Solicitud de Compras | Gerencia Financiera / Unidad de presupuesto | Recibe la solicitud firmada para validación. |
| 18 | Recopilar firmas de la solicitud de compras | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Recopila las firmas correspondientes de la solicitud de compra. |
| 19 | 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. |
| 20 | Recibe la solicitud de compras | Departamento de compras/ Jefatura | Recibe la pre orden y solicitud de compra. |

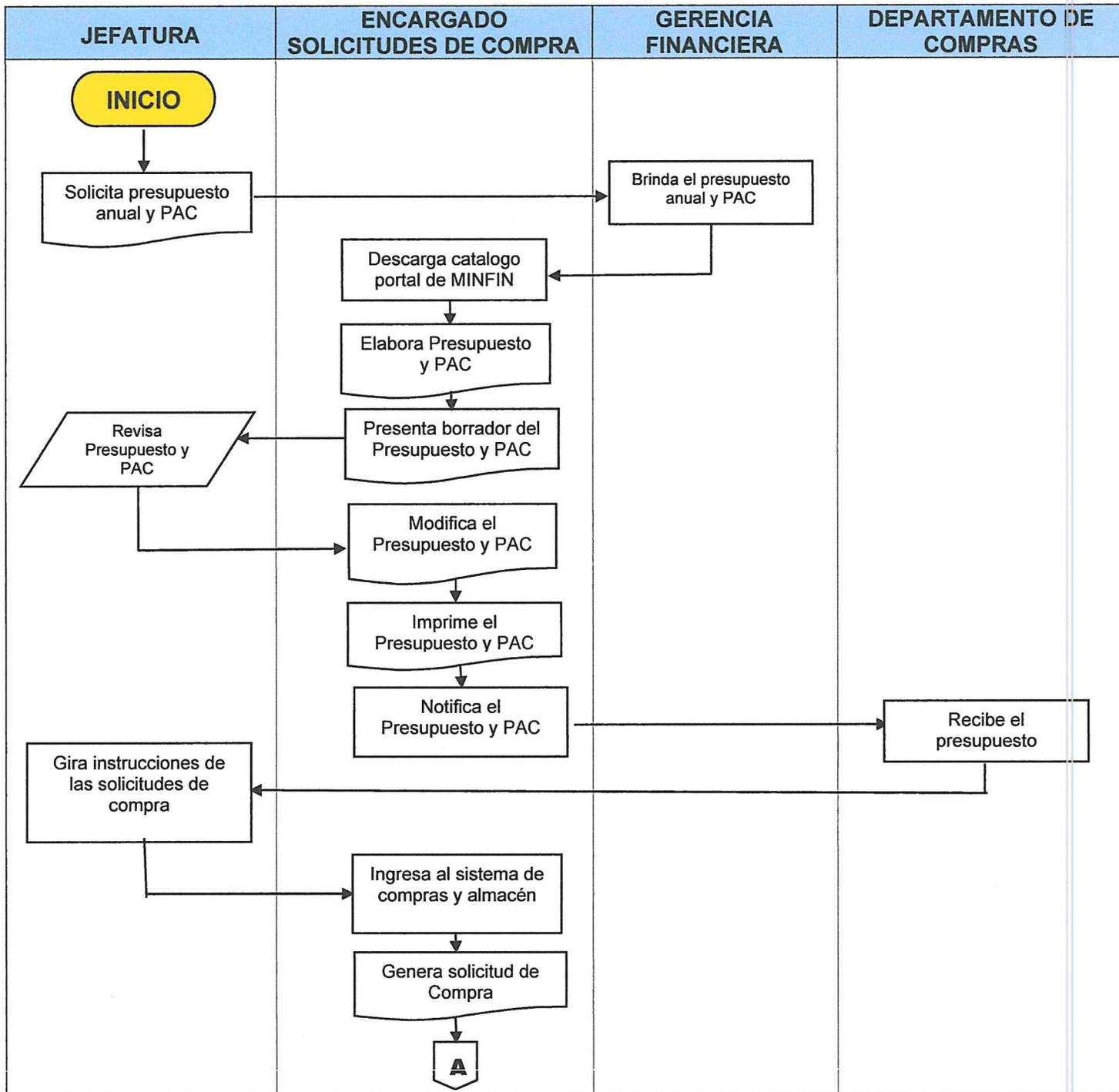
| | | | | |
|---|-------------------------|---|----------------------------|---------------------------|
| SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA | No. DE PASOS: 24 | | NO. DE HOJA: 3 de 3 | |
| | FECHA | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-01 |
| | | 10 | 2024 | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 21 | Remite Solicitudes de compra | Departamento de compras/ Jefatura | Remite las solicitudes de compra a la Unidad de Comercialización y Mercadeo. |
| 22 | Seguimiento solicitudes de compra | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Da seguimiento al status de las solicitudes de compra e informa a donde corresponda. |
| 23 | Emitir reportes | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Emite reportes a la Jefatura de las solicitudes generadas, status, ejecución presupuestaria. |
| 24 | Archivar Solicitudes de Compra | UCM/ Encargado Solicitudes de compra | Archiva en orden cronológico las solicitudes de compra en Leitz y documentación de soporte respectiva. |

| | | |
|--|---|----------------------|
| PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA | | |
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello |



| | | | | | |
|---|---|--------------|---|---------------------------|----------------------------|
|  | FLUJOGRAMA | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | |
| | SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA | | No. DE PASOS: 24 | | No. DE HOJA: 1 de 2 |
| | | FECHA | | CODIGO: MNP-UCM-01 | |
| | | MES | AÑO | | |
| | | 10 | 2024 | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

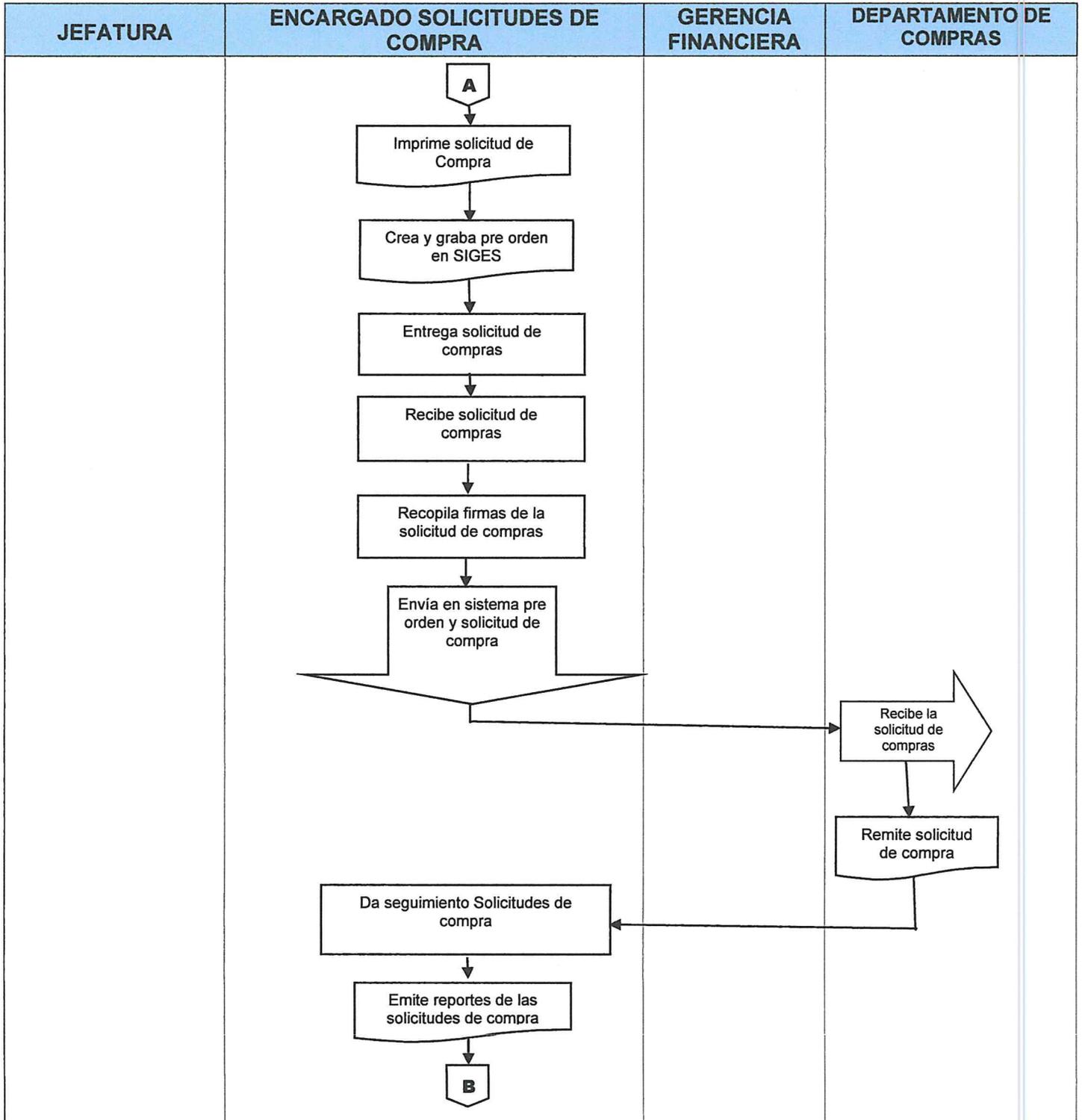
SOLICITUDES DE COMPRA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

No. DE PASOS: 24
 FECHA: MES 10, AÑO 2024

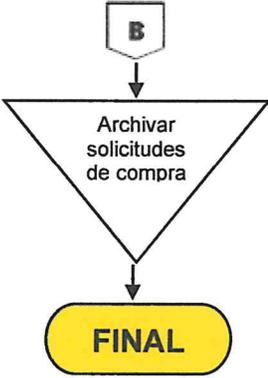
No. DE HOJA: 2 de 3
 CODIGO: MNP-UCM-01

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: 24 | |
| | | No. DE HOJA: 3 de 3 | | |
| | | CODIGO: MNP-UCM-01 | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |

| JEFATURA | ENCARGADO SOLICITUDES DE COMPRA | GERENCIA FINANCIERA | DEPARTAMENTO DE COMPRAS |
|----------|---|---------------------|-------------------------|
| |  <pre> graph TD B[B] --> A[Archivar solicitudes de compra] A --> F([FINAL]) </pre> | | |

| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|---|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO |
| SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | 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 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) Inmediatamente después de ser recepcionado el expediente, debe solicitarse a la Gerencia General el nombramiento de la comisión técnica por medio de una resolución de trámite. c) El plazo para dictaminar solicitudes de arrendamiento de áreas y locales no podrá exceder de 20 días contados a partir del día hábil siguiente de la notificación del nombramiento. Así mismo, para los dictámenes de servicios bajo el modelo de gestión indirecta. En caso de incumplimiento la comisión deberá justificar el atraso del dictamen. d) La actualización del monitoreo de expedientes debe ser diariamente para conocer el status y gestión de cada expediente. e) Renovaciones de servicio de gestión indirecta, la comisión verificara el cumplimiento de la estibadora. f) Un expediente original sólo puede ser trasladado por medio de oficio a la Unidad de Asesoría Jurídica, el mismo se deberá fotocopiar, archivando en file del cliente o prestador de servicio. g) Al preparar un expediente para ser entregado a Gerencia General, debe corroborarse número de documentos que indica el índice y los lineamientos instruidos de asesores de Junta Directiva y de la Jefatura de la Unidad de Comercialización y Mercadeo. Y la presentación digital del expediente para exposición en Junta Directiva debe ser validada por la Jefatura. |

| | | | | | |
|--|---|------------|---|--|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO | | |
| | SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | | No. DE PASOS: 32 | | NO. DE HOJA: 1 de 4 |
| FECHA | | | MES AÑO | | CODIGO: MNP-UCM-02 |
| | | 10 2024 | | | |
| 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 del trámite en Ventanilla Única de la Unidad de Comercialización y Mercadeo, personalmente, vía telefónica o por medio de correo electrónico. |
| 02 | Brindar información UCM-r Ventanilla Única / Coordinador | Brinda información del trámite para solicitar autorización de arrendamientos o prestación de servicios por el régimen 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, adjuntando los documentos requeridos, según el Reglamento respectivo. |
| 04 | Revisar solicitud y expediente UCM- Ventanilla Única / Asistente | Revisa y verifica la totalidad de documentos legales requeridos según guía de trámite, firmando y sellando de recibido. |
| 05 | Trasladar expediente UCM- Ventanilla Única / Asistente | Traslada el expediente al coordinador del área de ventanilla única para los efectos correspondientes. |
| 06 | Ingresar datos monitoreo de expedientes UCM- Ventanilla Única / Coordinador | Ingresa al monitoreo de expedientes el nombre del solicitante y descripción de su solicitud. |
| 07 | Elaborar Resolución de Trámite UCM- Ventanilla Única / Asistente | Elabora Resolución de Trámite con visto bueno del coordinador de arrendamientos y Jefatura de la Unidad. |

| | | | |
|---|-------------------------|---|----------------------------|
| SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | No. DE PASOS: 32 | | NO. DE HOJA: 2 de 4 |
| | FECHA | MES | AÑO |
| | | 10 | 2024 |
| 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- Ventanilla Única / Asistente | Remite Resolución de Trámite a Gerencia General para solicitar nombramiento de comisión técnica. |
| 09 | Recibir resolución de tramite | Gerencia General /Asistente | Recibe resolución de trámite para nombramiento de comisión técnica. |
| 10 | Emitir nombramiento de comisión técnica | Gerencia General / Gerente | Emite providencia con el nombramiento de la comisión técnica, para trasladar a la Unidad de Comercialización y Mercadeo. |
| 11 | Recibir Providencia | UCM/Jefatura | Recibe Providencia de la Gerencia General y expediente que contiene nombramiento de comisión técnica y traslada a Ventanilla Única para su gestión y copia de la providencia al área de atención al cliente. |
| 12 | Recibir y actualizar información | UCM- Ventanilla Única / Coordinador | Recepciona el nombramiento de Comisión Técnica y actualiza información en monitoreo de expedientes. |
| 13 | Asignar expediente | UCM- Ventanilla Única / Coordinador | Asigna expediente por medio electrónico al asistente del área de arrendamientos. |
| 14 | Efectuar convocatoria | UCM- Ventanilla Única / Asistente | Efectúa convocatoria por medio de algún medio de comunicación, con los integrantes de la Comisión Técnica detallando fecha, hora, lugar y expediente a evaluar. |
| 15 | Analizar y calificar la solicitud | Comisión Técnica | Analiza la solicitud y expediente con integrantes de la Comisión Técnica, para recabar la opinión legal, técnica, operativa, comercial, etc. |
| 16 | Elaborar proyecto de dictamen | UCM-Ventanilla Única / Coordinador | Elabora proyecto de dictamen que incluya antecedentes, historial, consideraciones legales, verificación domiciliar, lista Clinton, cumplimiento objeto del contrato, uso del inmueble, estado de cuenta, estado operativo y opiniones técnicas de las Gerencias y Unidades nombradas, (cuando aplique se solicitará visita de campo a la Gerencia de Seguridad integral), para revisión de la Comisión Técnica. |

| | | | |
|---|-------------------------|---|----------------------------|
| SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | No. DE PASOS: 32 | | NO. DE HOJA: 3 de 4 |
| | FECHA | MES | AÑO |
| | | 10 | 2024 |
| | | | 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 |
| 17 | Revisar proyecto de dictamen | Comisión Técnica | Revisa que el proyecto de dictamen contenga la información necesaria. |
| 18 | Realizar modificaciones al proyecto de dictamen | Comisión Técnica | Realiza modificaciones al proyecto de dictamen, e informa de dichos cambios al coordinador de ventanilla única. |
| 19 | Emitir e imprimir dictamen técnico | Comisión Técnica | Emite e imprime el dictamen técnico con el número de correlativo de la Gerencia General, el cual debe ser debidamente firmado por todos los integrantes de la comisión. |
| 20 | Trasladar expediente | UCM- Ventanilla Única / Coordinador | Traslada expediente mediante oficio a la Unidad de Asesoría Jurídica para elaboración proyecto de minuta. |
| 21 | Elaborar proyecto de minuta | Unidad de Asesoría Jurídica / Asesor Jurídico | Elabora el proyecto de minuta, de conformidad a las condiciones del servicio. |
| 22 | Remitir expediente | Unidad de Asesoría Jurídica/Jefe | Remite expediente con proyecto de minuta a ventanilla única. |
| 23 | Recibir expediente con minuta | UCM- Ventanilla Única / Asistente | Recibe expediente con proyecto de minuta de la Unidad de Asesoría Jurídica, requiriendo a la Comisión Técnica continuar con los trámites. |
| 24 | Preparar expediente para JD | Comisión Técnica | Prepara expediente según los lineamientos emitidos por la JD y Gerencia General (resumen ejecutivo, fotocopias, índice, carátula, así como la presentación digital). |
| 25 | Trasladar expediente | Comisión Técnica | Traslada expediente a la Gerencia General para conocimiento y trámite correspondiente. |
| 26 | Recibir expediente | Gerencia General / Asistente | Recibe expediente, trasladándolo al Gerente General, quién requerirá a la Secretaría General la elaboración del proyecto de acuerdo de JD. |
| 27 | Elevar expediente | Gerencia General / Asistente | Eleva el expediente con el proyecto de acuerdo, a la Junta Directiva y Gerencia General, para conocimiento, discusión y eventual aprobación o improbación |

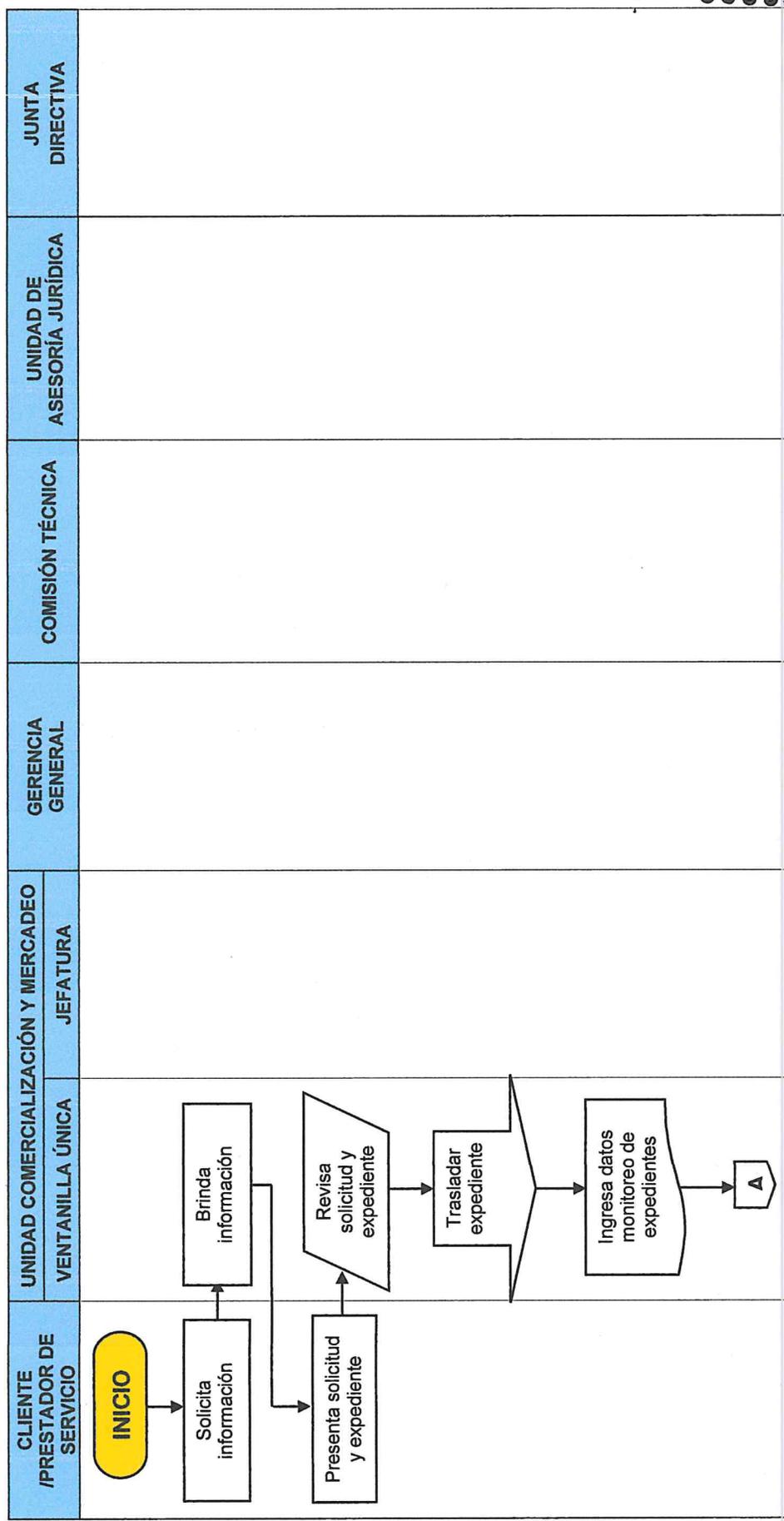
000019

| | | | |
|---|-------------------------|---|----------------------------|
| SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | No. DE PASOS: 32 | | NO. DE HOJA: 4 de 4 |
| | FECHA | MES | AÑO |
| | | 10 | 2024 |
| INICIA: Cliente o Prestador de Servicio | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |

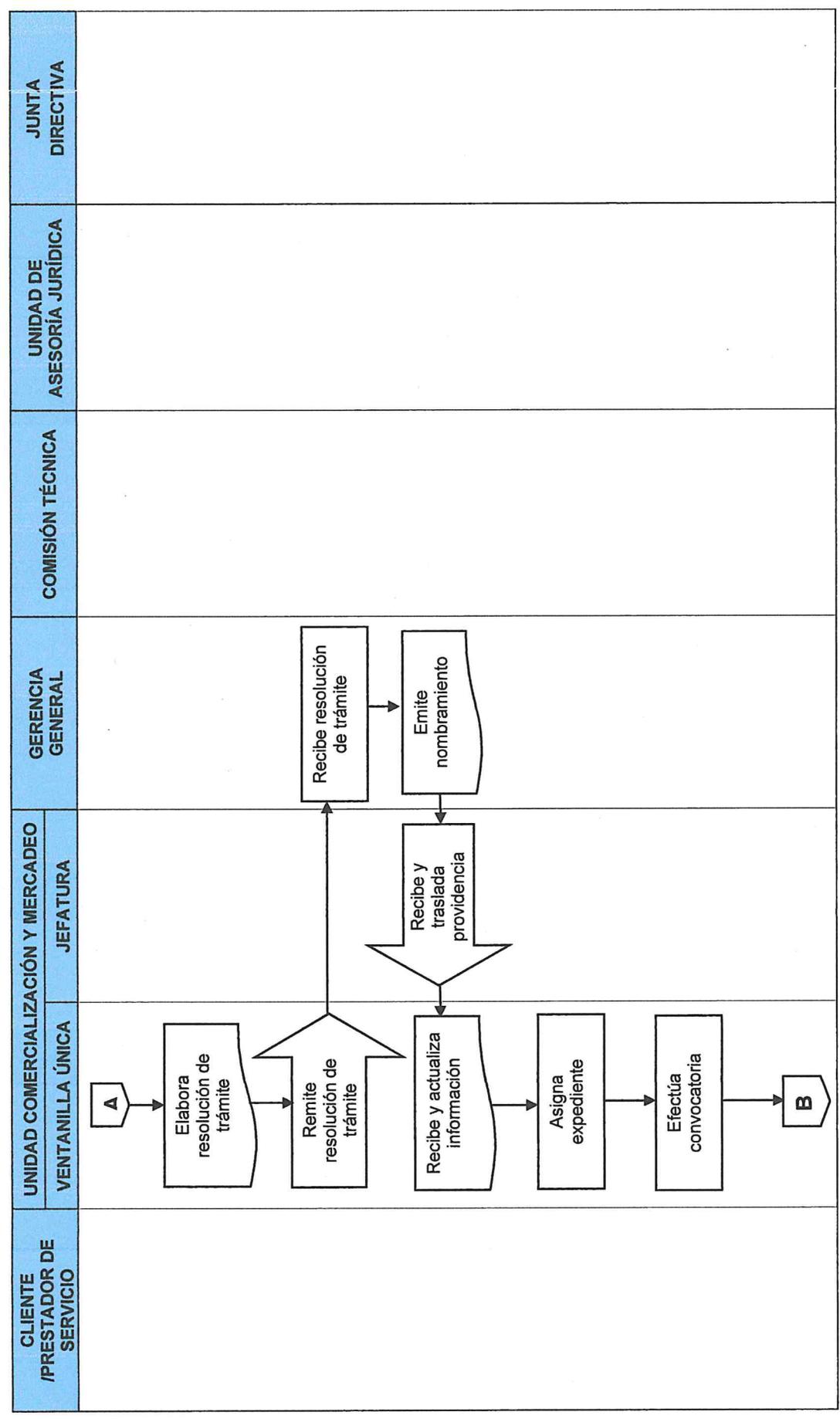
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--------------------------------------|--|-------------------------------------|--|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 28 | Aprobar solicitud | Junta Directiva / Miembros | Habiendo conocido y discutido la solicitud, y luego de la exposición realizada por la Comisión Técnica, resuelven aprobar la solicitud. |
| 29 | Monitorear acuerdo de Junta Directiva | UCM- Ventanilla Única / Coordinador | Da seguimiento o monitorea el acuerdo de JD, mediante el cual se aprobó la solicitud del cliente o prestador de servicio. |
| 30 | Recibir y registrar acuerdo de Junta Directiva | UCM- Ventanilla Única / Asistente | Recibe de la Secretaría General, copia del acuerdo de Junta Directiva que aprobó la solicitud, el cual es registrado en el monitoreo de expedientes. |
| 31 | Recibir y actualizar Contrato o Escritura Pública. | UCM- Ventanilla Única / Asistente | Recibe copia del Contrato o Escritura Pública de la Unidad de Asesoría Jurídica, y actualiza información en el monitoreo de expedientes. |
| 32 | Archivar expediente | UCM- Ventanilla Única / Asistente | Archiva el expediente en file cliente, actualizando información en la base datos. |

| PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | | |
|--|-----------------------------------|---|
| Fecha Validación | Nombre Jefe UAPP | Firma y Sello |
| 03/10/2024 | Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos |  |
| Fecha Autorización | Nombre Gerente/Jefe | Firma y Sello |
| 10/10/2024 | Licda. Juviza Del Rosario Cobar |  |

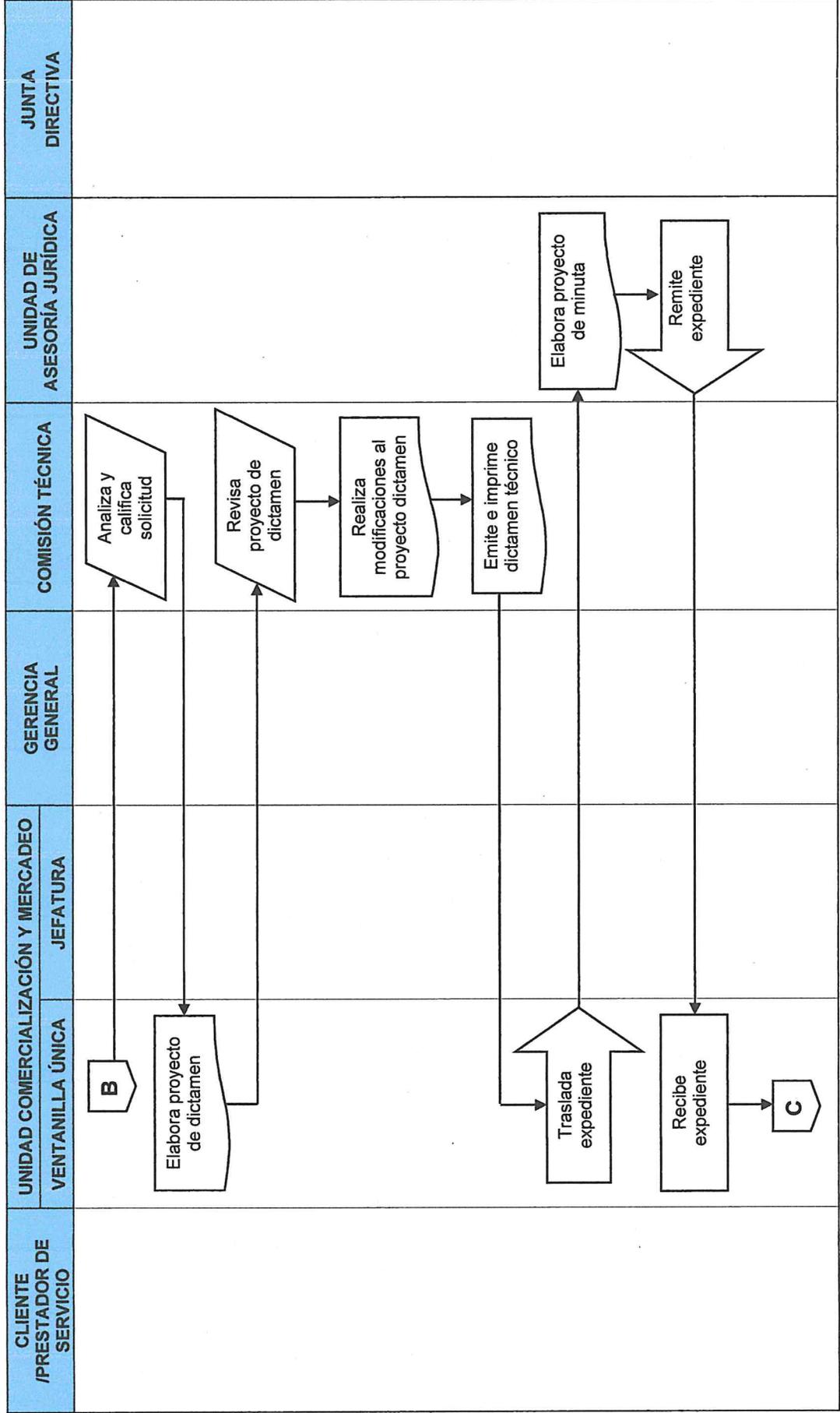
| | | |
|---|-------------|---------------------------------------|
|  | FLUJOGRAMA | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO |
| No. DE PASOS: 32 | | No. DE HOJA: 1 de 4 |
| No. DE PASOS: 32 | | CODIGO: MNP-UCM-02 |
| FECHA: | | |
| MES 10 | AÑO 2024 | |
| TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |
| INICIA: Cliente ó Prestador de Servicio | | |



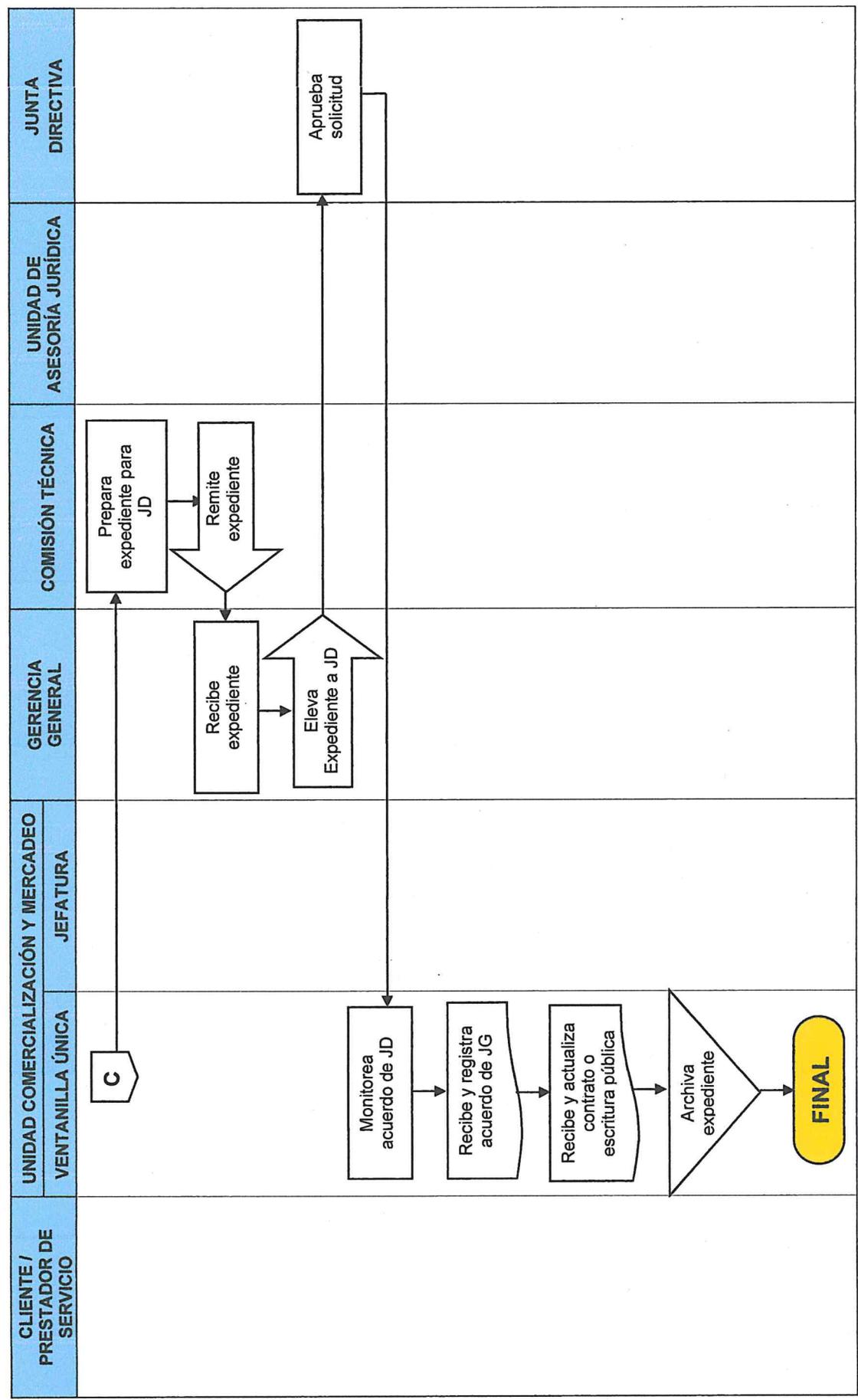
| | | | | | |
|---|--|---|------------|----------------------------|--|
| SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | | No. DE PASOS: 32 | | No. DE HOJA: 2 de 4 | |
| | | FECHA: | MES | AÑO | |
| | | 10 | 2024 | | |
| INICIA: Cliente o Prestador de Servicio | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | |



| | | | | |
|---|-------------------------|------------|----------------------------|--|
| SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | No. DE PASOS: 32 | | No. DE HOJA: 3 de 4 | |
| | FECHA: | MES | AÑO | |
| | 10 | 10 | 2024 | |
| TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | | |
| INICIA: Cliente o Prestador de Servicio | | | | |



| | | | | | |
|---|--|-----------|----------------------------|---------------------------|--|
| SOLICITUD DE ARRENDAMIENTOS, USUFRUCTOS Y OTROS SERVICIOS PORTUARIOS | No. DE PASOS: 32 | | No. DE HOJA: 4 de 4 | | |
| | FECHA: | MES 10 | AÑO 2024 | CODIGO: MNP-UCM-02 | |
| | INICIA: Cliente o Prestador de Servicio | | | | |
| TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | | | |



| | | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------|------------|--|----------------------------|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEREO | |
| | ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-03 | |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

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

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

- a) 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 nuevos 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.

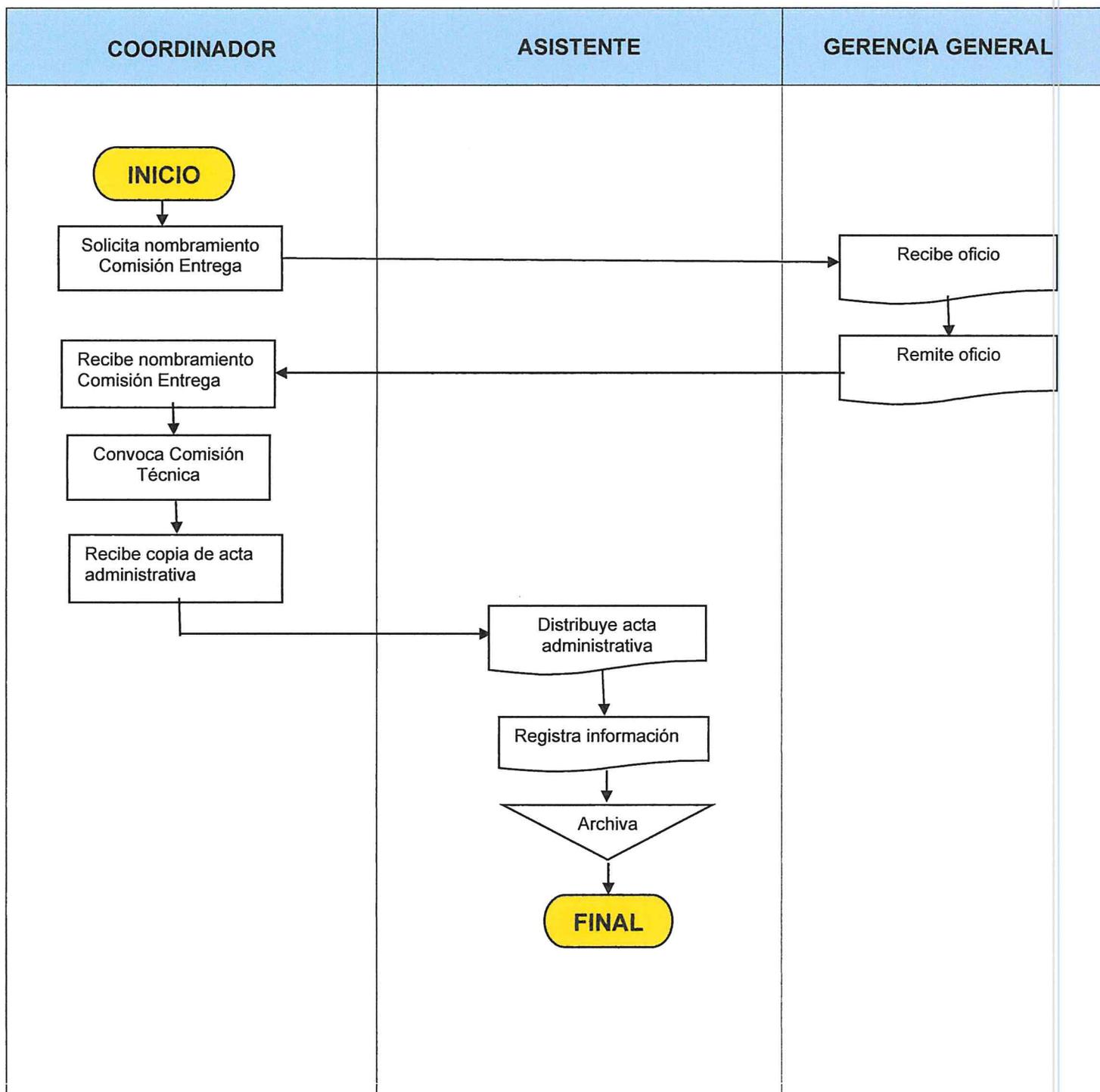
| | | | | | | |
|---|-----------------------------------|------|---|---|----------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO | | |
| | ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES | | No. DE PASOS: 10 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 | |
| FECHA | | | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-03 | |
| | 10 | 2024 | | | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | |
|-------------------------------|---|--|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
| 01 | Solicitar nombramiento Comisión de Entrega 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. |
| 02 | Recibe Oficio Gerencia General | Recibe oficio para nombramiento de comisión. |
| 03 | Remite Oficio Gerencia General | Remite nombramiento de comisión de entrega a la Unidad de Comercialización y Mercadeo. |
| 04 | Recibir nombramiento Comisión de Entrega UCM/Coordinador Ventanilla Única | Recibe de Gerencia General el nombramiento Comisión de Entrega. |
| 05 | Convocar a integrantes de Comisión de Entrega UCM/Coordinador Ventanilla Única | Convoca por diversos medios de comunicación a integrantes de la Comisión de Entrega para socializar contenido del acta. |
| 06 | Recibir copia de acta administrativa UCM/Coordinador Ventanilla Única | Recibe copia del acta administrativa y sus observaciones para conocimiento y efectos. |
| 07 | Distribuir acta administrativa UCM/Asistente Ventanilla Única | Distribuye mediante oficio dirigido a la Gerencia General, fotocopia simple del acta suscrita con copia a las Unidades y Gerencias correspondientes. |
| 08 | Registrar información UCM/Asistente Ventanilla Única | Registra información en el monitoreo de expedientes y base de datos de actas administrativas. |
| 09 | Archivar UCM/Asistente Ventanilla Única | Archiva acta administrativa original en el file de actas y file cliente. |

| PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES | | |
|---|---|----------------------|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza Del I Rosario Cobar | Firma y Sello |



| | | | | | |
|---|-------------------|------------|---|---------------------------|---------------------|
|  | FLUJOGRAMA | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | |
| | | | No. DE PASOS: 09 | | No. DE HOJA: 1 de 1 |
| ENTREGA DE ÁREAS Y LOCALES | FECHA | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-03 | |
| | | 10 | 2024 | | |
| 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 | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-04 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

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

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

- a) 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 cuando el caso aplique.
- 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 y otros aspectos de interés.
- 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, en el caso que aplique.
- 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.
- f) Archivar en el file de actas y file cliente.

| | | | | | | |
|---|---|--------------|---|--|----------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | |
| | RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES | | No. DE PASOS: 11 | | NO. DE HOJA: 1 de 2 | |
| | | FECHA | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-04 | |
| | | 10 | 2024 | | | |
| INICIA: Cliente | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 01 | Notificar a Empresa Portuaria Quetzal | 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 | Recibe Oficio | Gerencia General | Recibe oficio para nombramiento de comisión. |
| 04 | Remite nombramiento de comisión técnica | Gerencia General | Remite nombramiento de comisión técnica a la Unidad de Comercialización y Mercadeo. |
| 05 | Recibir nombramiento Comisión de Recepción | UCM/Coordinador Ventanilla Única | Recibe de Gerencia General el nombramiento de Comisión Receptora. |
| 06 | Convocar a integrantes Comisión Técnica | UCM/Coordinador Ventanilla Única | Convoca por correo electrónico a integrantes de la Comisión Receptora para socializar información del expediente. |
| 07 | Recibir acta administrativa | UCM/Coordinador Ventanilla Única | Recibe acta administrativa para conocimiento y efectos. |
| 08 | Distribuir acta administrativa | UCM/Asistente Ventanilla Única | Distribuye mediante oficio dirigido a la Gerencia General, fotocopia del acta a las Unidades y Gerencias respectivas. |

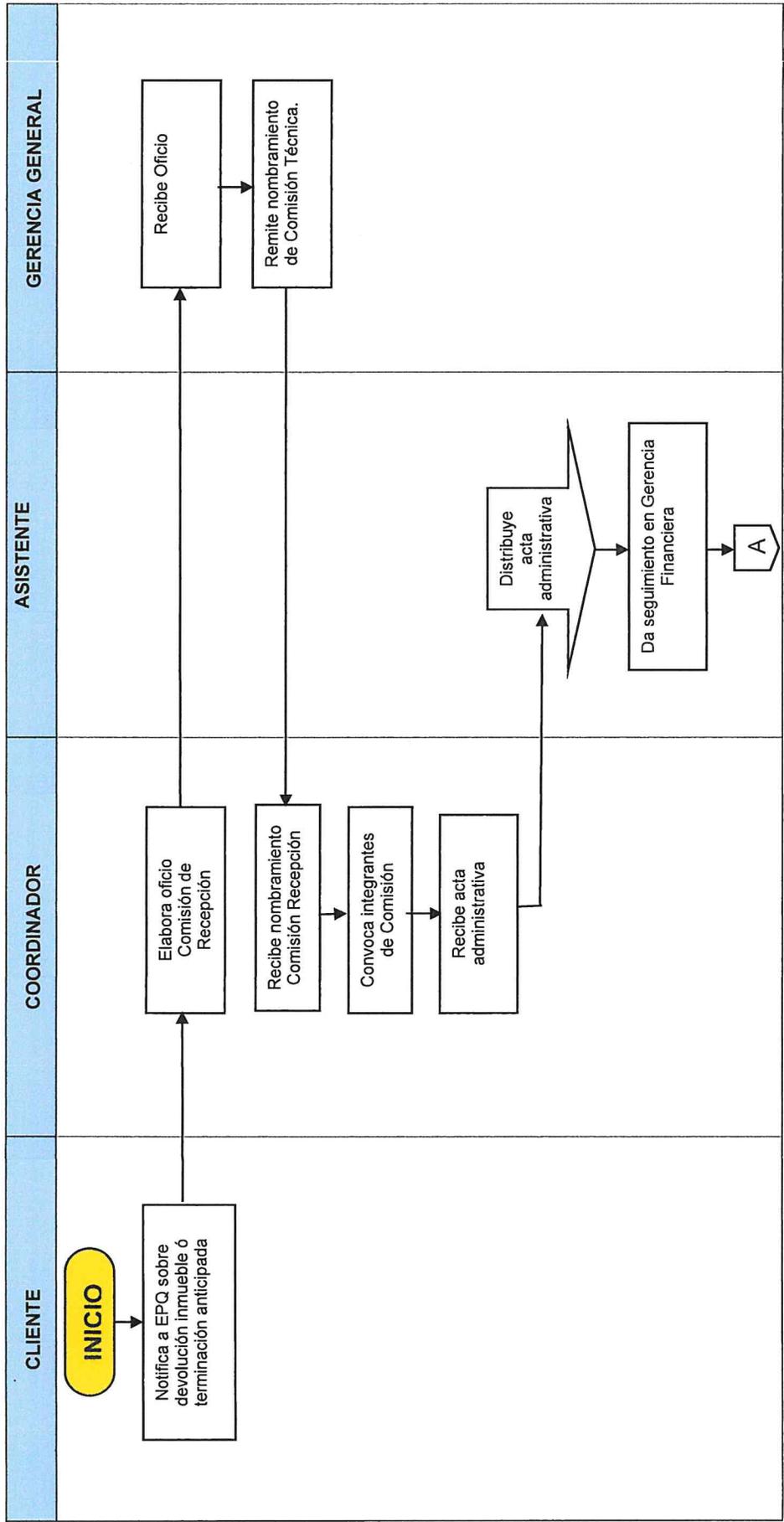
000029

| | | | |
|---------------------------------|------------------|--|---------------------|
| RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES | No. DE PASOS: 11 | | NO. DE HOJA: 2 de 2 |
| | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| INICIA: Cliente | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |
| CODIGO: MNP-UCM-04 | | | |

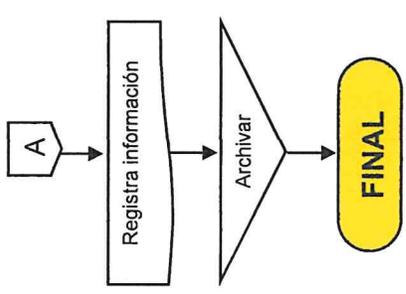
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|-------------------------------|--|--------------------------------|--|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 09 | Dar seguimiento en Gerencia Financiera | UCM/Asistente Ventanilla Única | Da seguimiento en la Gerencia Financiera del reintegro depósito en garantía para el cliente, cuando el caso aplique. |
| 10 | Registrar información | UCM/Asistente Ventanilla Única | Registra información en reportes y monitoreos. |
| 11 | Archivar acta administrativa | UCM/Asistente Ventanilla Única | Archiva original del acta administrativa en el file de actas y file cliente. |

| PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE ÁREAS Y LOCALES | | |
|---|-----------------------------------|---|
| Fecha Validación | Nombre Jefe UAPP | Firma y Sello |
| 03/10/2024 | Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos |  |
| Fecha Autorización | Nombre Gerente/Jefe | Firma y Sello |
| 10/10/2024 | Licda. Juviza Del I Rosario Cobar |  |

| | | |
|---|--|---|
|  | <h1 style="margin: 0;">FLUJOGRAMA</h1> | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO |
| RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES | | No. DE PASOS: 11 |
| No. DE HOJA: 1 de 2 | | |
| CODIGO: MNP-UCM-04 | | |
| TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |
| INICIA: Cliente | | |
| FECHA: | MES: 10 | AÑO: 2024 |



| | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|---|----------------------------|---------------------------|
| RECEPCIÓN DE ÁREAS Y LOCALES | No. DE PASOS: 11 | | No. DE HOJA: 2 de 2 | |
| | FECHA: | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-04 |
| | | 10 | 2024 | |
| INICIA: Cliente | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |

| CLIENTE | COORDINADOR | ASISTENTE | GERENCIA GENERAL |
|---------|-------------|---|------------------|
| | |  <pre>graph TD; A[A] --> B[Registra información]; B --> C[/Archivar/]; C --> D([FINAL]);</pre> | |

| | | | | | |
|---|---------------|----|------|--|--|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | |
| | | | | | |
| | | 10 | 2024 | CÓDIGO: MNP-UCM-05 | |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

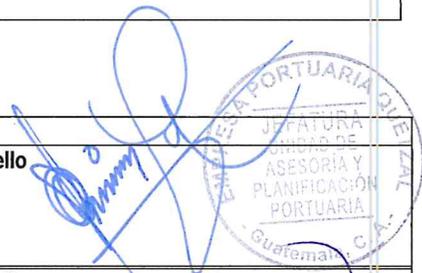
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

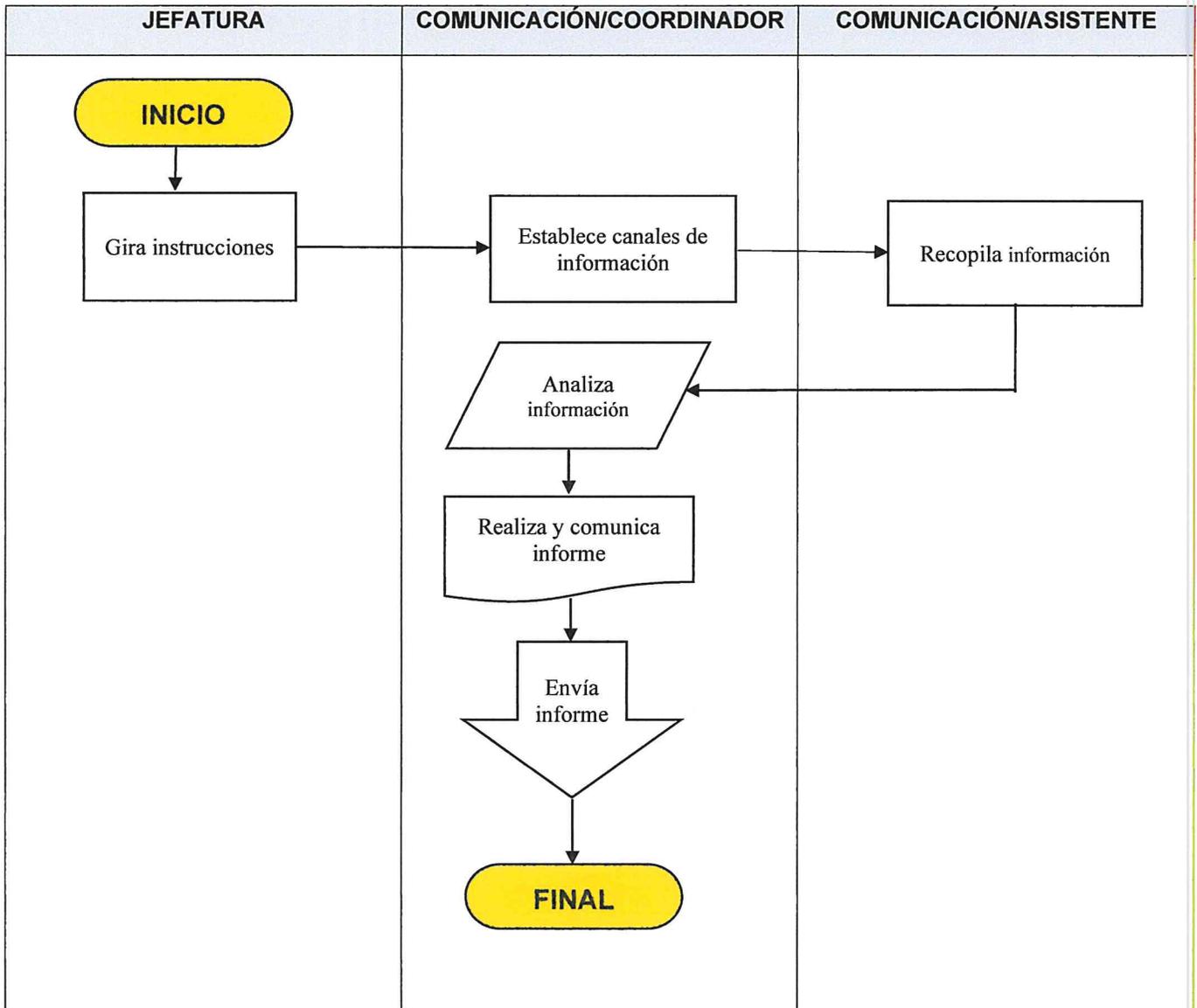
- a) Toda la información que se genere y que requiera dar a conocer a través de los diferentes medios de comunicación institucionales deberá ser previamente analizada y autorizada por la Jefatura de la Unidad.
- b) El coordinador deberá establecer los parámetros de comunicación tanto interna como externa para la divulgación de información.
- c) La información deberá recopilarse diariamente.
- 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 | | |
| | | | | | COMUNICACIÓN |
| No. DE PASOS: 6 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 | | | |
| FECHA | | MES 10 | AÑO 2024 | 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 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Lic. Juviza del Rosario Cobar | 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 | 2024 | |
| 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 | 2024 | CÓDIGO: MNP-UCM-06 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

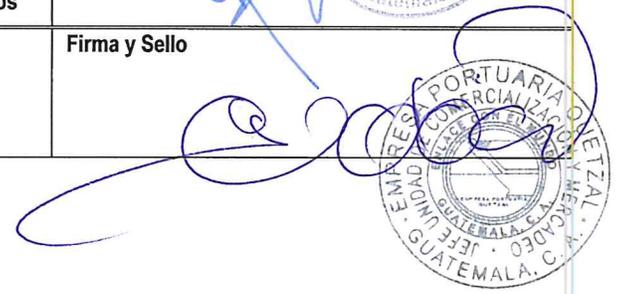
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

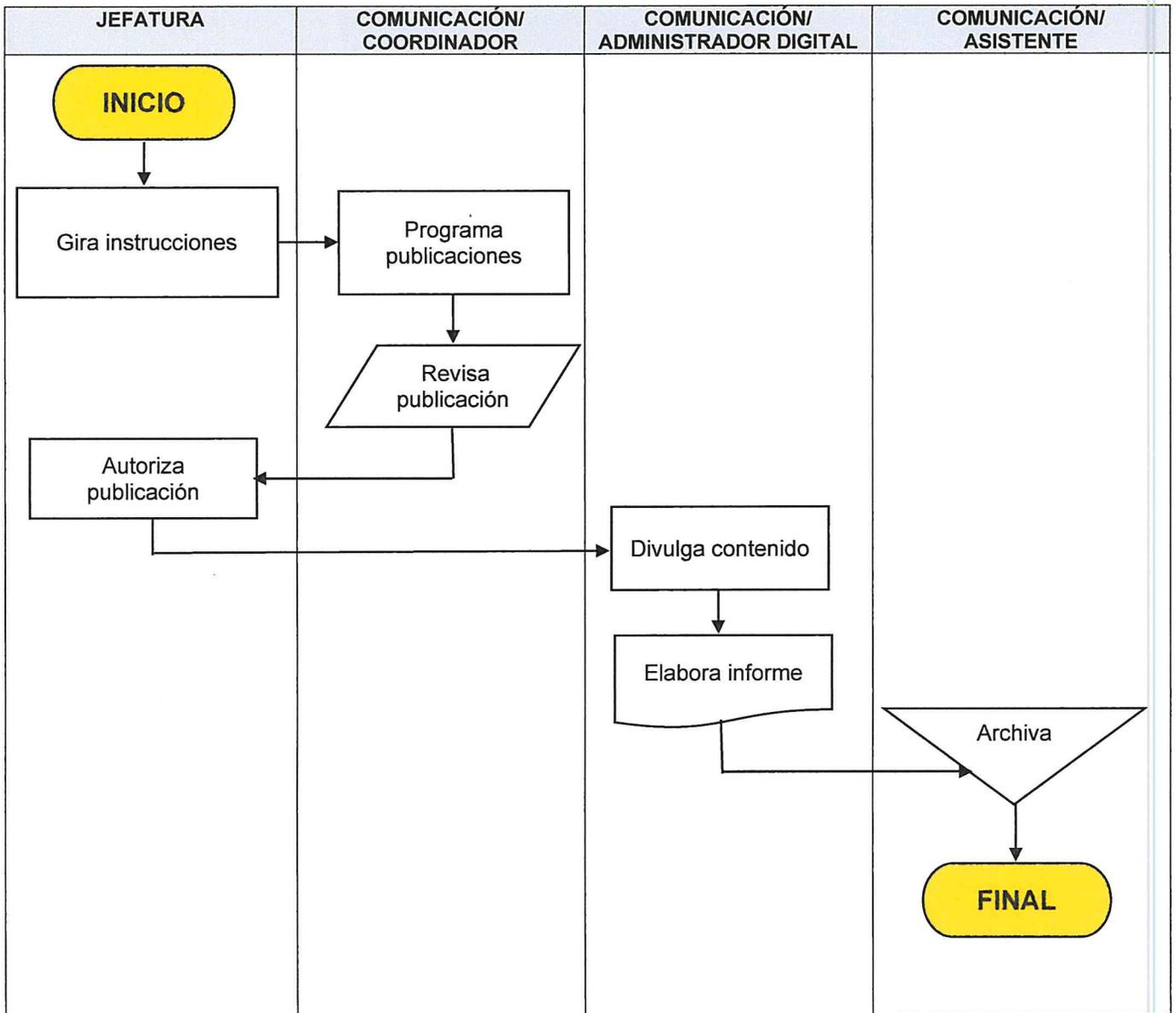
- a) Se deberá garantizar la divulgación de información de la Empresa Portuaria Quetzal sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma responsable, amplia y transparente por las redes sociales.
- b) El Administrador Digital realizará programación mensual de publicaciones y deberá contar con propuesta y/o sugerencia de contenido a publicar.
- c) Se deberá entregar informes semanales 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.

| | | | | |
|---|----------------------|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | |
| | | | | |
| No. DE PASOS: 6 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 | | |
| FECHA | MES | AÑO | CÓDIGO: MNP-UCM-06 | |
| | 10 | 2024 | | |
| 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 |
| 03 | Revisar Publicación | UCM/Coordinador de Comunicación | Revisa el contenido de la publicación, verificando las fuentes de información. |
| 04 | Autorizar Publicación | UCM/Jefatura | Autoriza publicación y emite su visto bueno. |
| 05 | 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. |
| 06 | Elaborar Informes | UCM/ Administrador Digital de Comunicación | Elabora informes mensuales de las publicaciones. |
| 07 | Archivar | UCM/ Asistente de Comunicación | Archiva el contenido digital. |

| PROCEDIMIENTO: DIVULGACIÓN | | |
|---|--|---|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Lic. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello  |

| | | | | |
|---|--|------------------|---|---------------------------|
|  | FLUJOGRAMA | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | |
| | No. DE PASOS: 6 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 | |
| DIVULGACIÓN | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 | CÓDIGO: MNP-UCM-06 |
| | INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |



| | | | | | | |
|---|---------------|--|----|---|---------------------------|-------------------------|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZCIÓN Y MERCADEO | | |
| | | | | | | DISEÑO Y EDICIÓN |
| | | | 10 | 2024 | CÓDIGO: MNP-UCM-07 | |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

- a) Se deberá diseñar formatos de imagen de acuerdo a logo y colores institucionales según instrucciones de Gerencia General.
- 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.

000039

| | | | | |
|---|------------------------|------------|---|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | |
| | No. DE PASOS: 9 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 | |
| DISEÑO Y EDICIÓN | FECHA | MES | AÑO | CÓDIGO: MNP-UCM-07 |
| | | 10 | 2024 | |
| 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 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza Del I Rosario Cobar | Firma y Sello |

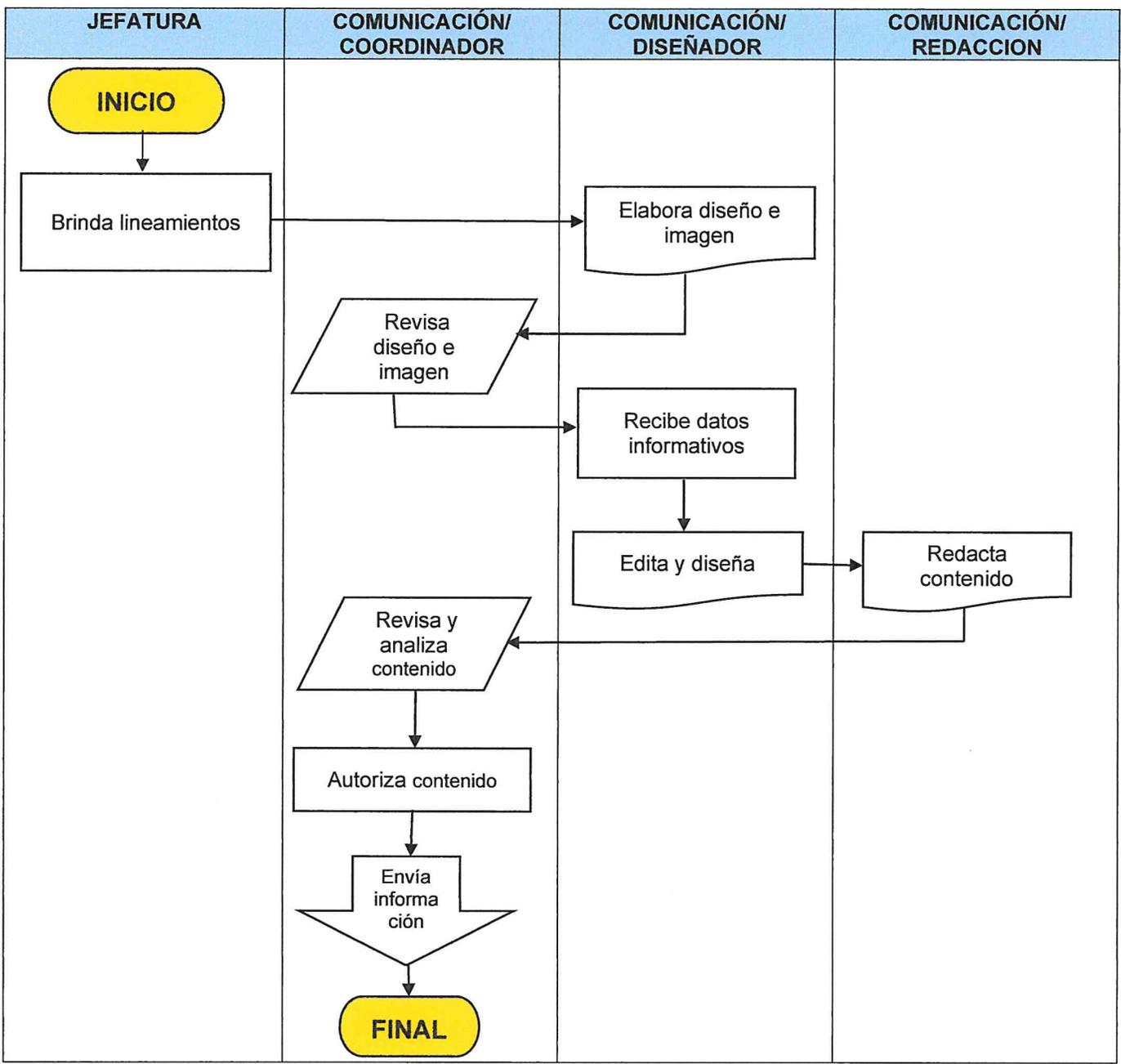




FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

| | | | | |
|---|-----------------|-----|--|--------------------|
| DISEÑO Y EDICIÓN | No. DE PASOS: 9 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 | |
| | FECHA | MES | AÑO | CÓDIGO: MNP-UCM-07 |
| | | 10 | 2024 | |
| 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 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-08 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercaderío.

Normas de Trabajo Internas:

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 2024 | CODIGO: MNP-UCM-08 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |

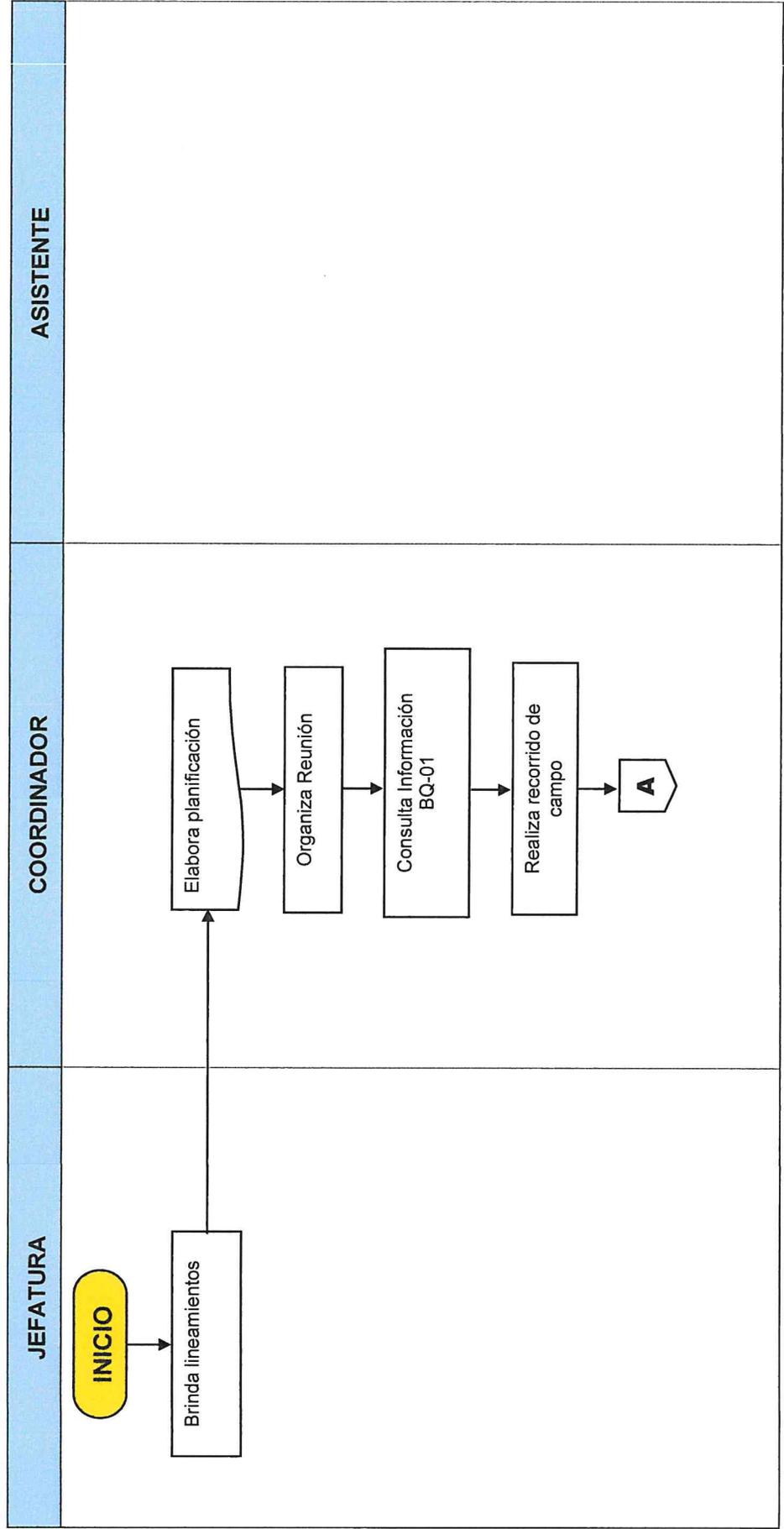
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 01 | Brindar lineamientos | UCM/ Jefatura | Brinda lineamientos en reunión de trabajo para efectuar el 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 2024 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |
| CODIGO: MNP-UCM-08 | | | |

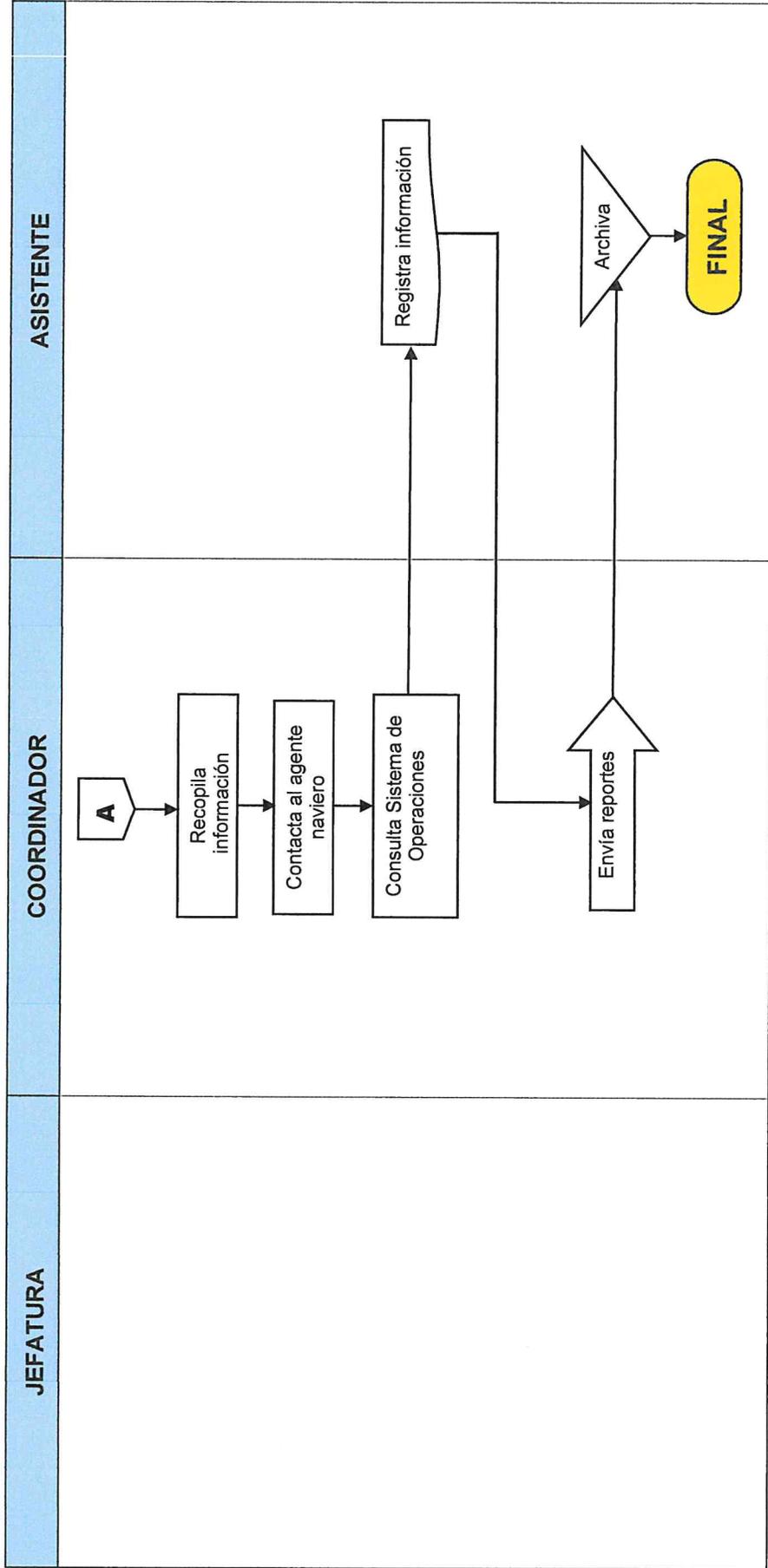
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | |
|--------------------------------------|--|---|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
| 09 Registrar información | UCM/Asistente seguimiento de operaciones y estadística | Registra en un formato en Excel el resumen de la información 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 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza Dei i Rosario Cobar | Firma y Sello  |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--------------------|--|
|  | FLUJOGRAMA | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO | | |
| | REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA | | No. DE PASOS: 11 | | |
| | | FECHA: | | CODIGO: MNP-UCM-08 | |
| | | MES | AÑO | | |
| | | 10 | 2024 | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderó | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderó | | | |



| | | |
|---|------------|--|
|  | FLUJOGRAMA | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO |
| REPORTE OPERACIONAL DE BUQUES Y CARGA | | No. DE PASOS: 11 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | No. DE HOJA: 2 de 2 |
| TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | CODIGO: MNP-UCM-08 |
| FECHA: | | MES: 10 AÑO: 2024 |



| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|---|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO |
| COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-09 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercaderío.

Normas de Trabajo Internas:

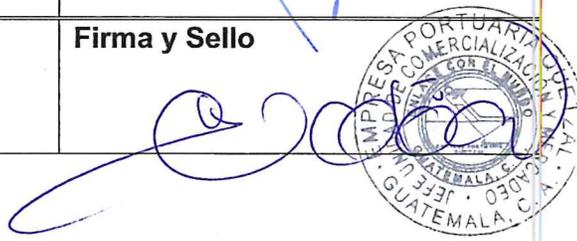
1. Ser usuario del Sistema de la Gerencia de Operaciones y del Sistema Unificado Estadístico de EPQ
2. Los informes a la Jefatura deben ser mensuales.
3. Al personal de nuevo ingreso de la Unidad de Comercialización y Mercaderío se debe brindar inducción de la información del movimiento y tipo de buques, 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 MERCADEO | | |
| | COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA | | No. DE PASOS: 14 | | NO. DE HOJA: 1 de 2 |
| | | FECHA | | CODIGO: MNP-UCM-09 | |
| | | MES | | AÑO | |
| | | 10 | | 2024 | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |

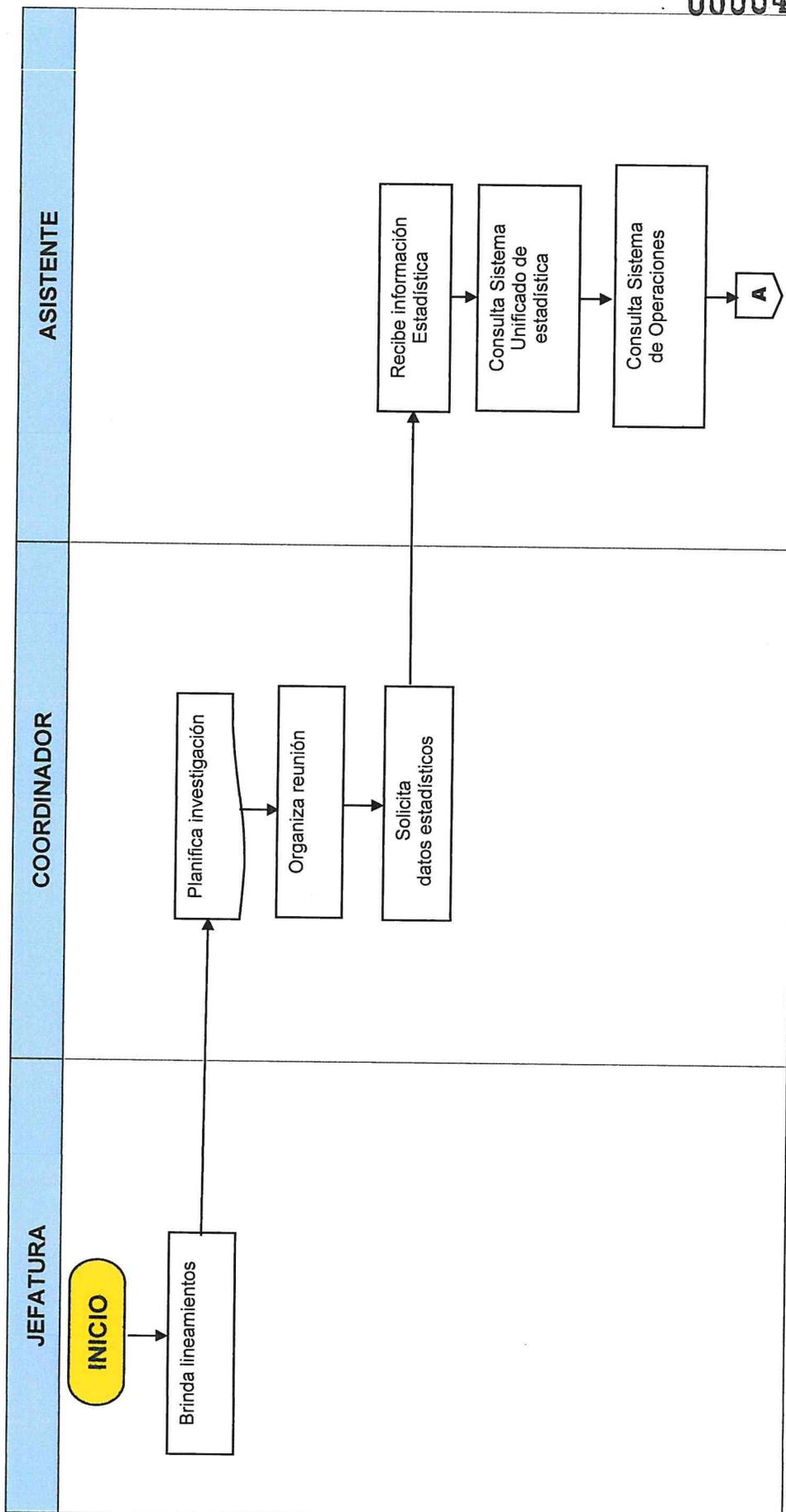
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|-------------------------------|--|--|--|
| ACTIVIDAD | | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
| 01 | Brindar lineamientos | UCM/ Jefatura | Brinda lineamientos en reunión de trabajo de los datos estadísticos a investigar. |
| 02 | Planificar 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 | AÑO |
| | | 10 | 2024 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |

| 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 r | 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 | Nombre Jefe UAPP | Firma y Sello |
| 03/10/2024 | Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos |  |
| Fecha Autorización | Nombre Gerente/Jefe | Firma y Sello |
| 10/10/2024 | Lic. Juviza del Rosario Cobar |  |

| | | | | |
|---|---|--|--|---------------------|
|  | FLUJOGRAMA | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | |
| | COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA | | No. DE PASOS: 14 | |
| | | FECHA: MES 10 AÑO 2024 | | No. DE HOJA: 1 de 2 |
| | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | | |





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

COMPORTAMIENTO DEMANDA DE LA CARGA

No. DE HOJA: 2 de 2

No. DE PASOS: 14

| | | |
|--------|-----|------|
| FECHA: | MES | AÑO |
| | 10 | 2024 |

CODIGO: MNP-UCM-09

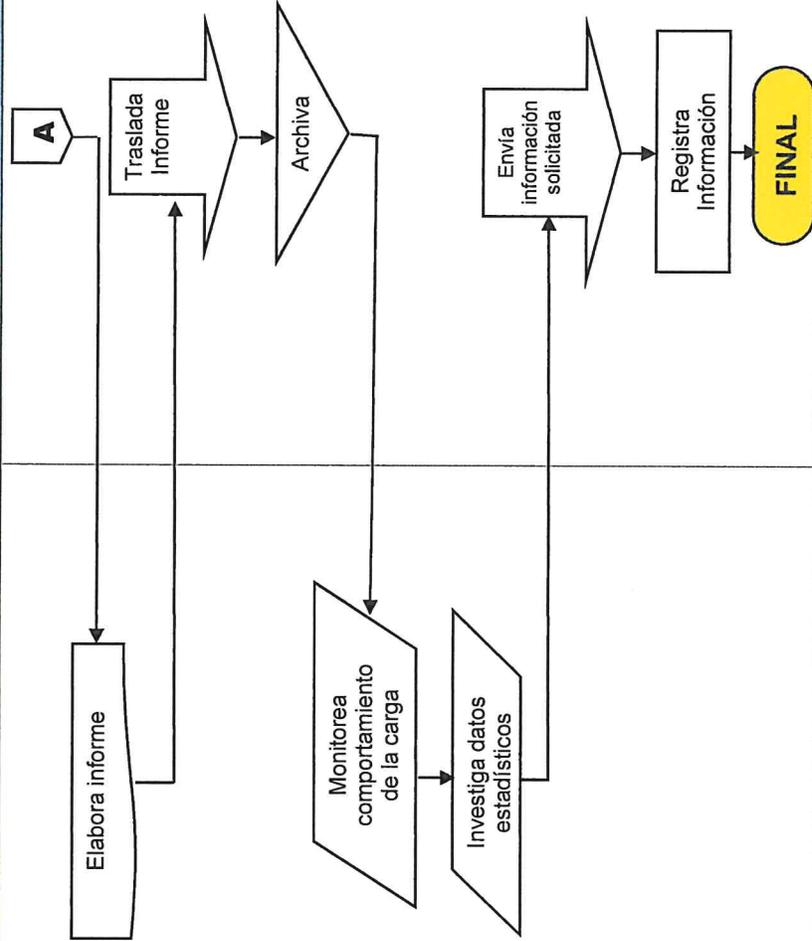
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

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 Externo | 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 |
| Registro de consignatarios de carga | MNP-UCM-AC-06 |

| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|---|
|  | 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 | 2024 | 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 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderos | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderos |
| CODIGO: MNP-UCM-AC-01 | | |

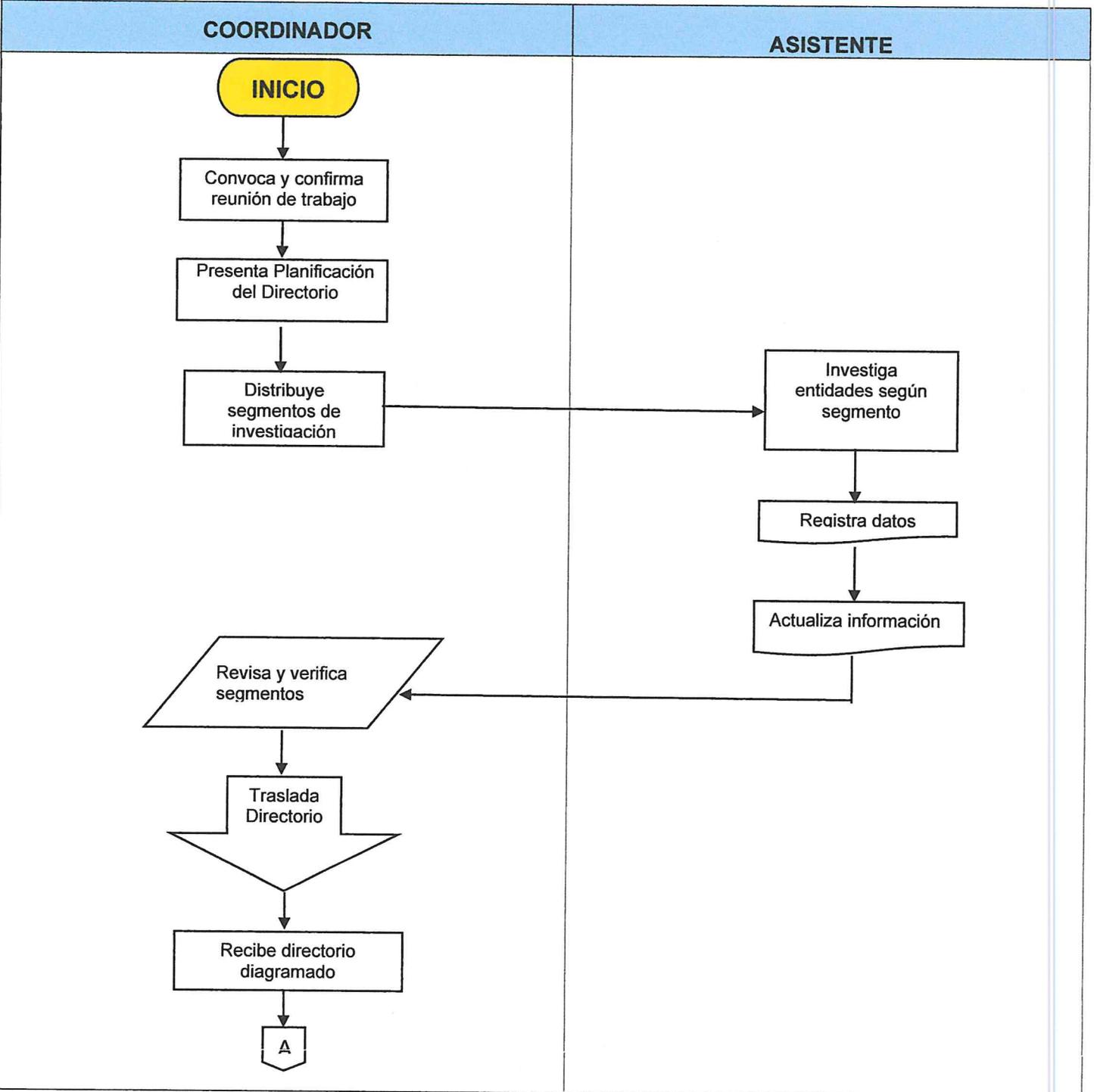
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | |
|-------------------------------|---|---|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
| 01 | Convocar y confirmar reunión de trabajo | Atención al Cliente y Contratos/Coordinador |
| | | Convoca y confirma por medio de correo electrónico 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 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-01 |
| INICIA Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |

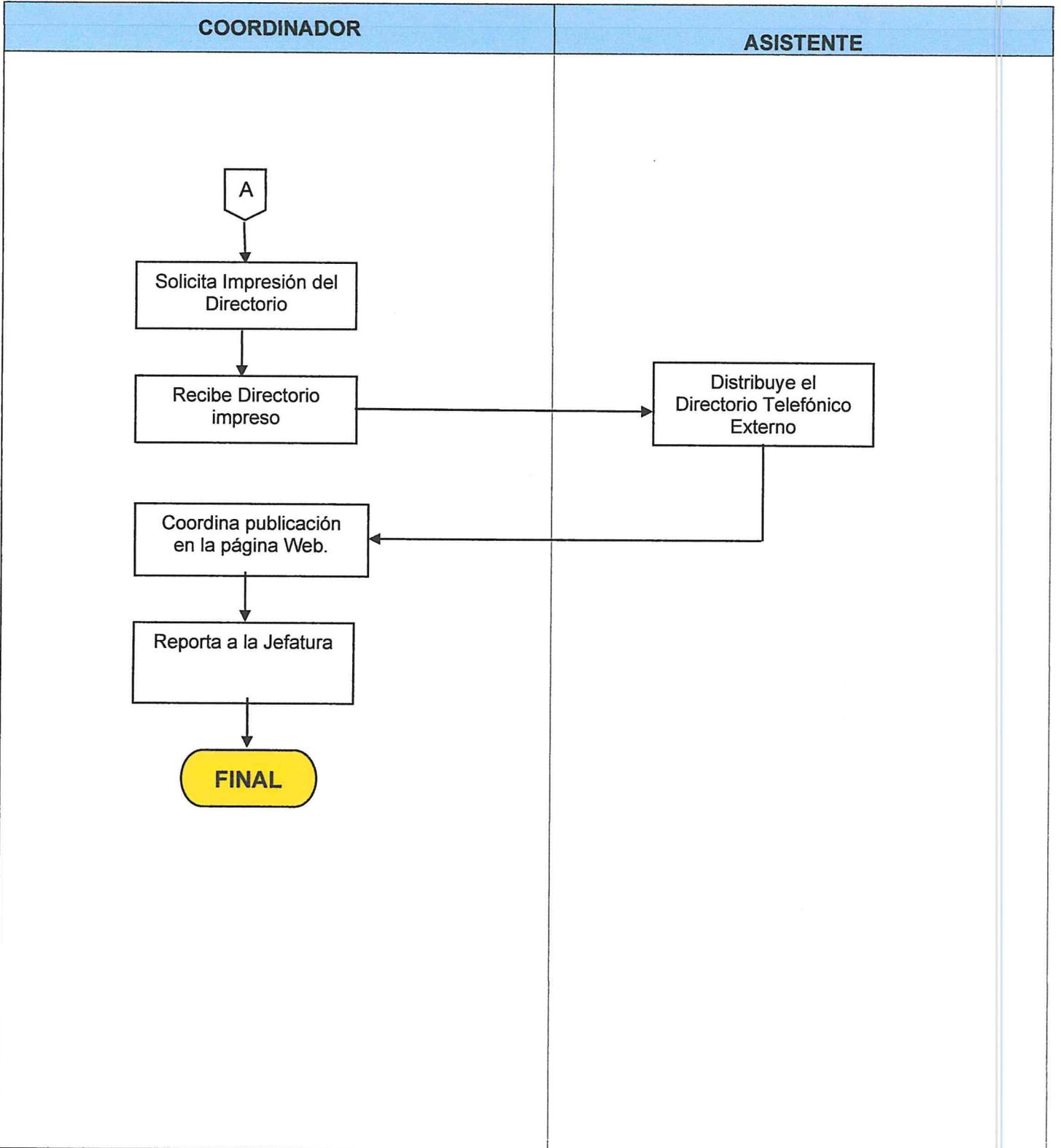
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 08 | Trasladar Directorio | Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Traslada el Directorio para su diseño diagramación. |
| 09 | Recibir Directorio diagramado | Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Recibe Directorio diagramado y socializa contenido en el área de atención al cliente y Jefatura. |
| 10 | Solicitar impresión del Directorio | Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Solicita impresión a la Jefatura 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 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza del Rosario Cobar | 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"> <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;">2024</td> </tr> </table> | MES | AÑO | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-01 |
| MES | AÑO | | | | | | |
| 10 | 2024 | | | | | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | | | |



| | | | | |
|---|------------------|------|--|-----------------------|
| ACTUALIZACION DIRECTORIO TELEFÓNICO EXTERNO | No. DE PASOS: 14 | | No. DE HOJA: 2 de 2 | |
| | FECHA | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-AC-01 |
| | 10 | 2024 | | |
| 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 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-02 |

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo

Normas de Trabajo Internas:

- a) Los 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) Monitorear el correo electrónico para tener conocimiento de necesidades, reclamos o sugerencias de mejora de los clientes.
- c) Documentar las reuniones de trabajo realizadas con las Gerencias y Unidades a quienes se haya socializado los reclamos e inconformidades presentados por los clientes o prestadores de servicios.
- d) Del requerimiento manifestado por cliente o prestador de servicio confirmar sí se le brindó respuesta.



PROCEDIMIENTO

**UNIDAD DE
COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADEO**

**ATENCIÓN AL CLIENTE
Y CONTRATOS**

**GESTIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS**

No. DE PASOS: 06

NO. DE HOJA: 1 de 1

| FECHA | MES | AÑO |
|-------|-----|------|
| | 10 | 2024 |

CODIGO: MNP-UCM-AC-02

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

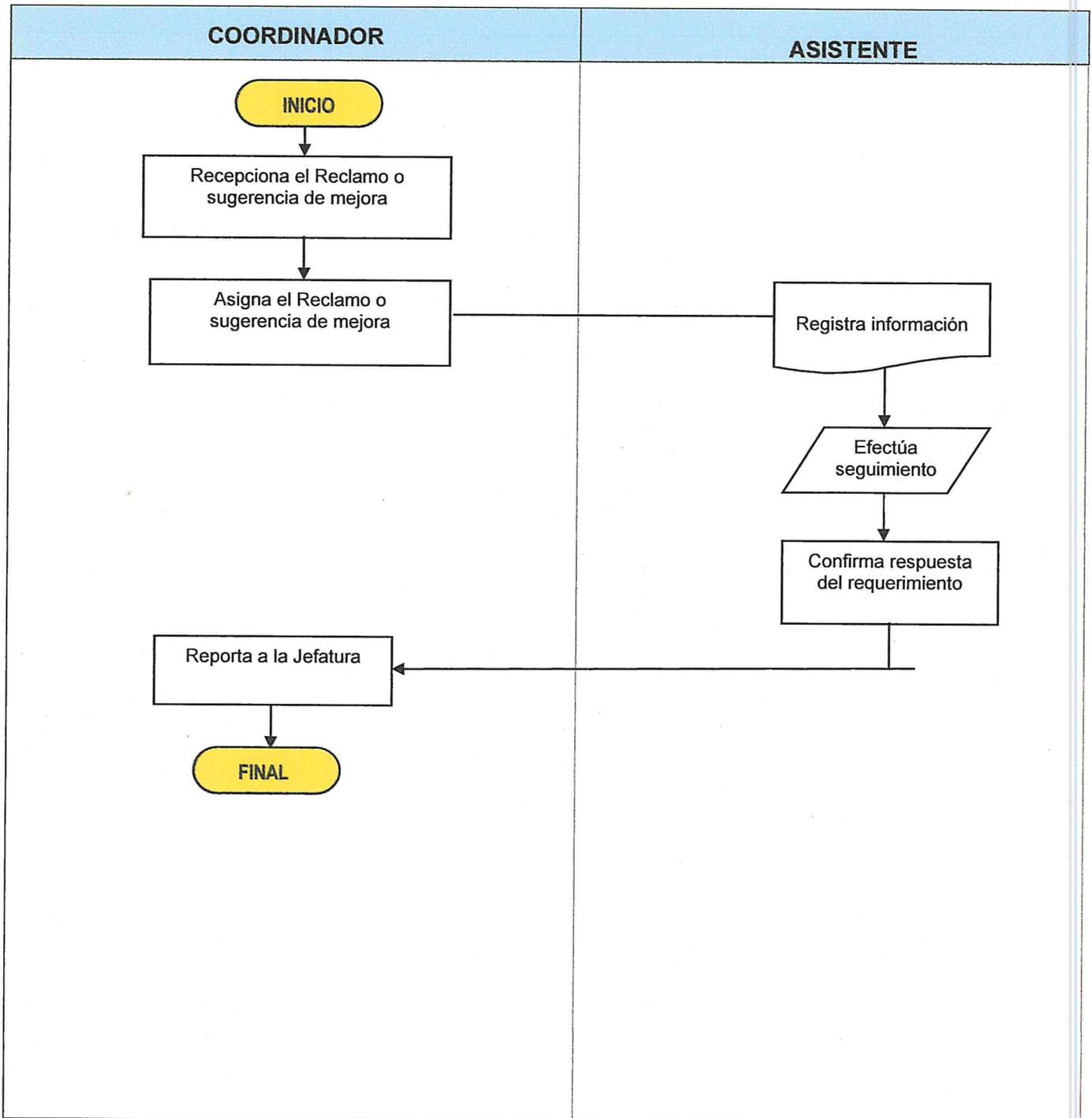
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|---|---|--|
| 01 Recepcionar el reclamo o sugerencia de mejora | Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Recepciona el reclamo o sugerencia de mejora, por medio: de oficio, correo electrónico, página web, visita o llamada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

PROCEDIMIENTO: GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS

| | | |
|---|---|----------------------|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello |



| | | | | |
|---|--|------------------|--------------------|---|
|  <h2 style="text-align: center;">FLUJOGRAMA</h2> | 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 | MES 10 | AÑO 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-02 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo |



| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|---|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO |
| | | | | ATENCIÓN AL CLIENTE |
| NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-03 |

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Procedimiento de Regularización contratos vencidos de arrendamiento de espacios portuario, marítimo y terrestre, así como la prestación de servicios, marítimos -portuarios.

Normas de Trabajo Internas:

- a) Los recordatorios de vencimiento se notificarán con 6 meses de anticipación de la fecha del vencimiento del contrato. De ser necesario se notifica segundo o tercer recordatorio de vencimiento dando el plazo máximo para que el interesado se pronuncie. De no obtener respuesta del interesado, se visitará su dirección de registro para suscribir acta notarial e informar respectivamente a las autoridades.
- b) Para notificar los 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.
- d) Cuando el cliente presente su solicitud con expediente de forma tardía es decir vencido el contrato, deberá justificar el motivo de la demora.
- e) Desde que presente el interesado su solicitud y expediente al Gerente General de EPQ, el área de Atención al Cliente deberá dar el debido seguimiento a todo el proceso hasta que se haya formalizado el contrato respectivo, debiendo listar las acciones del monitoreo.

| | | | | |
|---|----------------------|-------------------------|---|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO | |
| | | | ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS | |
| NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS | | No. DE PASOS: 14 | | NO. DE HOJA: 1 de 2 |
| | | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--------------------------------------|--|--|---|
| ACTIVIDAD | | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
| 01 | Convocar reunión de trabajo | Atención al Cliente 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 | Elaborar Reporte | Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Elabora un reporte en el cual se identifican los contratos vencidos y próximos a vencer. |
| 03 | Presentar Reporte | Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Presenta reporte a la Jefatura para su conocimiento y efectos. |
| 04 | Analizar Reporte | Unidad de Comercialización y Mercadeo/Jefatura | Analiza reporte y comunica observaciones al coordinador. |
| 05 | Modificar anotaciones en reporte | Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Modifica anotaciones en reporte según observaciones de la Jefatura. |
| 06 | Generar reportes vencimientos de contratos | 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 | Elaborar recordatorios de vencimientos | Atención al Cliente y Contratos/Asistente | Elabora recordatorios de los vencimientos de contratos con 6 meses de anticipación, en los cuales se hace referencia del contrato ó escritura pública próxima a vencer. De ser necesario se notifica segundo y el tercer recordatorio de vencimiento se hará por medio de una visita para levantar acta notarial. |
| 08 | Notificar recordatorios de vencimiento | Atención al Cliente y Contratos/Asistente | Notifica al cliente o prestador de servicio el oficio de recordatorio de vencimiento mediante correo electrónico y entrega física. |

000063

| | | | |
|--|------------------|--|---------------------|
| NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS | No. DE PASOS: 14 | | NO. DE HOJA: 2 de 2 |
| | FECHA | MES | AÑO |
| | | 10 | 2024 |
| 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 recepción del contrato administrativo o escritura pública, llevando registro por cada paso tanto de la ubicación del expediente como del status. |
| 10 | Conciliar información | Atención al Cliente y Contratos/Asistente | Concilia información periódicamente 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 o 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 |
| 03/10/2024 | Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos |  |
| Fecha Autorización | Nombre Gerente/Jefe | Firma y Sello |
| 10/10/2024 | Licda. Juviza del Rosario Cobar |  |



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 10 AÑO 2024

NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS

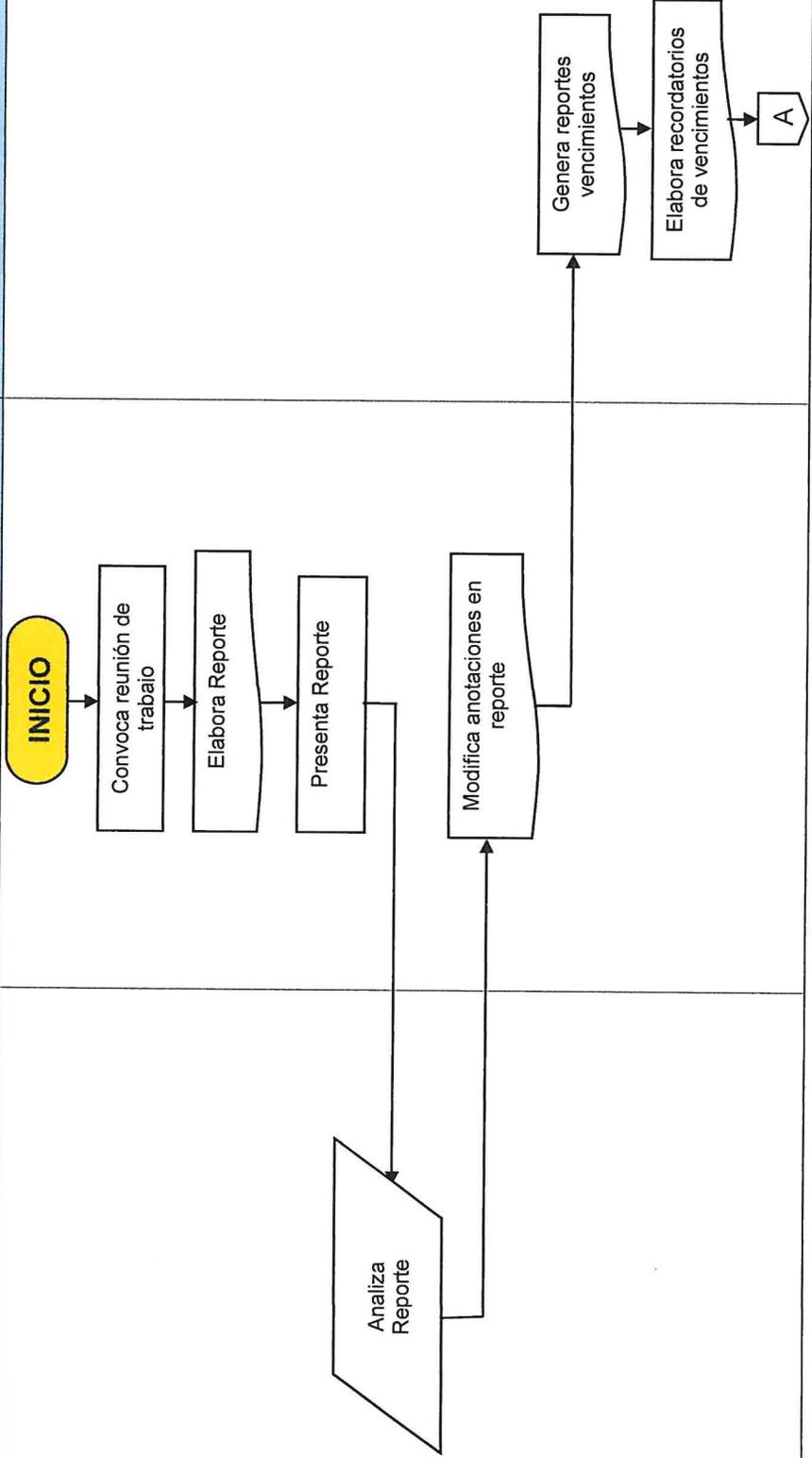
INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderó

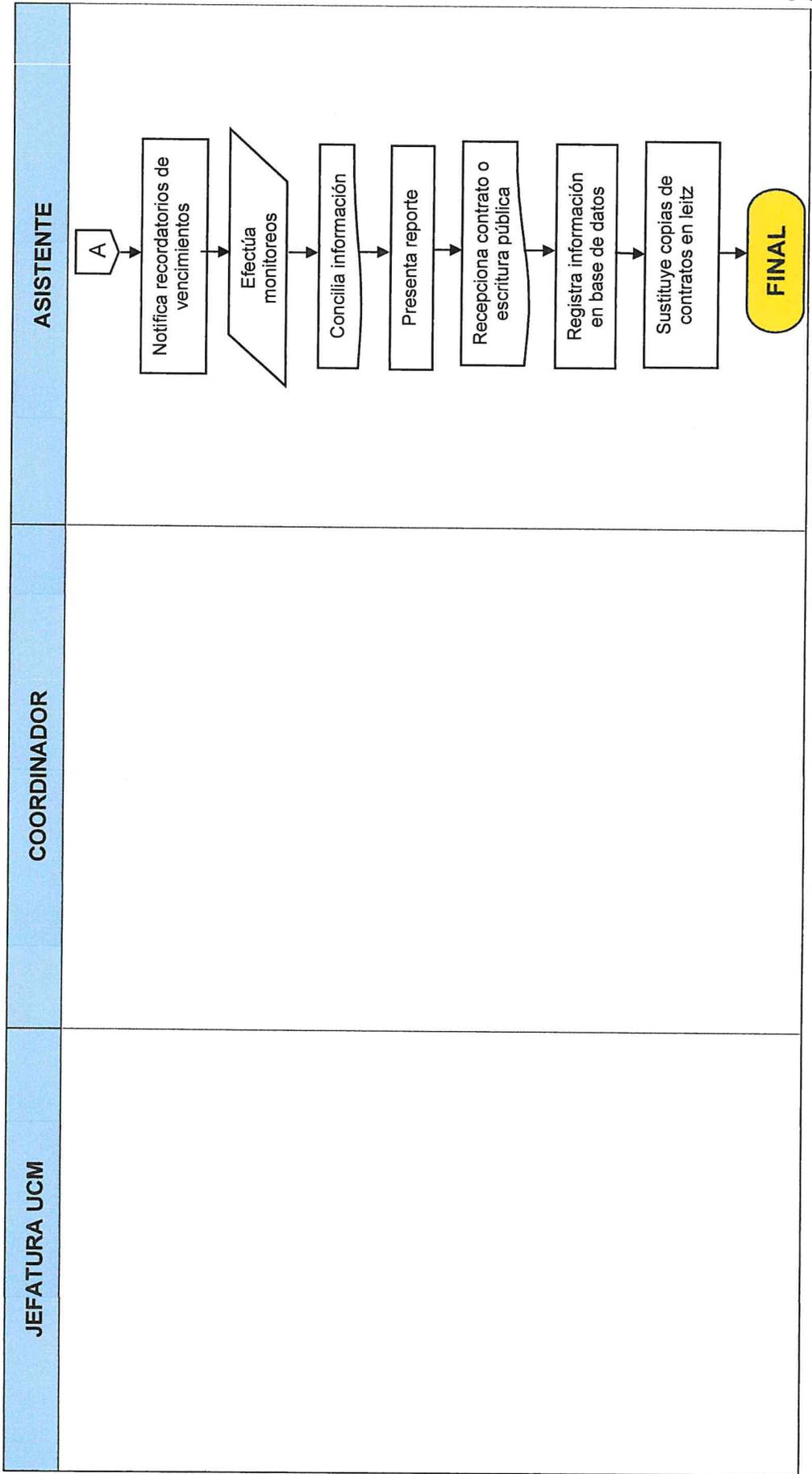
JEFATURA UCM

COORDINADOR

ASISTENTE



| | | | | |
|---|-------------------------|--|----------------------------|------------------------------|
| NOTIFICACIÓN VENCIMIENTOS DE CONTRATOS | No. DE PASOS: 14 | | No. DE HOJA: 2 de 2 | |
| | FECHA: | MES 10 | AÑO 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-03 |
| 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 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-04 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo

Normas de trabajo Internas:

- a) Solicitar apoyo de los asesores estratégicos comerciales del contenido de las preguntas a realizar a los clientes.
- b) Tener conocimiento del Plan Estratégico y Plan maestro de Puerto Quetzal y noticias relacionadas a la prestación de los servicios portuarios en Puerto Quetzal.
- c) Por cada visita comercial se debe elaborar ficha visita, habiendo investigado con anterioridad el perfil del cliente, solvencia de pagos, movimiento de cuenta, información comercial, quejas y otros temas de interés.
- d) 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.

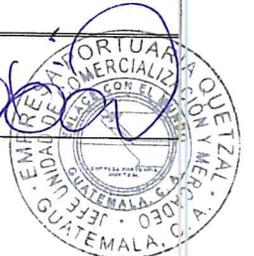
| | | | |
|---|-------------------------|--|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO | |
| | | ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS | |
| VISITAS COMERCIALES | No. DE PASOS: 14 | | NO. DE HOJA: 1 de 2 |
| | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderó | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderó | |

| 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, y solicita constancia de la visita por medio de firma y sello de la persona que atiende la visita. |

| | | | | |
|--|-------------------------|------------------|---|------------------------------|
| 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 | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |

| 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 03/10/2024 | Nombre jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/jefe Licda. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello  |





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS

No. DE HOJA: 1 de 2

CODIGO: MNP-UCM-AC-04

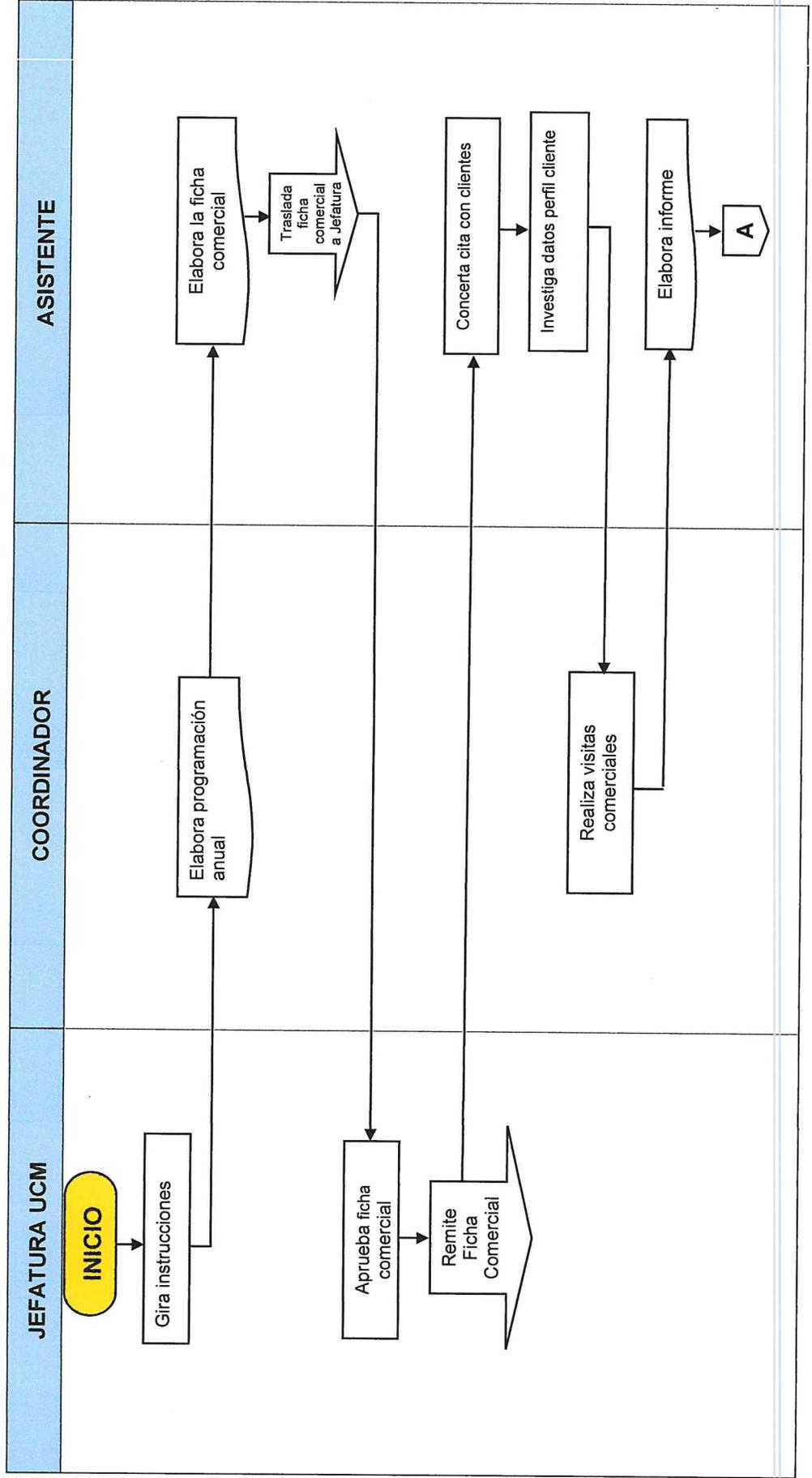
No. DE PASOS: 14

FECHA: MES 10 AÑO 2024

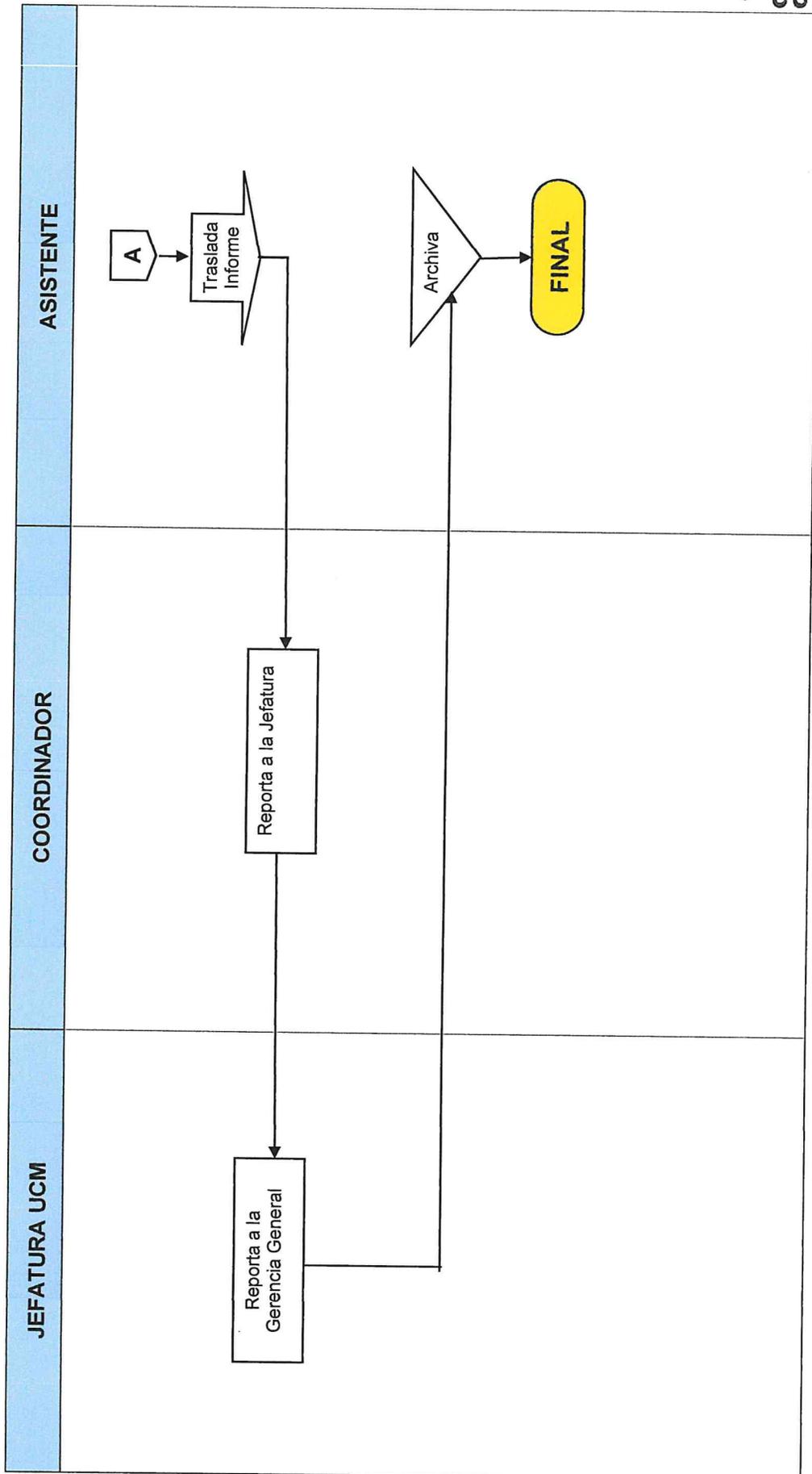
VISITAS COMERCIALES

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercado

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado



| | | | | |
|---|-------------------------|------------|----------------------------|------------------------------|
| VISITAS COMERCIALES | No. DE PASOS: 14 | | No. DE HOJA: 2 de 2 | |
| | FECHA: | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-AC-04 |
| | 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 |
| REUNIONES INTERINSTITUCIONALES | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-05 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo

Normas de trabajo internas:

- a) La 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.

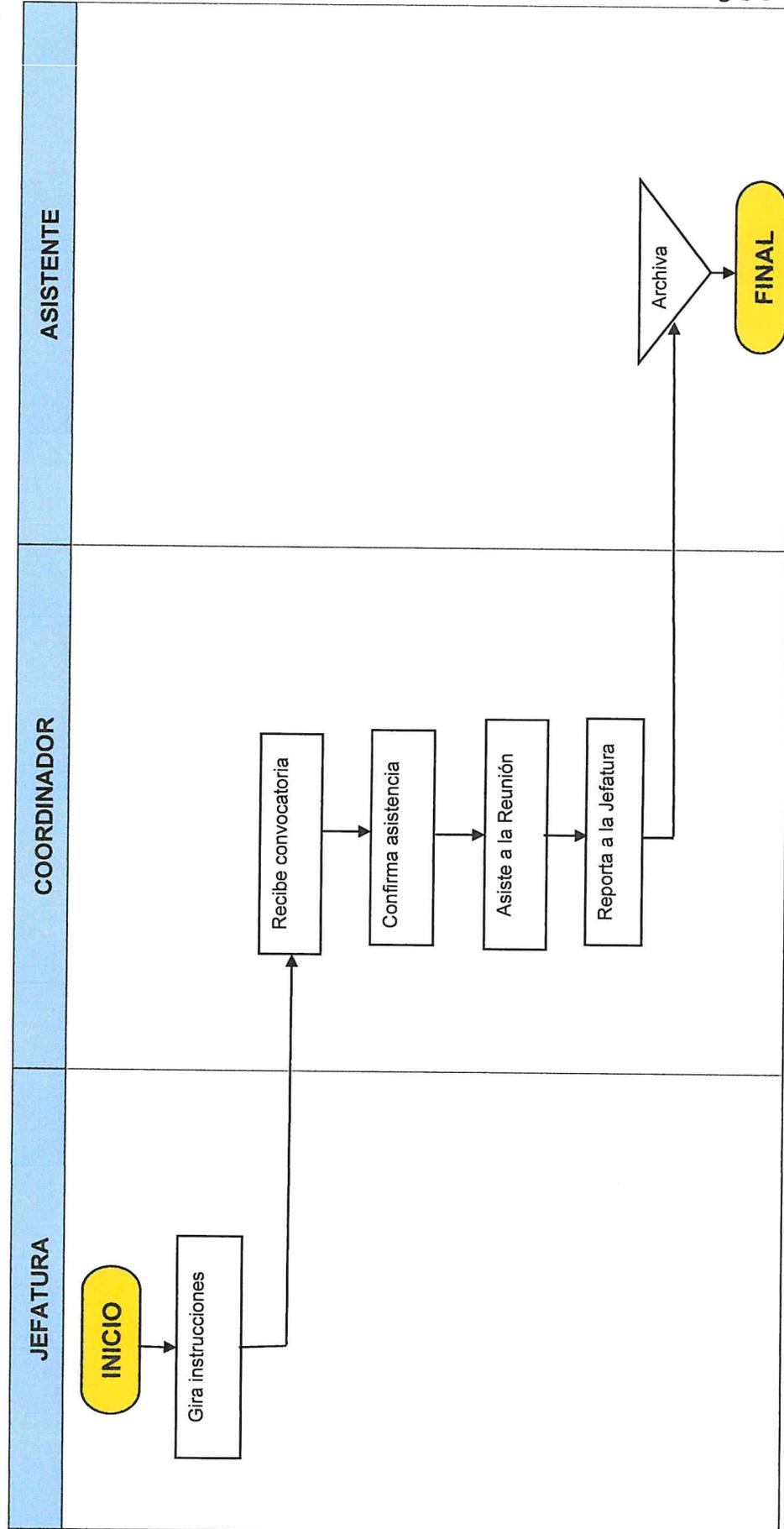
| | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|-----|--|----|------|------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO | | | | | | |
| | | ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS | | | | | | |
| REUNIONES INTERINSTITUCIONALES | No. DE PASOS: 6 | NO. DE HOJA: 1 de 1 | | | | | | |
| | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">FECHA</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2024</td> </tr> </table> | FECHA | MES | AÑO | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-05 |
| FECHA | MES | AÑO | | | | | | |
| | 10 | 2024 | | | | | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderio | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderio | | | | | | |

| 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 o reuniones de trabajo de los temas en reunión. |
| 06 | Archivar | Atención al Cliente y Contratos/Asistente |
| | | Archiva los borradores de reuniones en carpeta digital. |

| PROCEDIMIENTO: REUNIONES INTERINSTITUCIONALES | | |
|---|---|----------------------|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello |



| | | | | | |
|---|--|--|------------------------------|--|--|
|  | | <h1>FLUJOGRAMA</h1> | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | |
| | | | | ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS | |
| REUNIONES INTERINSTITUCIONALES | | No. DE PASOS: 6 | | No. DE HOJA: 1 de 1 | |
| | | FECHA: MES: 10 AÑO: 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-05 | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercado | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado | | | |



| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|--|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO |
| | | | | ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS |
| REGISTRO DE CONSIGNATARIOS DE CARGA | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-06 |

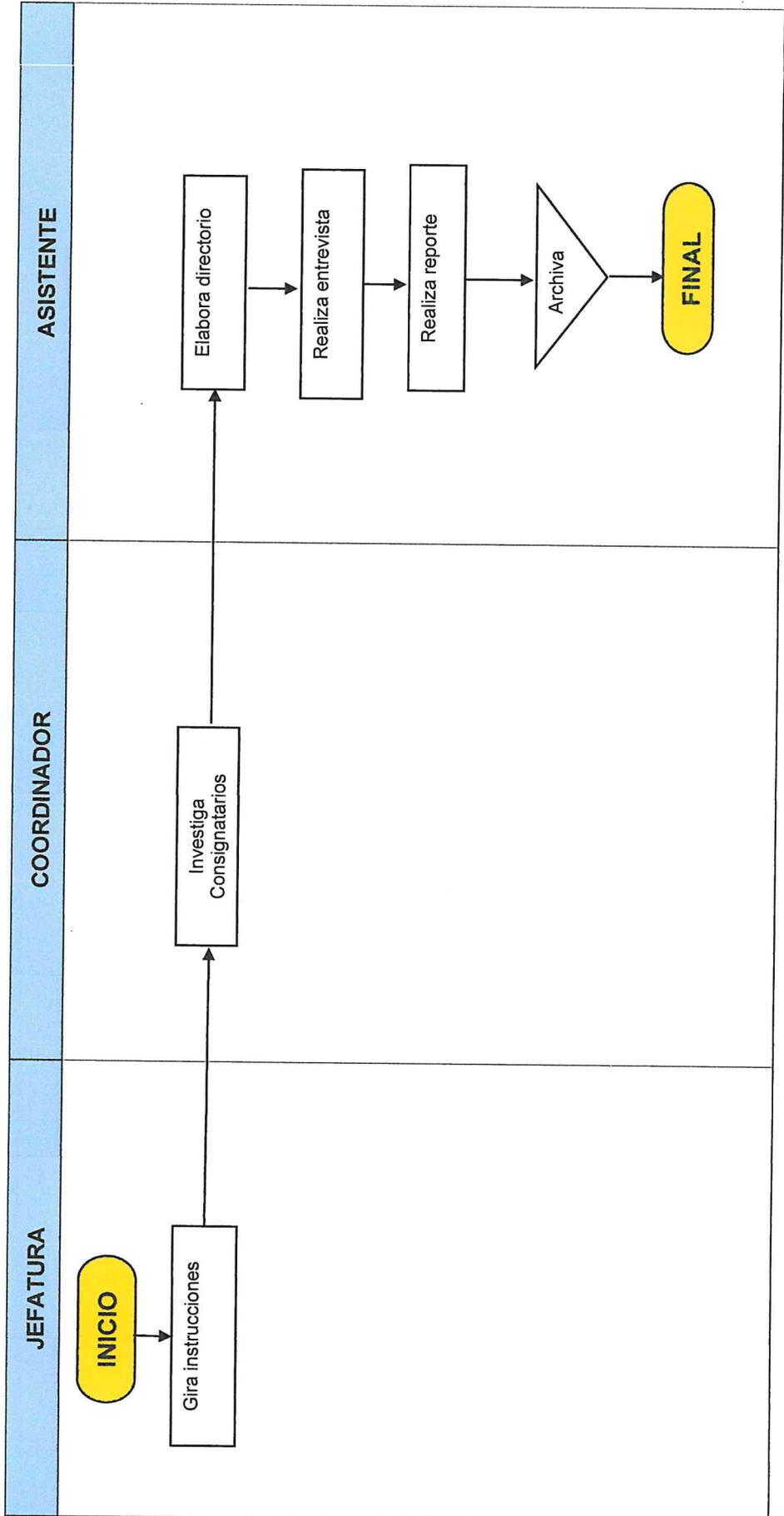
| DESCRIPCION DE LAS NORMAS |
|--|
| <p>Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo</p> <p>Normas de trabajo internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mantener comunicación post-venta con consignatarios de carga, dos (2) veces por semana. b) El coordinador del área de atención al cliente debe tener acceso al Reporte Diario de Muelle Comercial. c) Debe revisar informe o reporte de buques fondeados y anunciados. d) Debe seleccionar y realizar llamadas telefónicas a los consignatarios para identificar las necesidades y atención. e) Debe dar seguimiento a través de un registro para la comunicación efectiva y mantener el nivel de satisfacción. f) Coordinar con las diferentes áreas de Empresa Portuaria Quetzal para ejercer la mejora continua. g) Reportar a Jefatura. |

| | | | | | |
|---|----------------------|------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | |
| | | | ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS | | |
| REGISTRO DE CONSIGNATARIOS DE CARGA | | No. DE PASOS: 6 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 | |
| | | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-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 por medio escrito al Área de Atención al Cliente para metodología de investigar información de los consignatarios de carga. |
| 02 | Investiga consignatarios Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Investiga número de consignatarios en reportes de buques fondeados, atracados y zarpados. |
| 03 | Elabora Directorio Atención al Cliente y Contratos/Asistente | Elabora directorio de consignatarios de la carga en donde incluyen nombre, número de teléfono, dirección y otros datos de interés. |
| 04 | Realiza entrevista Atención al Cliente y Contratos/Asistente | Realiza entrevista post-venta es decir posterior al zarpe del buque, a consignatarios sobre el servicio brindado en Puerto Quetzal. |
| 05 | Realiza Reporte Atención al Cliente y Contratos/Coordinador | Realiza reportes sobre las entrevistas realizadas a los consignatarios, describiendo gráficamente el número de consignatarios entrevistados y comentarios de interés. |
| 06 | Archivar Atención al Cliente y Contratos/Asistente | Archiva los reportes y entrevistas realizadas de reuniones en carpeta digital. |

| PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE CONSIGNATARIOS DE CARGA | | |
|--|--|---|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Lic. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello  |

| | | |
|---|----------------------|---------------------------------------|
|  | FLUJOGRAMA | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO |
| REGISTRO DE CONSIGNATARIOS DE CARGA | | ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTRATOS |
| No. DE PASOS: 6 | | No. DE HOJA: 1 de 1 |
| FECHA: | MES: 10 AÑO: 2024 | CODIGO: MNP-UCM-AC-06 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercado TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado | | |



PROMOCIONES Y NEGOCIOS

INDICE

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

| PROCEDIMIENTO | CODIGO |
|---------------------------------|---------------|
| Cartera de clientes potenciales | MNP-UCM-PN-01 |
| Estudio de Mercado | MNP-UCM-PN-02 |

| | | | | |
|--|---------------|------------|------------|--|
| | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO |
| | | | | PROMOCIONES Y NEGOCIOS |
| CARTERA DE CLIENTES POTENCIALES | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-PN-01 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de Trabajo Internas:

- a) Investigación de aspectos generales y específicos de la entidad a visitar.
- b) Conocimiento del cliente y/o usuarios que intervienen en las operaciones portuarias de EPQ.
- c) Conocimiento de las cámaras y gremiales que operan en EPQ.
- d) Conocimiento del tipo y forma en que operan los usuarios de EPQ, ya sea contenerizada a granel, carga suelta en banda, en gancho, toneladas métricas movilizadas por buque, rendimientos operacionales.
- e) La información que se socializará a clientes activos y potenciales debe ser con datos actualizados.
- f) Conocimiento de leyes, reglamento y normativos de EPQ.
- g) Conocimiento de planes a corto, mediano y largo plazo de EPQ.
- h) Conocimiento de los problemas y/ o necesidades de los usuarios que intervienen en EPQ.

| | | | | |
|---|----------------------|-------------------------|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO |
| | | | | PROMOCIONES Y NEGOCIOS |
| CARTERA DE CLIENTES POTENCIALES | | No. DE PASOS: 13 | | NO. DE HOJA: 1 de 2 |
| | | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| 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. |

| | | | | |
|--|-------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
| CARTERA DE CLIENTES POTENCIALES | No. DE PASOS: 13 | | NO. DE HOJA: 2 de 2 | |
| | FECHA | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-PN-01 |
| | 10 | 2024 | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |

| 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: CARTERA DE CLIENTES POTENCIALES | | |
|---|--|---|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Lic. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello  |



FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

CARTERA DE CLIENTES POTENCIALES

No. DE PASOS: 13

No. DE HOJA: 1 de 2

| FECHA | MES | AÑO |
|-------|-----|------|
| | 10 | 2024 |

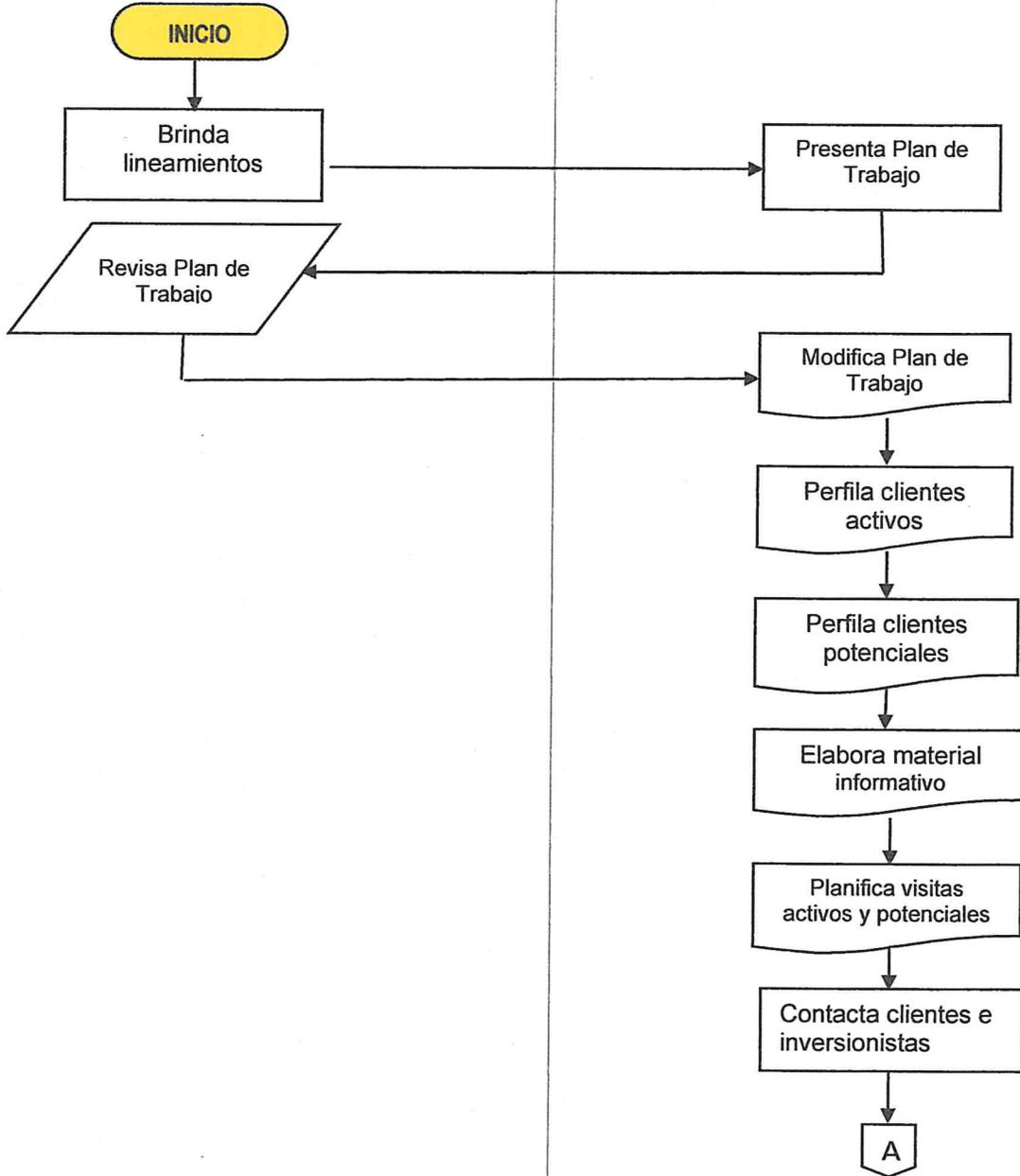
CODIGO: MNP-UCM-PN-01

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

Promociones y Negocios/Coordinador





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

PROMOCIONES Y NEGOCIOS

CARTERA DE CLIENTES POTENCIALES

No. DE PASOS: 13

No. DE HOJA: 2 de 2

| | | |
|-------|-----|------|
| FECHA | MES | AÑO |
| | 10 | 2024 |

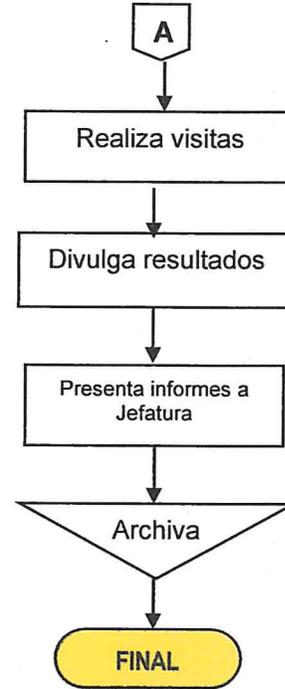
CODIGO: MNP-UCM-PN-01

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

Promociones y Negocios/Coordinador



| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|--|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO |
| | | | | PROMOCIONES Y NEGOCIOS |
| ESTUDIO DE MERCADO | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-PN-02 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de Trabajo Internas:

- a) Monitoreo de las tendencias macroeconómicas en temas portuarios.
- b) Monitoreo del Ranking de puertos en el banco mundial CEPAL y COCATRAM.
- c) El movimiento de la carga de importación y exportación tanto nacional como internacional, debe ser analizado periódicamente.
- d) Monitoreo de carga movilizada mensualmente en EPQ, fondeo de buques, comparativo de TEUS con la terminal especializada de contenedores y aspectos financieros como los ingresos y utilidades por servicios portuarios.
- e) Las investigaciones deberán ser guardadas en file digital para efectuar consultas pertinentes.
- f) Estrategias con Agencias y Líneas navieras para desarrollo de negocios.
- g) Participación en actividades que involucren a EPQ y/o el sistema portuario.
- h) Determinación de proyectos para la inversión del crecimiento portuario.
- i) Análisis de paginas web de otros puertos marítimos.
- j) Seguimiento en canales informativos de comunicación con temas portuarios.

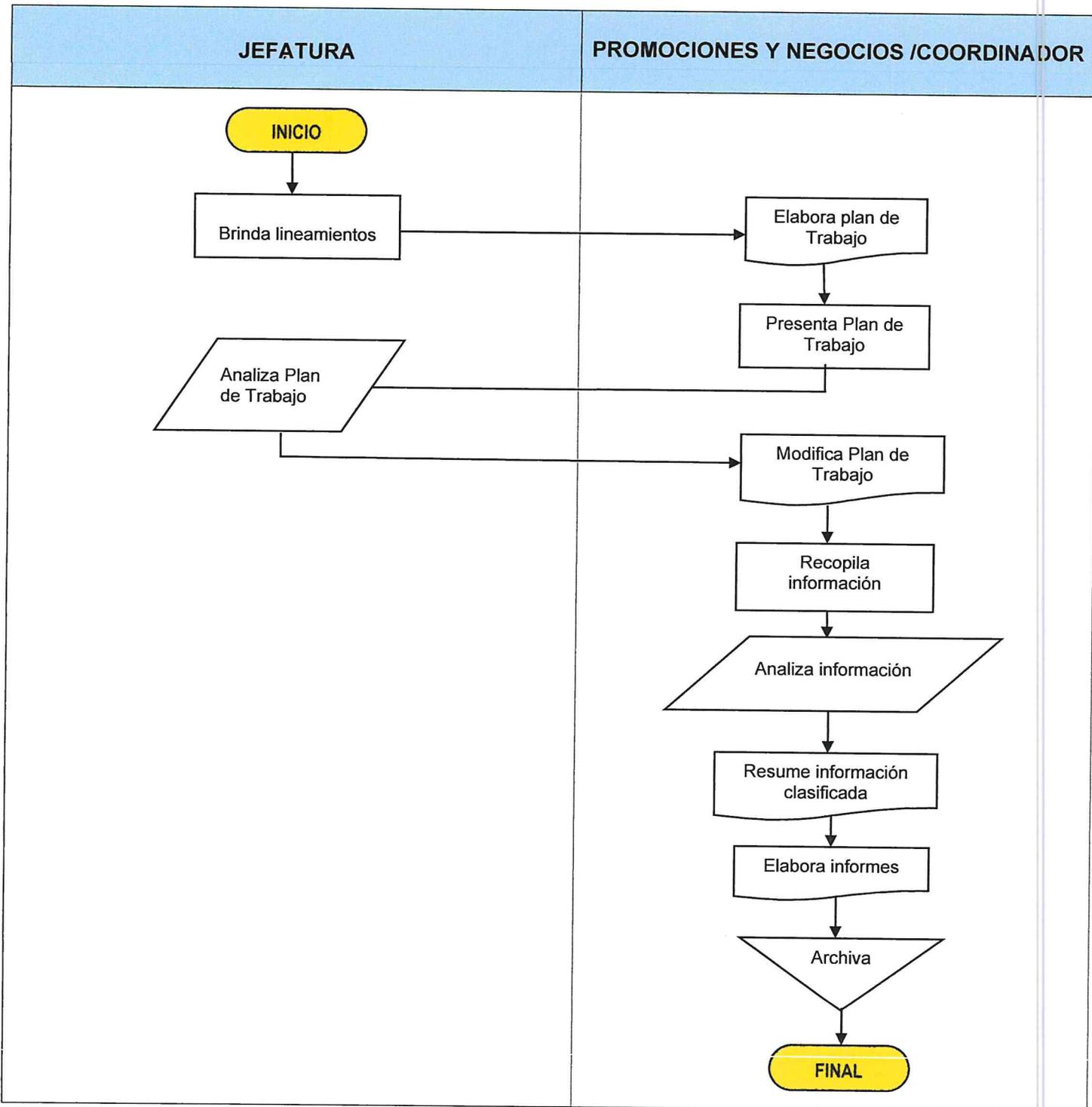
| | | | | | |
|---|----------------------|--|---|--|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | |
| | | | | PROMOCIONES Y NEGOCIOS | |
| ESTUDIO DE MERCADO | | | No. DE PASOS: 10 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | | FECHA | MES | AÑO |
| | | | 10 | 2024 | |
| 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 (importación / exportación), 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 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejia Barrientos | Firma y Sello |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello |



| | | | | | | |
|---|-------------------|-------------------------|---|--|------------------------------|--|
|  | FLUJOGRAMA | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | |
| | | | | PROMOCIONES Y NEGOCIOS | | |
| ESTUDIO DE MERCADO | | No. DE PASOS: 10 | | | No. DE HOJA: 1 de 1 | |
| | | FECHA | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-PN-02 | |
| | 10 | 2024 | 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 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-RP-01 |

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de trabajo internas:

- 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 MERCADERO |
| | | | | RELACIONES PÚBLICAS |
| ATENCIÓN DE VISITANTES | | No. DE PASOS: 14 | | NO. DE HOJA: 1 de 2 |
| | | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercaderío | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercaderío | |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 01 | Conocer solicitud | UCM /Jefatura | Conoce solicitud, la cual es marginada a Relaciones Públicas para planificación de logística. |
| 02 | Planificar logística | Relaciones Públicas/Coordinador | Planifica logística según el segmento de visitantes: entidades sector público y privado, reporteros, visitas diplomáticas, sector educativo, etc. |
| 03 | Establecer comunicación | 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 | Autoriza ingreso | Gerencia de Seguridad Integral / OPIP | Emite permiso de ingreso al Recinto Portuario. |
| 06 | 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). |
| 07 | Preparar presentación | Relaciones Públicas/Asistente | Prepara la presentación en digital según el segmento de visitantes. |
| 08 | Impartir charla informativa | Relaciones Públicas/Coordinador | Imparte charla informativa durante el transcurso del recorrido y distribuye material de certificaciones en aspectos de seguridad, etc. |
| 09 | Tomar fotografías | Relaciones Públicas/Asistente | Toma fotografías para documentar la visita. |

| | | | |
|--|-------------------------|------------|---|
| ATENCIÓN DE VISITANTES | No. DE PASOS: 14 | | NO. DE HOJA: 2 de 2 |
| | FECHA | MES | AÑO |
| | | 10 | 2024 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--|
| ACTIVIDAD | UNIDAD EJECUTORA/ RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| 10 | Llenar formulario SGSI-A10 | Relaciones Públicas/Asistente | Llena el formulario SGSI-A10 especificando nombre y firma de los visitantes. |
| 11 | Enviar información a la plataforma | Relaciones Públicas/Asistente | Envía información a la plataforma para validación de publicación. |
| 12 | Validar publicación | UCM / Jefatura | Valida publicación que será divulgada en redes sociales. |
| 13 | 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. |
| 14 | Archivar | Relaciones Públicas/Asistente | Archiva la documentación respectiva en el File de Relaciones Publicas/Visitas Atendidas. |

| PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE VISITANTES | | |
|---------------------------------------|--|---------------|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello |





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

RELACIONES PÚBLICAS

No. DE HOJA: 2 de 2

CODIGO: MNP-UCM-RP-01

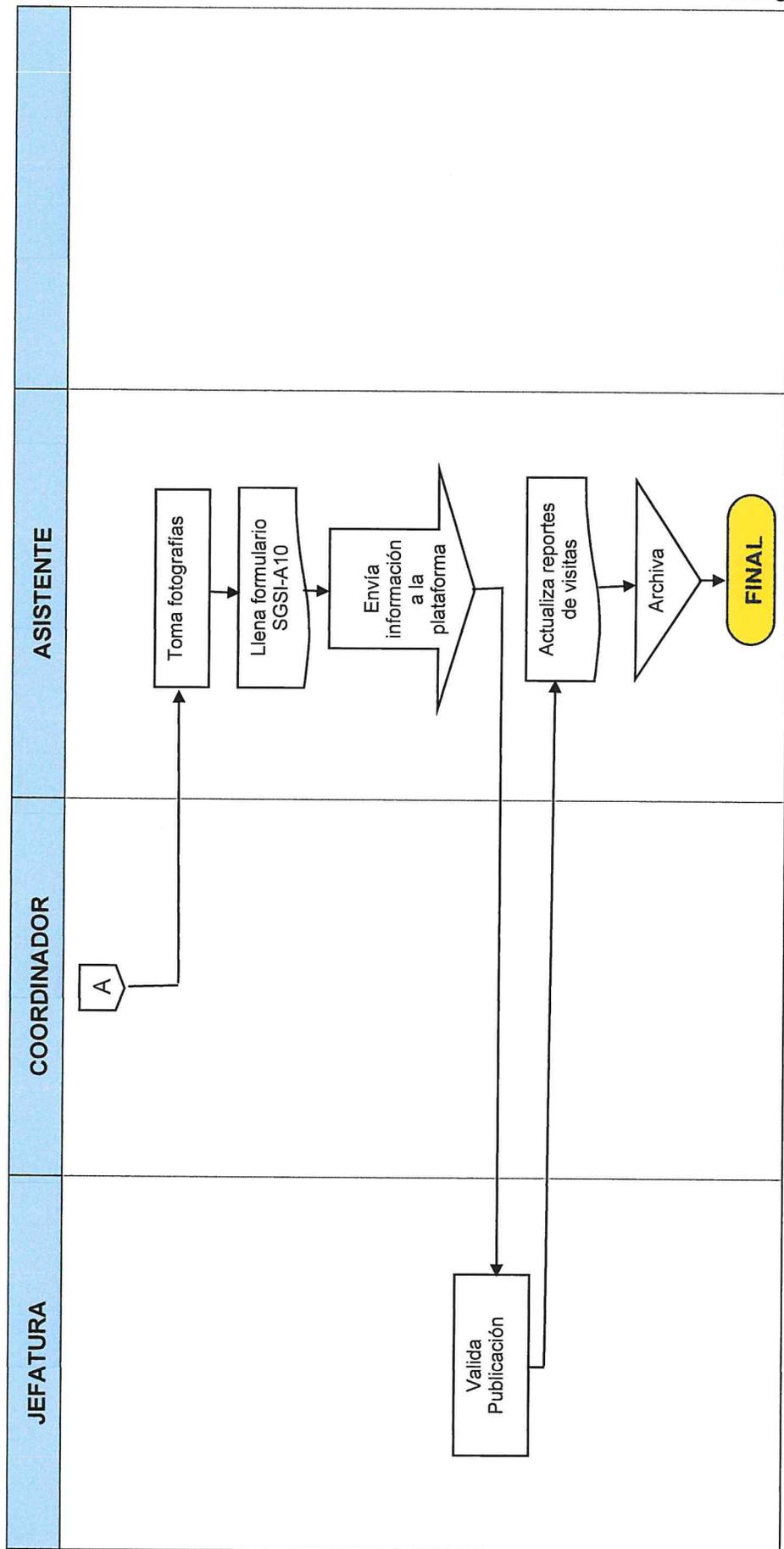
No. DE PASOS: 14

| | | |
|--------|-----|------|
| FECHA: | MES | AÑO |
| | 10 | 2024 |

ATENCIÓN DE VISITANTES

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercado

TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado



| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|---|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO |
| | | | | RELACIONES PÚBLICAS |
| ATENCIÓN DE CRUCEROS | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-RP-02 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

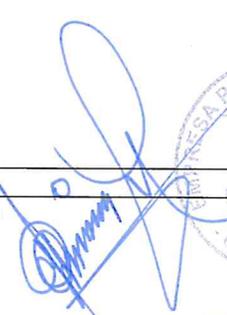
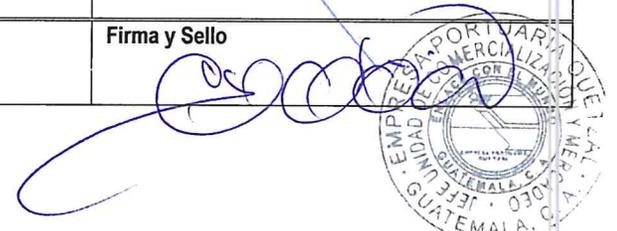
Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

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.

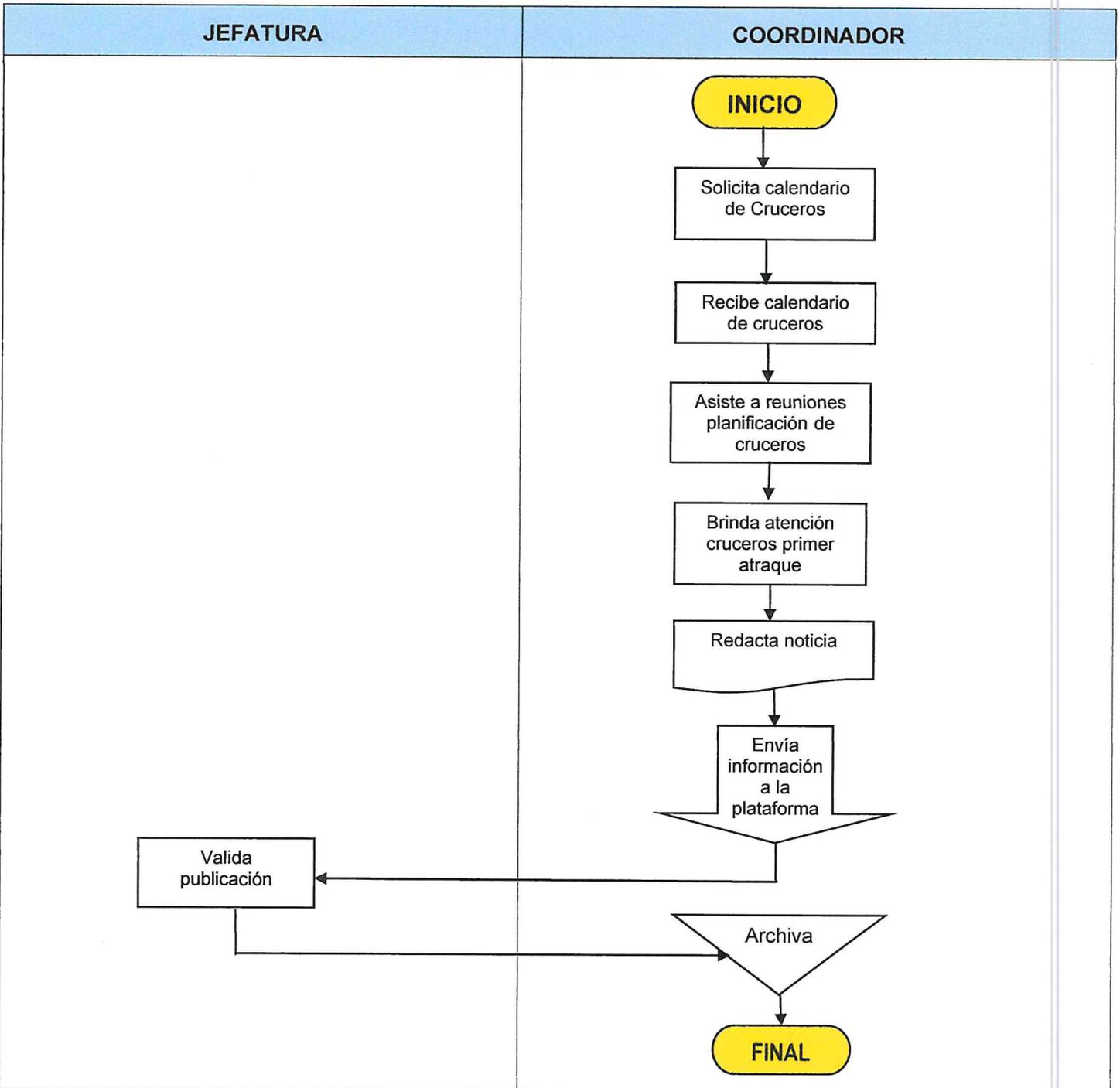
| | | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|------------------------|--|----------------------------|------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | |
| | | | | RELACIONES PUBLICAS | | |
| ATENCIÓN DE CRUCEROS | | | No. DE PASOS: 8 | | NO. DE HOJA: 1 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 | | |
| 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: Sí 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 03/10/2023 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2023 | Nombre Gerente/Jefe Lic. Edgar Antonio Lorenzo | Firma y Sello  |



| | | | | | | | |
|---|-------------------------|---|---|------------|----|------|------------------------------|
|  | <h1>FLUJOGRAMA</h1> | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | | | | |
| | | AREA RELACIONES PÚBLICAS | | | | | |
| ATENCIÓN DE CRUCEROS | No. DE PASOS: 08 | | 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;">2024</td> </tr> </table> | MES | AÑO | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-RP-02 |
| MES | AÑO | | | | | | |
| 10 | 2024 | | | | | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | | |



| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|---|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADERO |
| | | | | RELACIONES PÚBLICAS |
| COORDINACIÓN DE EVENTOS | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-RP-03 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de Trabajo Internas:

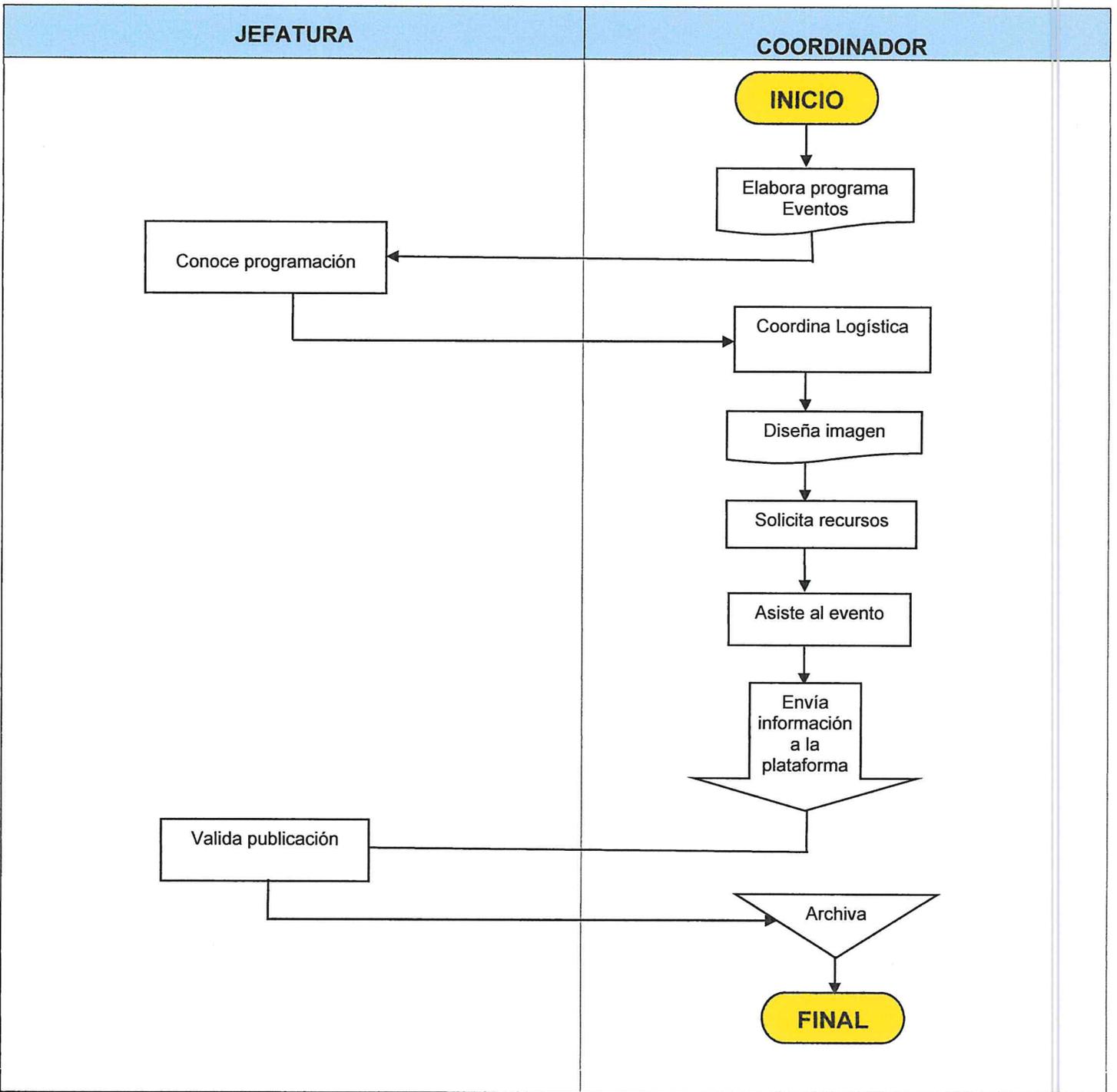
- a) El plan de trabajo deberá contener información relevante de los eventos institucionales e interinstitucionales.
- b) Con anticipación a 30 días hábiles del evento se deben gestionar los recursos e insumos necesarios para la participación y cobertura del mismo.
- c) Velar por la correcta imagen tanto de la institución como de las autoridades.
- d) De acuerdo al tipo de evento aplicar la etiqueta y protocolo adecuado.
- e) Se recopila información de los resultados del evento para publicar reportaje en página web y otros medios de comunicación.

| | | | | |
|---|----------------------|-------------------------|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO |
| | | | | RELACIONES PÚBLICAS |
| COORDINACIÓN DE EVENTOS | | No. DE PASOS: 09 | | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| 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, analiza la programación y emite observaciones 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 y otros. |
| 04 | Diseñar imagen institucional | Relaciones Públicas/Coordinador | Diseña imagen institucional de acuerdo con el evento: mantas vinil, banners, información en afiches, stand, montaje de escenarios, sistemas de audio y video. |
| 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 y 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 Publicas/Eventos |

| PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE EVENTOS | | |
|---|--|---|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello  |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Lic. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello  |

| | | | | | | | |
|---|-------------------------|---|---|------------|----|------|------------------------------|
|  | <h1>FLUJOGRAMA</h1> | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | | | | |
| | | AREA RELACIONES PÚBLICAS | | | | | |
| CORDINACIÓN DE EVENTOS | No. DE PASOS: 09 | | 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;">2024</td> </tr> </table> | MES | AÑO | 10 | 2024 | CODIGO: UCM-MNP-RP-03 |
| MES | AÑO | | | | | | |
| 10 | 2024 | | | | | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | | |



| | | | | |
|---|---------------|------------|------------|--|
|  | NORMAS | | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO |
| | | | | RELACIONES PÚBLICAS |
| GUÍA PORTUARIA | FECHA | MES | AÑO | NO. DE HOJA: 1 de 1 |
| | | 10 | 2024 | CODIGO: MNP-UCM-RP-04 |

DESCRIPCION DE LAS NORMAS

Manual de Funciones de la Unidad de Comercialización y Mercadeo.

Normas de Trabajo Internas:

- 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 MERCADEO |
| | | | | RELACIONES PÚBLICAS |
| GUÍA PORTUARIA | | No. DE PASOS: 15 | | NO. DE HOJA: 1 de 2 |
| | | FECHA | MES 10 | AÑO 2024 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | |

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

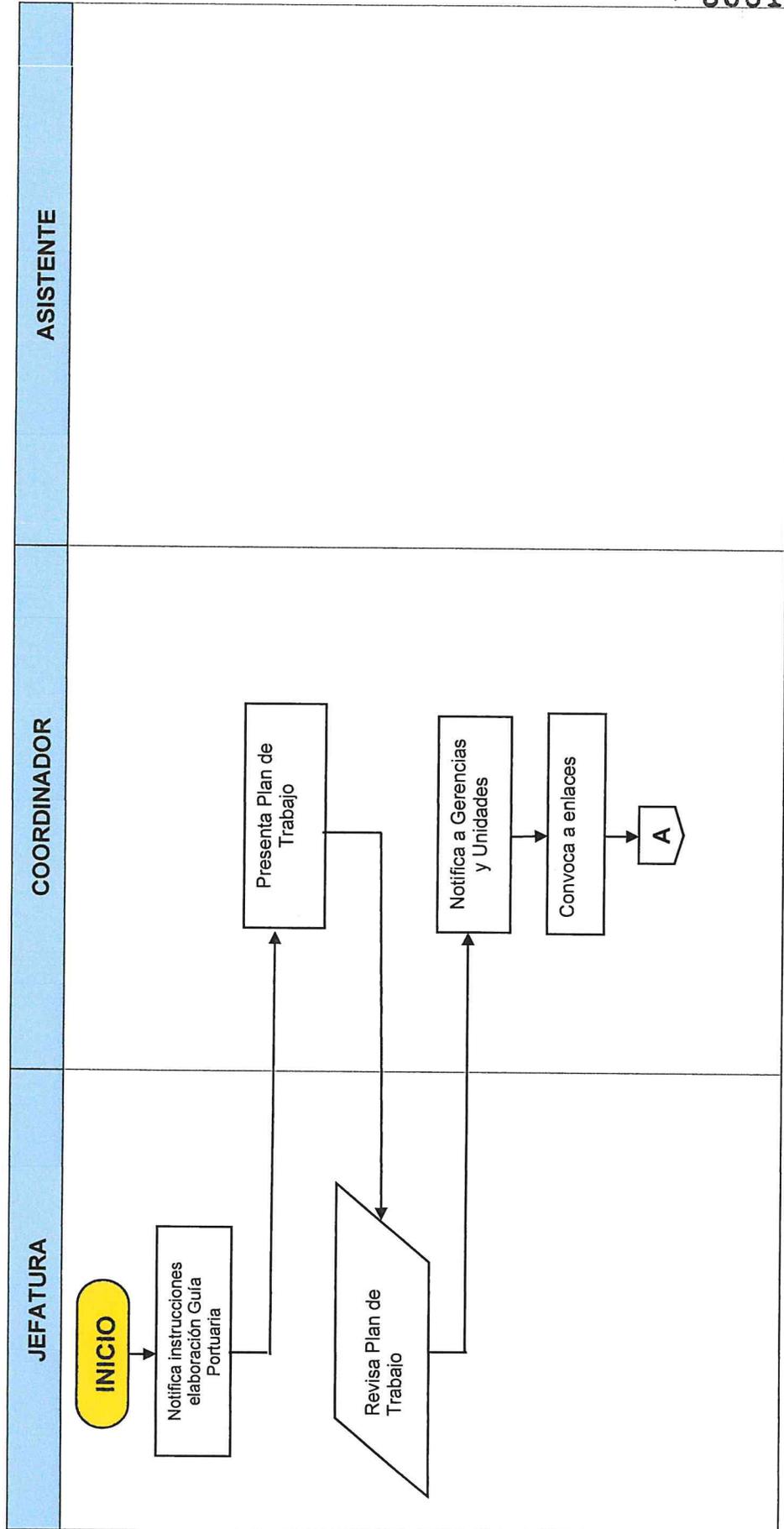
| | | | | |
|---|------------------|--|---------------------|-----------------------|
| GUÍA PORTUARIA | No. DE PASOS: 15 | | NO. DE HOJA: 2 de 2 | |
| | FECHA | MES | AÑO | CODIGO: MNP-UCM-RP-04 |
| | 10 | 2024 | | |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo | | |

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

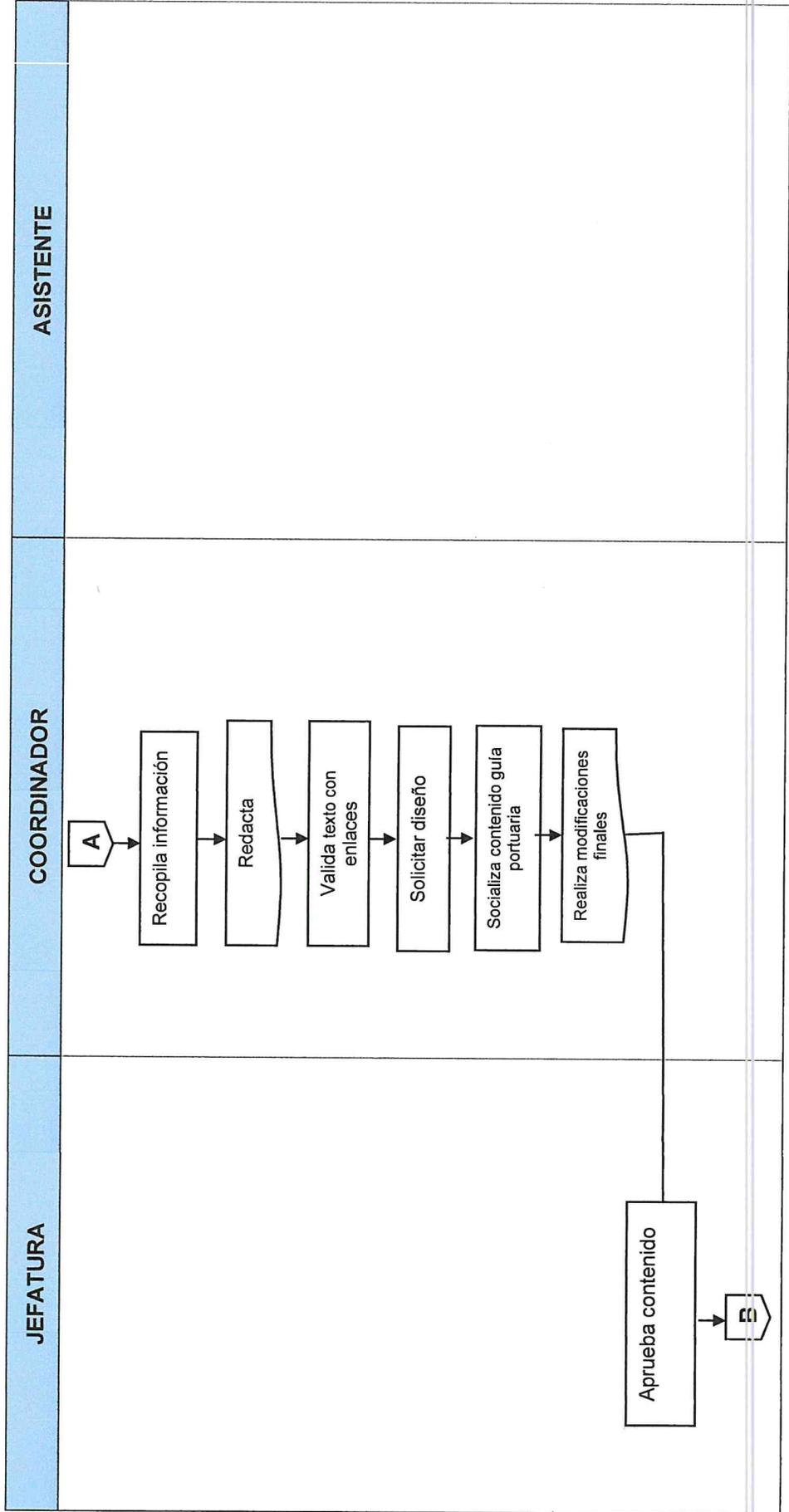
| PROCEDIMIENTO: GUÍA PORTUARIA | | |
|----------------------------------|--|---------------|
| Fecha Validación 03/10/2024 | Nombre Jefe UAPP Licda. Ana Luisa Mejía Barrientos | Firma y Sello |
| Fecha Autorización 10/10/2024 | Nombre Gerente/Jefe Licda. Juviza del Rosario Cobar | Firma y Sello |



| | | | | | |
|---|-------------------|---|---------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|  | FLUJOGRAMA | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO | | |
| | GUÍA PORTUARIA | | RELACIONES PÚBLICAS | | |
| | | No. DE PASOS: 15 | | No. DE HOJA: 1 de 3 | |
| | | FECHA: | MES 10 | AÑO 2024 | CODIGO: MNP-UCM-RP-04 |
| INICIA: Unidad de Comercialización y Mercado | | TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado | | | |



| | | | |
|---|-----------------------|--|---------------------------------------|
|  | FLUJOGRAMA | | UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO |
| | GUÍA PORTUARIA | | RELACIONES PÚBLICAS |
| | | No. DE PASOS: 15 | |
| | | No. DE HOJA: 2 de 3 | |
| | | FECHA: | CODIGO: MNP-UCM-RP-04 |
| | | MES: 10 | |
| | | AÑO: 2024 | |
| | | INICIA: Unidad de Comercialización y Mercado TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercado | |





FLUJOGRAMA

UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y
MERCADERO

GUÍA PORTUARIA

RELACIONES PÚBLICAS

No. DE HOJA: 3 de 3

No. DE PASOS: 15

FECHA: MES 10 AÑO 2024

CODIGO: MNP-UCM-RP-04

INICIA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

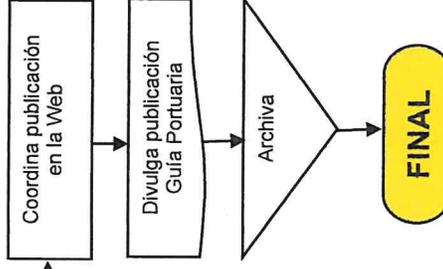
TERMINA: Unidad de Comercialización y Mercadeo

JEFATURA

B

COORDINADOR

ASISTENTE



ANEXOS

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL

000110



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 jardinización 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: _____

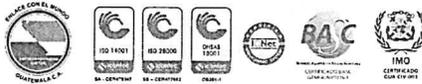
4. Certificaciones en Sistemas de Gestión, debe adjuntar fotocopia al presente documento.

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



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

000116

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 se anota la fecha, firma y sello del interesado.

GUÍA DE TRÁMITE

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

Artículo 5. Requisitos y autorización

ARRENDAMIENTO DE LOCALES



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

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



2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

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

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Indique tres (3) referencias comerciales:

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000120

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

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

000124

3. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

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

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

4. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:



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

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

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

ANOTACIONES:

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

Guatemala, _____ de _____ de 20____.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO

INSTRUCTIVO

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

En el caso de ser una Empresa Individual:

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

En el caso de ser una Sociedad Anónima:

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

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

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

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

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

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

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

GUÍA DE TRÁMITE

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

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 38. Agencia Naviera

AGENCIA NAVIERA



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

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



2. Datos generales del interesado o de la Empresa

Nombre de la persona individual o jurídica:

Nacionalidad:

Documento Personal de Identificación (DPI):

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

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Manejo de Carga

Procedencia de los buques: _____

Quiénes serán sus clientes potenciales: _____

Estimado de carga que pretenden movilizar anualmente: _____

Procedencia de la carga: _____

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000130

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

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

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:



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000131

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

000132

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

Nombre de la persona individual o jurídica.

Nacionalidad.

Documento Personal de Identificación (DPI).

Número de Identificación Tributaria (NIT).

Dirección Actual.

Teléfonos.

Correo Electrónico.

Página Web.

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

Procedencia de buques.

Clientes potenciales.

Estimado de carga que pretenden movilizar anualmente.

Procedencia de la carga.

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

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

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

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

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

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

GUÍA DE TRÁMITE

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

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

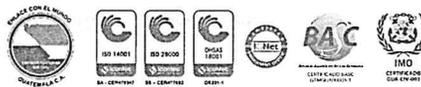
Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 39. Compañía Estibadora

COMPAÑÍA ESTIBADORA



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

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



2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

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

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Indique tres (3) referencias comerciales:

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____



4. Indique a que Agencias Navieras presta sus servicios:

1. _____
2. _____
3. _____

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

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

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

ANOTACIONES:

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

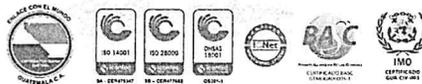
Reglamento Interno para Regular y Autorizar el uso y aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; Así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios bajo el Régimen de Gestión Indirecta.

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

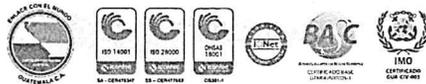
GRÚAS MÓVILES



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;



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000140

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

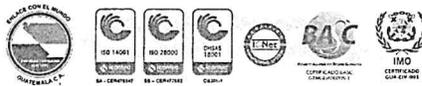
Teléfonos:

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000142

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

000143

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



000145

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.



000146

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:



000147

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



000148

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.



000149

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 de Representante Legal;
 8. Declaración jurada de no tener impedimento para celebrar contratos con el Estado de Guatemala o con sus entidades descentralizadas o autónomas;
 9. Constancia de Inscripción y modificación al Registro Tributario Unificado (RTU) vigente;
 10. Constancia de solvencia fiscal;
 11. Constancia de registro patronal en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) así como constancia de solvencia de cuotas patronales;
 12. Descripción de la organización administrativa para el servicio que se prestará, cuantificando el recurso humano de acuerdo a las actividades a realizar, disponibilidad y experiencia de su personal para iniciar las actividades, incluyendo un organigrama funcional y un responsable de seguridad e higiene;
 13. Modelo de construcción con un máximo de tres (3) años de antigüedad a la fecha de autorización del servicio;
 14. Tener capacidad de tracción con dos (2) motores centrales o fuera de borda; o un motor en el caso que el sistema de propulsión Sea Water Jet o sistema Voith Schneider, propela azimutal, sistema Foss u otro sistema que permita gran maniobrabilidad y potencia.



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

2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

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

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:



3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

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

ANOTACIONES:

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

Guatemala, _____ de _____ de 20__.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000154

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

000155

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

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

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

GUÍA DE TRÁMITE

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

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

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

SERVICIO EXTRACCION DE DESECHOS



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

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



2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

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

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:

3. Indique tres (3) referencias comerciales:

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

- Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000159

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.

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.

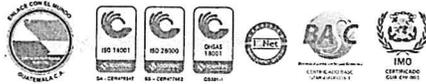
Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

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



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



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000166

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

000167

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

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

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

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

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

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

GUÍA DE TRÁMITE

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

Artículos 40. Autorización y 41. Requisitos Autorización

Normativo Operacional de Puerto Quetzal
Artículo 30. Servicio de Remolcaje

SERVICIO DE REMOLCAJE



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



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



19. La superestructura debe dejar amplios pasajes a las bandas, de manera que el puente de mando no golpee con el costado del buque, debe permitir visibilidad y controles desde el puente de mando a trescientos sesenta grados (360°).

20. Disponer de gancho disparador ubicado tan cerca como sea posible del punto giratorio, que pueda orientarse libremente entre los noventa grados (90°) y doscientos setenta grados (270°) relativos, y disponer de un dispositivo amortiguador para dar flexibilidad.

21. Disponer de cabrestantes (winches) en proa y en popa que permitan la maniobra de líneas.

22. Disponer de tanques de decantación para aguas negras, con bomba de vaciado.

23. Contar con equipo exterior contra incendios con monitor o cañón y tomas de agua.

24. Disponer de buena estabilidad estática y dinámica, así como un rápido retorno a condición de adrizamiento.

25. Disponer de un sistema de fondeo, con anclas a cada banda.

2. Datos Generales del Interesado o de la Empresa:

Nombre de la persona individual o jurídica:

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

Documento Personal de Identificación (DPI):

Número de Identificación Tributaria (NIT):

Dirección Actual:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Página Web:



3. Indique tres (3) referencias comerciales:

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

• Nombre de la Empresa: _____

Dirección:

Teléfonos:

E-mail:

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

ANOTACIONES:

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

Guatemala, _____ de _____ de 20 ____.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO

INSTRUCTIVO:

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

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

000173

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

17. En el caso de primera autorización, los remolcadores Clase "A" deberán tener una antigüedad máxima de tres (3) años, y los remolcadores Clase "A+", deberán ser como mínimo del año de fabricación en que se autorice.

18. Contar con Certificado de Potencia de Tiro (Bollard Pull) que compruebe una potencia de tiro a punto fijo de acuerdo a la Clase de remolcador que se establezca, así como disponer de dos (2) máquinas de alta potencia y dispositivo de inversión de marcha que permita un cambio rápido de dirección.

19. La superestructura debe dejar amplios pasajes a las bandas, de manera que el puente de mando no golpee con el costado del buque, debe permitir visibilidad y controles desde el puente de mando a trescientos sesenta grados (360°).

20. Disponer de gancho disparador ubicado tan cerca como sea posible del punto giratorio, que pueda orientarse libremente entre los noventa grados (90°) y doscientos setenta grados (270°) relativos, y disponer de un dispositivo amortiguador para dar flexibilidad.

21. Disponer de cabrestantes (winches) en proa y en popa que permitan la maniobra de líneas.

22. Disponer de tanques de decantación para aguas negras, con bomba de vaciado.

23. Contar con equipo exterior contra incendios con monitor o cañón y tomas de agua.

24. Disponer de buena estabilidad estática y dinámica, así como un rápido retorno a condición de adrizamiento.

25. Disponer de un sistema de fondeo, con anclas a cada banda.

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

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

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

En la **parte final** del documento se anota la 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

SERVICIOS VARIOS



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

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

000176

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

Guatemala, _____ de _____ de 20__.

FIRMA Y SELLO DEL INTERESADO

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: _____

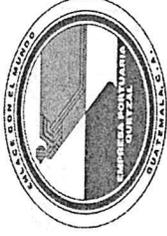
| No. | FECHA VISITA | NOMBRE ENTIDAD | CONTACTO DE LA ENTIDAD | TELÉFONO SEGMENTO | PERSONAS | ATENCIÓNES BRINDADAS | VISITA ATENDIDA POR: |
|-----|--------------|----------------|------------------------|-------------------|----------|----------------------|----------------------|
| | | | | | | | |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

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.

000180

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.

000181

ATENCION AL CLIENTE Y CONTRATOS

INDICE DE ANEXOS

| NOMBRE | |
|---------------|--|
|---------------|--|

| | |
|----|---|
| 01 | Formato Directorio Telefónico Externo |
| 02 | Registro de Quejas, inconformidades, oportunidades de mejora, otros requerimientos. |
| 03 | Guía de entrevista comercial |
| 04 | Guía de entrevista postventa |

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL



| REGISTRO DE RECLAMOS, 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
 ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
 UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

INSTRUCTIVO

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



000184

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRADO

GUIA DE ENTREVISTA COMERCIAL

Empresa: _____

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

Correo Electrónico: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Fecha: _____

Estimado asociado de negocios:

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

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

Tipos de Carga

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



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



000186

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



000187

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.

Guía de entrevista post venta Consignatarios Import. y Export

HIERRO

1. ¿El equipo para transferencia es suficiente para el desembarque de hierro?
2. ¿Los rendimientos operacionales son los adecuados con el equipo portuario, grúas de buque ó gruas Yilport?
3. ¿Indique que opinión tiene respecto a los predios de Empresa Portuaria Quetzal con relación a eficiencia, seguridad y capacidad instalada?
4. ¿Con respecto a la facturación, los tiempos de entrega de las mismas son eficientes y a tiempo?

COMBUSTIBLE

1. ¿Considera que los reglamentos internos se establecen y aplican correctamente?
2. ¿Considera que las terminales especializadas cumplen con los requisitos deseados para la importación?
3. ¿Con respecto a la facturación, los tiempos de entrega de las mismas son eficientes y a tiempo?

GRANELES

1. ¿Los tiempos de espera para accesos al transporte son los adecuados?



000189

2. ¿Los horarios de atención cumplen con lo requerido?

3. ¿Con respecto a la facturación, los tiempos de entrega de las mismas son eficientes y a tiempo?

4. ¿Cree usted que los servicios en patios de EPQ vs patios privados son eficientes?

5. ¿Con respecto a la facturación, los tiempos de entrega de las mismas son eficientes y a tiempo?

GENERAL

1. ¿Considera que el personal de EPQ brinda una buena atención?

2. ¿Cree que SAT atiende y resuelve sus necesidades al momento de requerirlo?