



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS



PUERTOS DE CAMPECHE

San Francisco de Campeche, Campeche, a 17 de junio de 2025.

Número de oficio: API/DICOMER/328/2025.

Asunto: respuesta a oficio APICAM/COCODI/013/2025

C.P. Fatima Angelica Alpuche Quintana
Enlace Institucional de Administración de Riesgos de la APICAM
PRESENTE.

En atención al oficio número APICAM/COCODI/013/2025, de fecha 6 de junio de 2025, mediante el cual se solicita la elaboración del cuestionario diagnóstico relacionado con el riesgo **"Trámites derivados de la celebración de contratos con clientes que se demoran en exceso"**, me permito informar lo siguiente:

Se adjunta el documento que contiene el cuestionario debidamente respondido, con el propósito de dar seguimiento a la solicitud y dar inicio a las iniciativas orientadas a mejorar los tiempos en la celebración de contratos.

Quedo atento a cualquier comentario adicional o documentación complementaria que se requiera.

Atentamente.

ING. LUIS ENRIQUE ZETINA ABREU.

Director de Comercialización de la
Administración Portuaria Integral De Campeche, S.A. DE C.V.

LEZA/EMBP
Copias: Archivo



CUESTIONARIO PARA DETECCIÓN DE POSIBLE RIESGOS EN EL PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE UN NUEVO CONTRATO DE CLIENTES

Con el objetivo de dar cumplimiento al Plan de Trabajo para la Administración de Riesgos 2025, en lo relativo al riesgo 2025_1 TRAMITES DERIVADOS DE LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS CON CLIENTES QUE SE DEMORAN EN EXCESO, se ha elaborado el siguiente cuestionario a efecto de poder determinar los principales riesgos que pueden surgir de la ejecución del proceso de celebración de un nuevo contrato hasta su término.

Para tal efecto, se le solicita responder las siguientes preguntas, anexando la evidencia en caso de que así se requiera.

2025_1.1 ETAPA PRELIMINAR

1. Señale que tipos de contratos con clientes realiza:

- ✓ Prestador de servicio portuario.
- ✓ Prestador de servicio conexo
- ✓ Mercantiles (Terminal San Francisco e Isla del Carmen)
- ✓ Cesión parcial de derecho y obligaciones.
- ✓ Arrendamiento
- ✓ Uso de área.

(así como sus derivados.)

2. ¿Tiene definido el perfil del cliente para celebrar un contrato? En caso de ser positiva la respuesta, señale los requisitos.

El cliente es una persona moral debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, con capacidad legal para contratar y obligarse en los términos establecidos por la legislación aplicable. Su objeto social contempla expresamente la realización de actividades relacionadas con la prestación de servicios portuarios y conexos, así como aquellas de naturaleza mercantil vinculadas a la operación, administración, logística, avituallamiento, transporte o cualquier otra actividad inherente al ámbito portuario.

- Prestador de Servicios Portuarios (PSP), en términos de la Ley de Puertos y su Reglamento.

- Prestador de Servicios Conexos, conforme a lo establecido por las disposiciones jurídicas aplicables.
- Contratante en convenios de naturaleza mercantil vinculados con la operación del recinto portuario.
- Cesionario en contratos de Cesión Parcial de Derechos y Obligaciones, previa autorización de la Administración Portuaria Integral (SEMAR), y en cumplimiento de los requisitos establecidos en el título de concesión y en la normatividad vigente.

3. ¿Tiene establecido los requisitos documentales para cada tipo de cliente/contrato?

Si,

	PERSONAS FÍSICAS
✓	Copia de documento oficial con fotografía (INE o pasaporte vigente)
✓	Copia de acta de nacimiento actualizada.
	PERSONAS MORALES
✓	Copia de acta constitutiva y sus modificaciones (en caso de tenerlas).
✓	Copia de los poderes generales y nombramientos, o en su caso poderes especiales; los señalados en primer término deberán estar inscritos en el Registro Público de Comercio y los segundos, protocolizados ante el Federativo Público. El poder del representante legal deberá tener las facultades para pleitos, cobranzas y actos de administración.
	PARA AMBAS PERSONALIDADES
✓	Curriculum
✓	Carta de intención solicitando el servicio (prestación de servicio portuario) dirigida al Director General de la Administración Portuaria Integral de Campeche S.A de C.V., (previo acuse de recibido en ventanilla única). (Anexo A).
✓	Copia de la cédula de Registro Federal de Contribuyente.
✓	Copia de la constancia de situación fiscal.
✓	Copia del comprobante de domicilio
✓	Copia de los estados financieros del último ejercicio fiscal.
✓	Carta que contenga el listado de vehículos. (Anexo B)
✓	Copias de la tarjeta de circulación y seguro de los vehículos.
✓	Anexos (cartas): Anexo C. Carta de compromiso sobre las características técnicas del servicio. Anexo D. Carta compromiso de presentación y entrega de metas de productividad calendarizadas. Anexo E. Carta compromiso de calidad y disponibilidad de horario. Anexo F. Carta compromiso de entrega del plan de emergencia, debidamente autorizado por la autoridad correspondientes. Anexo G. Carta compromiso de declaración de conocimiento y aceptación al modelo de contrato y compromiso de sujeción a las Reglas de Operación del Puerto. Anexo H. Carta compromiso de entrega de fianza de garantía de cumplimiento, seguro que cubra daños a terceros y de responsabilidad civil. Anexo I. Carta compromiso de entrega de tarifas debidamente registradas ante la Dirección General de Puertos y Marina Mercante (en los casos que aplique).

4. **¿Cuenta con una lista de verificación documental? Anexe evidencia (de manera general para los diferentes tipos de contratos.**

Documentación General (aplica a todos los tipos de contrato)

1. Acta constitutiva y sus modificaciones inscritas en el Registro Público de Comercio
2. Poder notarial del representante legal vigente
3. Identificación oficial del representante legal
4. Comprobante de domicilio fiscal (no mayor a 3 meses)
5. RFC de la empresa
6. Opinión de cumplimiento positiva del SAT
7. Constancia de situación fiscal
8. Curriculum empresarial o experiencia en el sector portuario
9. Estados financieros recientes (último ejercicio fiscal)
10. Certificación de seguridad (en caso de ser aplicable)
11. Contrato de seguros (responsabilidad civil, daños a terceros, etc.)
12. Registro de permisos de cumplimiento ambiental (si aplica)
13. Garantía de cumplimiento (fianza o póliza, si aplica)
14. Estudio de viabilidad legal, técnica y financiera del cesionario
15. Análisis de impacto sobre el objeto del contrato original

5. **¿En caso de incumplimiento a los requisitos por parte de los prospectos de clientes, que acciones realiza? Descríbalas.**

1. Prevención y notificación formal

- ✓ **Emisión de observaciones por escrito** al prestador, detallando los requisitos incumplidos o documentos faltantes.
- ✓ **Otorgamiento de un plazo razonable** (por ejemplo, 5 a 10 días hábiles) para subsanar las observaciones.

2.-Suspensión del trámite

- ✓ En caso de no subsanar en tiempo y forma, se procede con la suspensión temporal dependiendo el tipo de contrato.
- ✓ El expediente se clasifica como incompleto o inactivo, en espera de cumplimiento.

3.-Cancelación del trámite

- Si el incumplimiento persiste tras los plazos otorgados, se podrá:
 - ✓ Cancelar (rescindir el contrato y revocación registro)
 - ✓ Notificar formalmente la imposibilidad de celebrar el contrato

6. ¿Cuenta con criterios de rechazo de prospecto de clientes? Enlístelos, por favor.

1. Criterios Legales

- Falta de personalidad jurídica o documentación que acredite legalmente al representante (acta constitutiva, poder notarial inválido o inexistente).
- Objeto social incompatible con el servicio que pretende contratar (por ejemplo, una empresa sin facultades para realizar actividades portuarias).
- No estar debidamente inscrito en el Registro Público de Comercio o presentar documentos con inconsistencias legales.
- Existencia de juicios, demandas o procedimientos legales relevantes que pongan en duda su capacidad de cumplimiento.
- No contar con permisos, autorizaciones o licencias obligatorias (por ejemplo, no tener permiso).

2. Criterios Técnicos

- Falta de capacidad operativa demostrada, como equipo, infraestructura, tecnología o personal calificado.
- No presentar plan de operación o plan de seguridad requerido para la actividad propuesta.
- Ausencia de experiencia comprobable en el sector o tipo de servicio a contratar.
- Incumplimiento con normativas ambientales, de seguridad o portuarias.

3. Criterios Financieros

- Estados financieros con evidencia de insolvencia, deudas relevantes o pérdida de capacidad de operación.
- Opinión negativa del SAT o no estar al corriente en sus obligaciones fiscales.
- No presentar garantía de cumplimiento cuando sea requerida (fianza, póliza, etc.).

4. Criterios Administrativos

- Expediente incompleto o con documentación vencida, apócrifa o ilegible.
- Incumplimiento reiterado de plazos establecidos para la entrega de requisitos.
- Inconsistencias entre la información declarada y la documentación entregada.

5. Criterios de Historial o Conducta

- Historial previo de incumplimientos contractuales con la misma entidad portuaria u otras dependencias públicas.
- Conducta no ética o sospechosa, falsificación de documentos o comportamiento fraudulento.
- Registro en listas de proveedores sancionados, inhabilitados o con restricciones legales (por ejemplo, Diario Oficial de la Federación, Compranet, listas negras de la SAT, etc.).

7. ¿Cuenta con políticas establecidas y aprobadas que estén relacionadas con la tramitación de nuevos contratos?

Como tal esta APICAM, no cuenta con políticas establecidas de manera formal.

8. ¿Tiene definida las responsabilidades de los funcionarios y/o servidores públicos en cada etapa del proceso?

Sí, está definida la asignación de responsabilidades de los funcionarios y/o servidores públicos en cada etapa del proceso de tramitación, evaluación y formalización de contratos. No se omito mencionar que dichas asignaciones se encuentran en el manual de organización mismo que en este momento no se encuentra publicado.

9. ¿Qué otras áreas intervienen en el proceso de elaboración de un nuevo contrato? Mencione las responsabilidades de cada una de las áreas

1. Área Financiera

- Verifica y opinión de cumplimiento fiscal y demás documentación contable. ✕
- Revisa y valida las condiciones económicas del contrato, contraprestaciones.
- Emite opinión financiera sobre la viabilidad del contrato

2. Área de Planeación

- Evalúa la compatibilidad del servicio o actividad con los planes maestros del recinto portuario.

- Revisa el uso y disponibilidad del espacio físico, instalaciones o recursos estratégicos.
- Alinea el contrato propuesto con los objetivos institucionales de desarrollo portuario.

3. Área Jurídica

- Revisa y valida la documentación legal del prospecto, entre los que se destacan el acta constitutiva, poderes notariales, permisos y licencias.
- Elabora, revisa y/o valida el proyecto de contrato, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable.
- Garantiza que las cláusulas contractuales estén alineadas con el marco legal vigente (Ley de Puertos, Reglamento, SEMAR, entre otros).

4. Área de Administración

- Gestiona y verifica el cumplimiento documental administrativo (RFC, domicilio, constancias, seguros, etc.). para la generación de pases de cada vehículo autorizado.
- Resguarda una copia del registro, archivo y control del expediente contractual. (RFC, domicilio, constancias, seguros, tarjeta de circulación, entre otras).
- firma y seguimiento del cumplimiento administrativo

5. Área de Infraestructura

- Evalúa la condición y disponibilidad de la infraestructura portuaria necesaria para el servicio solicitado.
- Emite opinión sobre la viabilidad técnica del uso, modificación o adecuación de instalaciones.
- Verifica que el contrato no interfiera con proyectos de mantenimiento, desarrollo o ampliación de infraestructura existente o futura.

6.- Gerencia del puerto. -

- Verificación del cumplimiento del Programa Operativo vigente, así como de las reglas operativas derivadas del Programa de Mantenimiento, con el objetivo de asegurar una gestión eficiente, conforme a la normativa aplicable y a los lineamientos establecidos para la operación portuaria.

10. ¿Qué etapas o pasos intervienen en el proceso de celebración de un nuevo contrato?

El proceso de celebración de un nuevo contrato en el ámbito portuario (ya sea de Prestador de Servicios Portuarios, Conexos, Mercantil o Cesión de Derechos) debe seguir un flujo estructurado que garantice legalidad, orden administrativo, evaluación técnica y control institucional.

Etapas del Proceso de Celebración de un Nuevo Contrato (de manera general)

1. Recepción de la solicitud o propuesta

- El prospecto presenta formalmente su intención de celebrar un contrato.
- Se integra un expediente inicial con la documentación básica.

2. Revisión documental preliminar

- Verificación de requisitos generales (legales, fiscales, técnicos, administrativos).
- Revisión del checklist de requisitos.
- Revisión de la documentación legal del prospecto (actas, poderes, permisos).
- Análisis de la situación financiera del prospecto (estados financieros, cumplimiento SAT).
- En caso de inconsistencias, se notifican observaciones al prospecto para su subsanación.

3. Evaluación técnica, operativa y de infraestructura (según el tipo de contrato)

- Se analiza la viabilidad técnica del servicio o actividad.
- Infraestructura disponible, compatibilidad con planes operativos y de desarrollo.
- Evaluación por las áreas de Infraestructura, Planeación y Operaciones (si aplica).

4. Solicitud y Elaboración del proyecto de contrato

- Solicitud de elaboración a la dirección jurídica del contrato conforme al modelo que aplique
- Revisión final del documento por el área jurídica.

5. Aprobación interna

- Revisión del proyecto de contrato para remitir al cliente y este de por visto bueno.
- Autorización formal para proceder con la firma.

6. Firma del contrato

- Firma del contrato por parte de las direcciones

7. Ingreso a ventanilla única (Dirección General de Puertos - SEMAR)

- Envío del contrato firmado a SEMAR para su registro oficial.
- Recepción de acuse de entrada y seguimiento al trámite.
- Integración del expediente con constancia de ingreso.

8. Seguimiento y control

- Monitoreo del cumplimiento de cláusulas contractuales.
- Gestión de renovaciones, modificaciones o terminaciones.
- Archivo, custodia y auditoría del expediente.

11. ¿Tiene establecido los plazos en los que se debe de cumplir cada una de las etapas de este proceso? Por favor, menciónelos.

Es fundamental que el proceso de celebración de un nuevo contrato cuente con plazos definidos para cada etapa, con el fin de garantizar eficiencia, control y cumplimiento normativo. Aunado a ello cabe mencionar que esta APICAM aun no cuenta de manera formal con el esquema y los tiempos a seguir, el proceso ha sido de manera informal y en base a los tiempos de las áreas.

12. ¿Cuenta con controles para verificar el cumplimiento de los plazos señalados en el punto anterior?

Actualmente no se cuenta con mecanismos o controles formalmente establecidos para verificar el cumplimiento de los plazos definidos en cada una de las etapas del proceso de celebración de nuevos contratos. Esta ausencia de seguimiento puede generar demoras, falta de trazabilidad y dificulta la evaluación del desempeño institucional en materia de contratación.

13. ¿Qué gestiones realiza cuando no se cumple con los procesos en los plazos antes señalados?

Si bien actualmente no se cuenta con mecanismos formales de control para verificar el cumplimiento de los plazos establecidos en el proceso de celebración de contratos, de manera operativa se procura notificar en tiempo prudente a las áreas involucradas, mediante el envío de oficios o correos electrónicos, cuando se identifican demoras en alguna de las etapas. Esta práctica busca gestionar oportunamente la atención de los pendientes y mitigar posibles afectaciones al flujo del proceso contractual, aunque no sustituye la necesidad de contar con un sistema estructurado de seguimiento y control.

14. ¿Todas las solicitudes de celebración de contratos son atendidas?, ¿qué mecanismo emplea para ello?

Si, todas las solicitudes de celebración de contratos son atendidas, pero cabe hacer mención que hoy en día no se cuenta con estos mecanismos, pero si es fundamental contar con ellos de manera formales y sistematizados que aseguren que la atención sea ordenada, transparente, trazable y eficiente. Esto es clave tanto para el cumplimiento institucional como para evitar discrecionalidad o pérdida de información.

15. ¿Lleva estadísticas que le permitan conocer:

- **El número de solicitudes recibidos cada año**
- **De las solicitudes recibidas, las que culminan con un contrato**
- **Cuántos contratos se culminan dentro de los plazos establecidos y cuáles se demoran más.**
- **¿De los contratos terminados, todos son firmados por los clientes?**

Cabe hacer mención que actualmente no se llevan estadísticas que permitan conocer, de forma sistemática, información clave sobre el proceso de celebración de contratos. En particular, no se cuenta con registros que documenten:

- El número total de solicitudes recibidas por año.
- De esas solicitudes, cuántas culminan efectivamente en la formalización de un contrato.
- Cuántos contratos se concluyen dentro de los plazos establecidos y cuántos presentan demoras.
- De los contratos terminados, cuántos son firmados por ambas partes y cuántos quedan pendientes por firma del cliente.

La ausencia de estos datos limita la posibilidad de medir la eficiencia del proceso, identificar áreas de mejora, detectar cuellos de botella o rendir cuentas con base en indicadores objetivos.

16. Lleva evaluaciones periódicas o registros que le permitan identificar las principales causas de:

- **Aumento o disminución en el número de solicitudes recibidas**
- **Los motivos por los cuáles las solicitudes recibidas no concluyen en un contrato.**
- **Las causas de la demora en el proceso de formulación de un contrato.**
- **Motivos por los cuáles los clientes abandonan su solicitud de terminación del contrato.**

Actualmente no se llevan a cabo evaluaciones periódicas ni se cuenta con registros sistemáticos que permitan identificar y analizar las principales causas relacionadas con el comportamiento del proceso de solicitud y celebración de contratos. En específico, no se dispone de información que permita determinar con certeza

17. Cuenta con un flujograma que refleje las etapas del proceso de formulación de un contrato. Anexe la evidencia.

Actualmente no se dispone de un flujograma formal que represente de manera visual y detallada las etapas que conforman el proceso de formulación de un contrato. La ausencia de esta herramienta limita la comprensión integral del procedimiento, así como la identificación de posibles áreas de mejora y el establecimiento de controles efectivos.

18. ¿Cuenta con un manual o procedimiento debidamente autorizado que describa estos procesos, sus políticas, las funciones y responsabilidades? Anexe evidencia.

Actualmente, el manual de procedimientos no se encuentra autorizado y se está trabajando de manera conjunta con el área de Recursos Humanos para su validación. Aunado a ello, se cuenta con el conocimiento operativo diario necesario para llevar a cabo las funciones correspondientes.

19. Una vez formulado el proyecto de contrato y debidamente firmado, ¿cómo se asegura que el cliente conoce sus obligaciones contractuales?

Se implementan diversos mecanismos para asegurar que el cliente tenga pleno conocimiento de sus obligaciones contractuales. Entre estos mecanismos se encuentran:

1. Entrega formal del contrato firmado (oficio): Se entrega al cliente una copia física o digital del contrato, debidamente sellada y firmada, para su revisión y se otorga una explicación de obligaciones breve: en la que se explican las principales obligaciones, términos y condiciones del contrato, destacando puntos críticos como plazos, responsabilidades operativas, penalidades y requerimientos legales.
2. Canales de comunicación abiertos: Se mantienen canales disponibles (correo electrónico institucional, línea directa, etc.) para resolver dudas contractuales durante toda la vigencia del contrato.

2025_1.2 EJECUCIÓN

1. ¿En el proceso de cumplimiento contractual, cada área que interviene tiene definida las obligaciones que le corresponde vigilar? Señale las áreas y sus campos de vigilancia.

Retomando la respuesta al numeral 9, se hace constar que cada dirección correspondiente participó y otorgó su visto bueno durante el proceso de revisión y modificación de los nuevos proyectos de contrato. En su momento, se analizaron los aspectos relacionados con el cumplimiento que cada área debería cotejar y evaluar. A continuación, se detallan de manera general dichos aspectos

1. Área Financiera

- Verifica y opina de cumplimiento fiscal y demás documentación contable.
- Revisa y valida las condiciones económicas del contrato, contraprestaciones.
- Emite opinión financiera sobre la viabilidad del contrato

2. Área de Planeación

- Evalúa la compatibilidad del servicio o actividad con los planes maestros del recinto portuario.
- Revisa el uso y disponibilidad del espacio físico, instalaciones o recursos estratégicos.
- Alinea el contrato propuesto con los objetivos institucionales de desarrollo portuario.

3. Área Jurídica

- Revisa y valida la documentación legal del prospecto, entre los que se destacan el acta constitutiva, poderes notariales, permisos y licencias.
- Elabora, revisa y/o valida el proyecto de contrato, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable.
- Garantiza que las cláusulas contractuales estén alineadas con el marco legal vigente (Ley de Puertos, Reglamento, SEMAR, entre otros).

4. Área de Administración

- Gestiona y verifica el cumplimiento documental administrativo (RFC, domicilio, constancias, seguros, etc.). para la generación de pases de cada vehículo autorizado.

- Resguarda una copia del registro, archivo y control del expediente contractual. (RFC, domicilio, constancias, seguros, tarjeta de circulación, entre otras).
- firma y seguimiento del cumplimiento administrativo

5. Área de Infraestructura

- Evalúa la condición y disponibilidad de la infraestructura portuaria necesaria para el servicio solicitado.
- Emite opinión sobre la viabilidad técnica del uso, modificación o adecuación de instalaciones.
- Verifica que el contrato no interfiera con proyectos de mantenimiento, desarrollo o ampliación de infraestructura existente o futura.

6.-Gerencia del puerto.

- Verificación del cumplimiento del Programa Operativo vigente, así como de las reglas operativas derivadas del Programa de Mantenimiento, con el objetivo de asegurar una gestión eficiente, conforme a la normativa aplicable y a los lineamientos establecidos para la operación portuaria.

2. ¿Cuenta con listas de verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales? Adjunte evidencia

Documentación General (aplica a todos los tipos de contrato)

1. Acta constitutiva y sus modificaciones inscritas en el Registro Público de Comercio
2. Poder notarial del representante legal vigente
3. Identificación oficial del representante legal
4. Comprobante de domicilio fiscal (no mayor a 3 meses)
5. RFC de la empresa
6. Opinión de cumplimiento positiva del SAT
7. Constancia de situación fiscal
8. Curriculum empresarial o experiencia en el sector portuario
9. Estados financieros recientes (último ejercicio fiscal)

10. Certificación de seguridad (en caso de ser aplicable, como ISPS Code, etc.)
11. Contrato de seguros (responsabilidad civil, daños a terceros, etc.)
12. Registro de permisos de cumplimiento ambiental (si aplica)
13. Garantía de cumplimiento (fianza o póliza, si aplica)
14. Estudio de viabilidad legal, técnica y financiera del cesionario
15. Análisis de impacto sobre el objeto del contrato original

3. ¿Cuántas veces al año ejecuta la revisión del cumplimiento contractual?

De acuerdo con la normativa interna, la revisión del cumplimiento contractual debe ejecutarse dos veces al año. Estas revisiones deben realizarse de manera formal, conforme a lo señalado en los numerales anteriormente descritos. (numeral arriba señalado).

4. ¿Cuenta con un programa de trabajo o cronograma para realizar la vigilancia del cumplimiento contractual? Anexe evidencia.

No, de manera formal no se cuenta con un programa o cronograma establecido. Actualmente, las actividades se llevan a cabo de forma operativa, siguiendo los procedimientos que comúnmente se han aplicado en la práctica. (numeral arriba señalado)

5. ¿Qué controles emplea para asegurarse que todos los contratos son objeto de la verificación del cumplimiento contractual?

Actualmente, no existen controles formales establecidos para la verificación del cumplimiento contractual. Sin embargo, tal como se menciona en los numerales anteriores, dicha verificación se ha llevado a cabo de manera operativa, con base en la experiencia, la continuidad de las actividades diarias y la gestión constante del área correspondiente (numeral arriba señalado).

**6. ¿Lleva registros de los principales motivos de incumplimiento contractual?
¿Analiza el motivo de las causas?**

Si bien no se lleva un registro formal, se tiene conocimiento de los motivos recurrentes. No obstante, esta situación no debe considerarse una justificación para no establecer y asignar mecanismos adecuados que permitan llevar un control sistemático. Contar con dichos registros facilitará la obtención de resultados que proporcionen un panorama más claro y objetivo sobre la situación social

7. ¿Cuándo detecta una o más omisiones por parte del cliente, qué acciones realiza? Explique detalladamente.

Cuando se detecta una o más omisiones por parte del cliente en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, se llevan a cabo las siguientes acciones de forma progresiva y documentada:

1. **Notificación formal:** Se emite una comunicación oficial (por correo electrónico, oficio o mediante el canal establecido en el contrato) informando al cliente sobre la omisión detectada. En esta notificación se especifican los puntos incumplidos, los plazos y las posibles consecuencias en caso de no subsanarse.
2. **Solicitud de subsanación:** Se otorga un plazo razonable para que el cliente pueda corregir la omisión, de acuerdo con lo establecido en el contrato o conforme a criterios de buena fe y operatividad.
3. **Seguimiento y documentación:** Se realiza seguimiento puntual a la respuesta del cliente y a las acciones emprendidas para corregir la omisión. Todo el proceso se documenta como evidencia para efectos de control y posibles auditorías.
4. **Escalamiento interno:** En caso de que el cliente no atienda la omisión dentro del plazo establecido, se informa a las áreas competentes para que evalúen y emitan el cumplimiento aplicable a las sanciones, penalidades o la rescisión del contrato, según corresponda.
5. **Evaluación de reincidencia:** Si el incumplimiento se presenta de forma reiterada, se considera como antecedente negativo para futuras contrataciones o renovaciones, y se valora su impacto en la relación contractual.

8. ¿Tiene definido los procesos para atender las solicitudes de terminación anticipada o rescisión? Descríbalos

Sí, se cuenta con un proceso definido para atender las solicitudes de terminación anticipada o rescisión de contrato mas no se omite mencionar que no tiene una formalidad. Este procedimiento se lleva a cabo conforme a lo establecido en la normativa interna aplicable y en las cláusulas contractuales previamente pactadas en el contrato. Las etapas generales del proceso son las siguientes:

1. Recepción formal de la solicitud: El cliente o la parte interesada debe presentar por escrito la solicitud de terminación anticipada, indicando los motivos que la sustentan.
2. Revisión jurídica y técnica: El área comercial, en coordinación con las áreas operativas correspondientes, revisa la solicitud a fin de verificar el cumplimiento de los supuestos establecidos en el contrato para proceder con la terminación anticipada o rescisión
3. Análisis de implicaciones contractuales y operativas: Se evalúan los posibles impactos legales, financieros y operativos que podrían derivarse de la terminación del contrato, incluyendo penalidades, pagos pendientes y devolución de garantías, en su caso.
4. Resolución y formalización: Una vez autorizado el proceso, se elabora un documento formal (convenio, acta de terminación anticipada o instrumento legal correspondiente), el cual debe ser firmado por ambas partes.
5. Registro y archivo: Se documenta y archiva todo el procedimiento, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento normativo.

Este proceso tiene como objetivo brindar certeza jurídica a las partes involucradas, proteger los intereses de la institución y asegurar el cumplimiento de lo establecido en el marco contractual.

9. ¿Guarda registros estadísticos de los contratos y las causas que motivaron la terminación anticipada o rescisión? ¿Analiza las causales? En caso de tener detectadas las principales causas, méncionelos.

Actualmente, no se cuenta con un sistema formal y sistematizado para el registro estadístico de los contratos terminados anticipadamente o rescindidos, ni de las causas que motivaron dichas decisiones. No obstante, de manera operativa, se tiene conocimiento de los casos más relevantes y se ha identificado de forma general algunas causas recurrentes.

En cuanto al análisis de causales, si bien no se realiza de forma periódica o estructurada, en los casos en que se presenta una terminación anticipada o rescisión, se lleva a cabo una revisión puntual del expediente, con el objetivo de entender el motivo y tomar acciones preventivas cuando sea aplicable.

Entre las causas más comunes detectadas de forma operativa se encuentran:

- Incumplimiento de cláusulas contractuales por parte del proveedor o cliente.
- Falta de entrega oportuna de documentación requerida.
- Problemas financieros o administrativos del contratista.
- Cambios en la normativa o reestructuración interna que hacen inviable la continuidad del contrato.
- Solicitudes voluntarias por parte del cliente, por motivos técnicos u operativos

10. ¿Qué requisitos deben reunir las solicitudes de terminación anticipada? ¿Cómo se asegura de que las solicitudes cumplan con ellos? Y ¿Qué hace en caso de que no cumplan con los requisitos?

Las solicitudes de terminación anticipada deben cumplir con los siguientes requisitos para ser consideradas válidas:

1. Presentación por escrito: La solicitud debe ser entregada por escrito, preferiblemente a través de los canales oficiales establecidos en el contrato o en la normativa interna. En dicha solicitud deberá ser presenta:
 - Los datos del representante legal.
 - los datos del contrato al que se refiere la solicitud.

- Motivos justificados: La solicitud debe detallar de manera clara y fundamentada las razones que motivan la terminación anticipada, respaldadas con la documentación pertinente si aplica.
- Fecha propuesta para la terminación: Debe especificar la fecha en la que se solicita que surta efecto la terminación anticipada.

Nota para proceder a la terminación deberá haber dado cumplimiento de cláusulas contractuales: Debe ajustarse a las causales y procedimientos establecidos en el contrato para la terminación anticipada.

Para asegurar que las solicitudes cumplen con estos requisitos, se realiza una revisión formal por parte de las áreas responsables, según corresponda, verificando que la documentación esté completa, que las causales correspondan a lo estipulado en el contrato y que la información sea clara y precisa.

En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos establecidos, se procede a:

- Notificar formalmente al solicitante: Se comunica la omisión o falta de información, solicitando la corrección o complementación en un plazo razonable.
- Suspender el trámite: Hasta que se reciba la información completa y adecuada, el proceso de terminación anticipada queda en espera.
- Asesoría y acompañamiento: En algunos casos, se brinda orientación al solicitante para aclarar los requisitos y facilitar el cumplimiento.

11. ¿Tiene establecido los plazos en las etapas del trámite para elaborar el dictamen y el convenio de terminación anticipada?

Las solicitudes de terminación anticipada deben cumplir con ciertos requisitos formales para ser admitidas. Este proceso es gestionado directamente por la Dirección Jurídica, que es la instancia responsable de determinar la procedencia de cada solicitud y establecer los tiempos para su atención y resolución.

12. ¿Lleva registros estadísticos que permitan conocer los tiempos de atención de las solicitudes de terminación anticipada?, ¿lleva a cabo análisis y formula acciones que permita disminuir el grado de incidencia de las demoras?

Actualmente, no se cuenta con un registro estadístico formal que permita conocer con precisión los tiempos de atención de las solicitudes de terminación anticipada. Sin embargo, las direcciones involucradas, da seguimiento a cada caso conforme a su complejidad y conforme a los plazos que se van determinando en cada situación específica.

Hasta el momento, no se ha implementado un sistema de análisis sistemático que permita identificar y evaluar de manera cuantitativa las causas de posibles demoras ni se han establecido indicadores de desempeño asociados al tiempo de respuesta. No obstante, se reconoce la importancia de contar con dichos mecanismos para mejorar la eficiencia del proceso.

13. ¿Tiene definidos los requisitos para que un contrato sea objeto de rescisión? ¿cómo se asegura de integrar correctamente el expediente para el trámite de este?

En materia de rescisión contractual, el proceso está establecido por la Dirección General de Puertos, específicamente para los contratos de prestación de servicios portuarios, conexos y para las cesiones parciales de derechos. En estos casos, se sigue el procedimiento determinado por dicha instancia.

Por otro lado, en lo que respecta a los contratos gestionados por el área comercial, esta únicamente presenta a la Dirección Jurídica la solicitud correspondiente, acompañada de las causales que motivan la petición de rescisión. Sin embargo, es importante señalar que, hasta el momento, no se cuenta con requisitos o lineamientos formales establecidos para estructurar dichas solicitudes.

Esta situación evidencia la necesidad de definir criterios claros, procedimientos estandarizados y documentación requerida para formalizar y agilizar el trámite de rescisión, garantizando así mayor transparencia y seguridad jurídica en el proceso.

14. ¿Lleva registros para analizar los principales motivos por los cuales un contrato sea objeto de la rescisión?

Actualmente, no se cuenta con un registro formal y sistematizado que permita analizar de manera estructurada los principales motivos por los cuales un contrato es objeto de rescisión. Si bien de forma operativa se tiene conocimiento de algunos casos y sus causales, esta información no se encuentra centralizada ni documentada bajo un esquema de análisis que facilite la toma de decisiones o la implementación de acciones preventivas.

La ausencia de este tipo de registros limita la posibilidad de identificar patrones de incumplimiento, evaluar riesgos contractuales y fortalecer los mecanismos de control interno. Por ello, se reconoce la importancia de establecer una base de datos que permita:

- Registrar de manera uniforme los casos de rescisión contractual.
- Clasificar las causales conforme a criterios jurídicos y operativos.
- Generar reportes periódicos que faciliten el análisis y la mejora continua.
- Detectar áreas críticas o reincidencias que ameriten atención especial.

15. ¿Tiene definido los tiempos de las etapas en el proceso de la rescisión?, ¿cómo los controla? ¿cuáles son las principales causas de la demora en el proceso?

Actualmente, no se tienen definidos de manera formal y documentada los tiempos específicos para cada una de las etapas que integran el proceso de rescisión contractual. Si bien la Dirección Jurídica es la instancia encargada de conducir este procedimiento, los plazos pueden variar en función de la complejidad del caso, la disponibilidad de la documentación, así como del análisis jurídico que cada situación requiere.

El control de los tiempos se realiza de forma operativa mediante el seguimiento puntual de cada caso, sin que exista hasta ahora un sistema de indicadores, cronogramas estandarizados o herramientas de gestión que permitan monitorear el avance de manera sistemática.

Principales causas de demora en el proceso de rescisión:

1. Falta de requisitos formales definidos para iniciar la solicitud.
2. Retrasos en la entrega de documentación por parte del área solicitante o del cliente.
3. Necesidad de análisis jurídicos detallados, especialmente en casos complejos o con implicaciones contractuales relevantes.
4. Limitaciones en la capacidad operativa o carga de trabajo del área jurídica.
5. Coordinación interinstitucional con instancias como la Dirección General de Puertos, en los casos que así lo requieren.

16. En promedio, ¿cuánto tarda concretar un convenio de terminación anticipada, desde que recibe la solicitud hasta que se firma y notifica?

No se cuenta con un registro estadístico formal que permita establecer con precisión un promedio general del tiempo que transcurre desde la recepción de una solicitud de terminación anticipada hasta la firma y notificación del convenio correspondiente.

Sin embargo, con base en la experiencia operativa y en los casos atendidos, se estima que el proceso puede tardar en promedio entre 20 y 45 días hábiles, dependiendo de diversos factores como

17. En promedio, ¿cuánto tarda concretar la rescisión de un contrato, desde que detecta la necesidad de ejecutarla hasta que se concreta?

no se cuenta con un registro estadístico formal que permita establecer con precisión un promedio general sobre el tiempo que transcurre desde la detección de la necesidad de rescindir un contrato hasta que dicha rescisión se concreta de manera oficial.

No obstante, con base en la experiencia operativa, se estima que el proceso puede tardar en promedio entre 45 esto solo en tema de reunir la documentación, sin tener una respuesta positiva o negativa o en su defecto observaciones si procedió o no.

18. ¿Cuenta con políticas definidas y autorizadas que normen ambos procesos? Menciónelas.

Actualmente, no se cuenta con políticas formalmente definidas y autorizadas que normen de manera integral y específica los procesos de terminación anticipada y rescisión contractual. Si bien estos procesos se llevan a cabo con base en criterios jurídicos, operativos y conforme a lo establecido en las cláusulas contractuales correspondientes, no existe un documento normativo interno que unifique o estandarice los procedimientos aplicables para ambos casos.

En la práctica, el proceso se apoya en los siguientes elementos de referencia:

1. **Lineamientos generales emitidos por la Dirección General de Puertos**, en el caso de contratos de prestación de servicios portuarios, conexos y cesiones parciales de derechos.
2. **Revisión caso por caso por parte de las Direcciones involucradas**, quienes determinan el procedimiento a seguir, los plazos, la viabilidad y las causales aplicables, según el tipo de contrato.
3. **Condiciones y cláusulas establecidas en cada contrato**, que pueden variar dependiendo de la naturaleza del servicio, vigencia y obligaciones pactadas.

19. ¿Cuenta con flujogramas de ambos procesos? Adjúntelo.

Actualmente, no se cuenta con flujogramas formalmente elaborados y autorizados que representen de manera gráfica los procesos de terminación anticipada y rescisión de contratos. Sin embargo, los procedimientos se llevan a cabo de forma operativa, conforme a las responsabilidades de cada área y lo estipulado en los contratos correspondientes.

20. ¿Cuenta con un manual de procedimientos al respecto debidamente aprobado y autorizado?

Actualmente, no se cuenta con un manual de procedimientos específico, debidamente aprobado y autorizado, que regule de manera formal los procesos de terminación anticipada y rescisión de contratos.

Si bien existen prácticas operativas y se actúa conforme a las directrices emitidas por comunes acuerdos con las direcciones involucradas y, en algunos casos, por la Dirección General de Puertos (para contratos portuarios y conexos, así como cesiones parciales de derecho), estas acciones no se encuentran documentadas en un manual normativo institucional que establezca de forma clara las etapas, responsables, plazos y requisitos aplicables.

La ausencia de dicho manual limita la estandarización, trazabilidad y control del proceso, por lo que se considera prioritario desarrollar un documento formal que sirva como guía para la correcta gestión de ambos procedimientos, fortaleciendo así la transparencia y la seguridad jurídica.

Cabe mencionar que, en la actualidad, la Dirección Administrativa se ha acercado de manera proactiva para mantener reuniones y pláticas con las áreas involucradas, con el objetivo de colaborar en el desarrollo y diseño de los procedimientos necesarios para la futura implementación de un manual formal.