



ADMINISTRACIÓN
PORTUARIA
INTEGRAL DE
CAMPECHE

MANUAL DE PROCESOS DE: COMERCIALIZACIÓN

DESCRIPCIÓN BREVE

Este documento describe el enfoque de proceso aplicado al control de la comercialización de los espacios y servicios prestados por APICAM, con el propósito de facilitar la interacción de las actividades de comercialización con los demás procesos, así como indicar su correspondencia con la Estructura del Sistema Integral de Gestión de Calidad y Ambiental (SIGAC) y las normas ISO-9001 y 14001 utilizadas para su diseño.

APICAM

Tabla de contenido

Procesos de Comercialización; para la venta de espacio en los recintos portuarios y contratación de prestadores de servicios.....	3
<i>Descripción General del proceso y su cumplimiento con las normas ISO 9001 y 14001</i>	<i>3</i>
<i>Servicios referentes a Comercialización.....</i>	<i>5</i>
Alineación con requisito 4.4.1.....	5
<i>Matriz descriptiva de los elementos de entrada que se transforman en salidas del proceso</i>	<i>8</i>
<i>Diagrama de Secuencia del proceso.</i>	<i>9</i>
<i>Diagrama de interacción del proceso</i>	<i>10</i>
Alineación con requisito 8.1.....	11
Alineación con el requisito 8.2	13
8.2 Requisitos para los productos y servicios	13
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	13
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	14
6.1.2 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	14
6.1.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	15
Alineación con requisito 8.4.....	17
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	17
8.4.1 Generalidades	17
8.4.2 Tipo y alcance del control	18
8.4.3 Información para los prestadores de servicios	18
Alineación con requisito 8.6.....	20
8.6 Liberación de los productos y servicios	20
Alineación con el requisito 8.7	21
Control de las salidas no conformes	21
Listado de Anexos:	21

Procesos de Comercialización; para la venta de espacio en los recintos portuarios y contratación de prestadores de servicios.

Este proceso se ha determinado como uno de los indispensable para el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental (SIGAC) de APICAM, tiene el objetivo de atender de primera mano a todos los cliente interesados en ocupar un espacio físico en los recintos portuarios y que son denominados como “concesionarios” o “usuarios” así también es a través de este proceso que se realizan las contrataciones de los servicios que son realizados por tercero en los recintos portuarios.

El impacto de los resultados de este proceso, afecta de manera directa a la productividad del puerto respecto a los servicios que todos los concesionarios prestan en los recintos portuarios la capacidad para mantener los servicios de soporte que son requeridos para el adecuado funcionamiento de las instalaciones en beneficio de los usuarios y concesionarios por lo que se considera uno de los procesos prioritarios del SIGAC.

Además de ser los planeados para contribuir al cumplimiento de la atribución y responsabilidad otorgada a APICAM para el *“uso, aprovechamiento y explotación de bienes de dominio público de la federación y de obras e instalaciones propiedad del Gobierno Federal”* de lo cual, la “explotación de los bienes” corresponde a el arrendamiento y cobro de regalías derivadas de la productividad lograda por los concesionarios así como, la realización de los servicios portuarios a través de terceros lo que implica las actividades de comercialización de los recintos portuarios.

Las actividades Comercialización, se establecen y coordinan desde la Dirección del mismo nombre de la API, quien es la responsable de implementar, y asegurar que estas misma se implementan en los recintos portuarios cuando es requerido.

Descripción General del proceso y su cumplimiento con las normas ISO 9001 y 14001

En cumplimiento con el requisito 4.4.1 de la norma ISO-9001 y 4.4 de la norma ISO-14001, en APICAM, se ha establecido, implementado y mantenido este proceso, incluyendo sus interacciones, como uno de los necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, tal como se describe a continuación:

Las actividades sustantivas que la APICAM, se derivan de los dos documentos principales que dan la personalidad jurídica de una Organización legalmente constituida.

- 1) Lo estipulado en el título de concesión celebrado el 18 de Marzo de 1996 y sus addendums posteriores. En él, se determina sus capacidades y alcances entre los que se menciona:

“uso, aprovechamiento y explotación de bienes de dominio público de la federación”

- 2) Y lo determinado en su Acta Constitutiva, artículo 3º Desarrollo del Objeto, Se

establece:

En el artículo 3º inciso II: *“Adquirir, enajenar, poseer, arrendar, usufructuar y, en general utilizar y administrar bajo cualquier título, toda clase de derechos y bienes inmuebles”*

En el inciso VI *“Prestar servicios portuarios y conexos por si o a través de terceros mediante contrato respectivo”*

De las cuales se extrae la prioridad de implementar procesos para **Comercializar** los espacios de los recintos y servicios portuarios.

Nota: La operación, explotación y administración son actividades que se cumplen a través del Proceso de Comercialización en conjunto principalmente con el proceso de Operaciones, así como con el de infraestructura, por lo cual comparte el flujo de información, mantienen interacción y también son incluidos como prioritarios en el del SIGAC.

En cumplimiento con estas atribuciones, APICAM elabora el Programa Maestro de desarrollo portuario, en el cual se establecen los proyectos de Obras de construcción de infraestructura y que afectan directamente al proceso de comercialización de espacios portuarios.

Servicios referentes a Comercialización.

Para fines del Sistema de Gestión de APICAM (SIGAC), los servicios referentes a “Comercialización” se categorizan en:

1. Venta de concesiones para el uso de espacios en los recintos portuarios.
2. Contratación de Servicios a terceros.

Es la Dirección de Comercialización el área que se encarga de establecer los lineamientos y especificaciones para el desarrollo las actividades de comercialización tanto para las concesiones como para la prestación de servicios por parte de terceros.

Alineación con requisito 4.4.1.

La comercialización de concesiones y prestación de servicios, son los servicios en los que se atiende a los clientes de APICAM así como, a los prestadores de servicios, para ambos casos se requiere del establecimiento de requisitos contractuales de acuerdo a los lineamientos legales aplicables para el otorgamiento de concesiones como para la contratación de servicios. Para eso es que en APICAM se ha establecido, implementado, mantenido el proceso de “Comercialización” y sus interacciones, como parte del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, de acuerdo con los requisitos las normas ISO-9001 (4.4.1) y 14001 (4.4) por lo que se ha:

- a) determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de este proceso; documentados en una [matriz de entradas y salidas](#) Anexa a este manual.
- b) determinado la secuencia e interacción del proceso; documentado en un [diagrama de Secuencia del proceso](#) y [diagrama de interacción](#) del proceso con los demás procesos del SIGAC, anexos ambos documentos a este manual.
- c) determinado y aplicado los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control del proceso;

Los criterios y métodos establecidos que aseguran la eficaz operación del proceso se describen más adelante, en la sección documentada en referencia al para el apartado 8.2.2 y 8.4 de la norma ISO-9001.

Los indicadores y mediciones del desempeño que permite conocer y asegurar su eficacia, son:

Objetivos	Tiempo	Forma	Cantidad
Gestionar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de concesionarios y prestadores de servicios	De acuerdo a lo contractual	Requerimientos contractuales.	80% de obligaciones de concesionarios y prestadores
Incrementar los contratos de concesiones y prestadores de servicios	Anual	Contrato firmado	10%
Lograr la satisfacción de los clientes y usuarios de APICAM	Semestral	Trato en atención durante contratación	70%

- d) determinado los recursos necesarios para este proceso y asegurarse de su disponibilidad

De acuerdo a la Planeación Operativa Anual y sobre la base de los objetivos y metas que se establecen para las Operaciones Portuarias, el Director General en consenso con el comité Operativo de APICAM, determinan los Recursos necesarios para la Comercialización de los recintos portuarios controlados por APICAM.

Es la Dirección de Comercialización de APICAM, la responsable de asegurar que las áreas a su cargo cumplen las disposiciones establecidas para el uso manejo y disposición de los recursos.

- La asignación y entrega de los recursos de la APICAM a las áreas que les darán uso, se realizan y evidencia de acuerdo a los lineamientos establecidos a través de la Dirección Administrativa para la asignación, entrega y resguardos de los mismos determinados en el apartado 7.1 del Manual de SIGAC.
 - Las evidencias documentadas referentes a los Recursos asignados al presente proceso de Gestión de infraestructura, son las referentes a los Resguardos correspondientes a cada personal y área que participa en este proceso de Operaciones Portuarias.
- e) asignando las responsabilidades y autoridades para el proceso; documentando el [organigrama](#) y los [perfiles de descripciones de funciones](#) para cada uno de los puestos ahí determinados, ambos documentos se encuentran anexos a este manual.
- f) abordado los riesgos y oportunidades;

De acuerdo a lo que se establece en el 6.1 del Manual de Gestión del SIGAC para que se determinen los riesgos y oportunidades aplicables a este proceso en conformidad con lo determinando por la Dirección General de APICAM, documentándolos en una [matriz de riesgos y oportunidades](#) y anexándola a este manual.

- g) evaluando el proceso e implementando cualquier cambio necesario para asegurarse de que el proceso logra los resultados previstos;

De acuerdo a los objetivos del proceso y alineando a lo establecido en el apartado 9.1 del manual de gestión de SIGAC, este proceso determina y realiza seguimiento y medición de su desempeño, cumpliendo con lo descrito manual de gestión del SIGAC, incluyendo también las actividades necesarias para colaborar y facilitar el desarrollo de las actividades descritas en los apartados 9.2 y 9.3 del mismo manual.

- h) mejorando el proceso;

Implementando las actividades descritas en el manual de Gestión de SIGAC, correspondientes al apartado 10, donde se especifican los métodos para el tratamiento de las no conformidades, la aplicación de acciones correctivas y mejoras que se determina como adecuadas para alcanzar y/o mejorar los resultados obtenidos en el Proceso.

En la medida en que está siendo necesario, en APICAM (4.4.2 ISO-9001) se:

Mantiene información documentada para apoyar la operación del proceso;
conserva la información documentada para tener la confianza de que el proceso se realizan según lo planificado.

Matriz descriptiva de los elementos de entrada que se transforman en salidas del proceso

Entradas al Proceso de Gestión de Infraestructura	Salidas del proceso
Plan Maestro	Comercialización de los recintos portuarios y prestadores de Servicios para recintos portuarios
Presupuesto aprobado para Comercialización	
Especificaciones de crecimiento en infraestructura y servicios portuarios	

Diagrama de Secuencia del proceso.

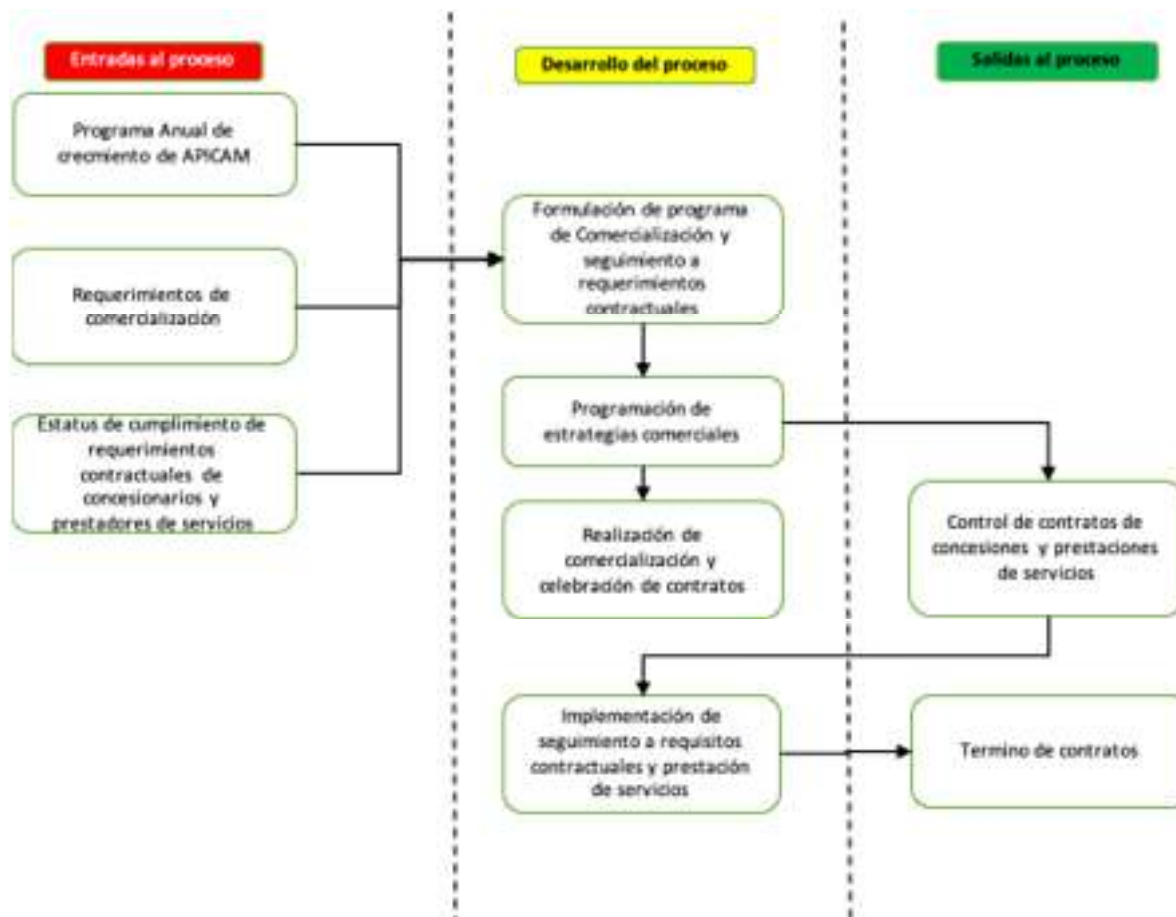
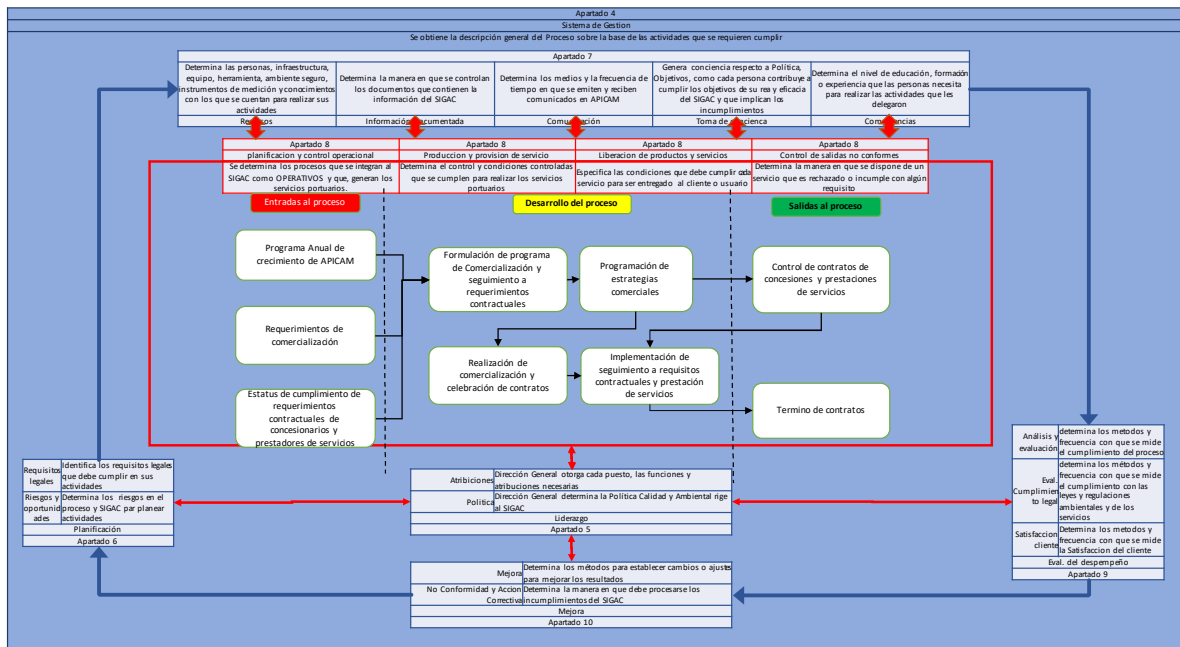


Diagrama de interacción del proceso



Alineación con requisito 8.1

El proceso que se mantiene implementado para la construcción y mantenimiento de las instalaciones portuarias de APICAM, es el denominado como **“Proceso de Comercialización”** en el cual, contiene descrito el control de las actividades que se realizan para cumplir los requisitos para su adecuado desarrollo en la venta de espacios correspondientes a los recintos portuarios y contrataciones de prestadores de servicios.

La Dirección Comercialización ha, implementado y controlado este proceso, alienado a las acciones determinadas en el apartado 6 y apartado 8.1 del manual de Gestión del SIGAC, siendo en este último al que se alinean los requerimientos siguientes:

- a) Se determinan los requisitos establecidos para;
 - ✓ Comercialización áreas en los recintos portuaria.
Las especificaciones de la comercialización son variables de acuerdo a las necesidades de los clientes y se establecen en los contratos celebrado con estos.
 - ✓ La contratación de prestadores de servicios.
Las especificaciones de los servicios se determina de acuerdo a los que se identifican en el plan de crecimiento y necesidades de los recintos portuarios, estos requerimientos pueden surgir las áreas de la Dirección de infraestructura y mantenimiento y/o de las Gerencias de Puertos a las cuales se les requiere que las formulen en concordancia con la estructura de las Fichas Técnicas en las que documentan de los servicios portuarios.
- b) Se establece establecen los criterios para:
 - ✓ La operación de los procesos; descrito en este documento:
 - ✓ La aceptación de los servicios de comercialización; Descritos para el caso de las concesiones en los contratos de concesión conformados y acordados con los clientes y para el caso de los contratos de prestaciones de servicios, los criterios se determinan en [fichas técnicas](#) que se elaboran para cada servicio a contratar.
- c) Se determinan los recursos que se establecen como necesarios para que el personal de la dirección de Comercialización, realice sus actividades de manera adecuada, y logre la conformidad con los requisitos;

- d) Se implementa el control del proceso, ajustado con los criterios contractuales establecidos en con cada cliente y/o prestador de servicios y considerando los objetivos establecidos al proceso;
- e) Se determina, mantiene y conservan los formatos, procedimientos, manuales, instructivos y/o documentos en cualquier medio (electrónico, imagen, impreso, audio, video, etc) que se utiliza para guiar, controlar y evidenciar las actividades del proceso, los enlista y solicita de manera formal (oficio o email) a la Coordinación de Calidad y Gestión Social, integre el listado como parte del **TITULO 15 de la información documentada** que el Manual de Gestión de APICAM hace referencia como los necesario para lograr:
 - ✓ Tener la confianza en que el proceso se realiza de acuerdo a lo planificado
 - ✓ Demostrar la conformidad de los servicios portuarios en referencia a los requisitos que les fueron establecidos.

Cuando se requiere de la compra de algún producto o servicio necesario para las actividades de comercialización, y que implique afectaciones a las metas ambientales de APICAM, se debe contar con la “Las consideraciones Ambiental” que emite la Dirección Ambiental para lo cual, debe solicitarla de manera formal (oficio o email) a esta última y así asegurarse de que se determinar los requisitos ambientales pertinentes a lo que será adquirido;

Al solicitar la compra a la Dirección Administrativa, se incluye tanto la descripción de las especificaciones técnicas, cantidad y calidad, como las “Consideraciones Ambientales” para que sean comunicados a todos los proveedores que participen;

Posterior a la compra de productos o servicios, consulta con la Dirección Ambiental sí a los proveedores seleccionados, les suministrará información que describa, sensibilice y oriente respecto a los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios que serán suministrados y/o que recolectan de APICAM, esto con el fin de prever y validar que las condiciones ambientales se cumplan.

Alineación con el requisito 8.2

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

Para fines de este manual, se entiende como cliente los siguiente:

“Persona u organización que podría o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona organización o requerido por ella.”

Y sea acota su aplicación a los que se consideran “externos”, referidos como “cesionarios” y “usuarios”.

La Dirección de Comercialización es la responsable de mantener y gestionar la comunicación con los clientes de la APICAM con fines comerciales cumpliendo con los siguientes:

- a) Determina cuales son los medios y métodos utilizados para proporcionar a los clientes la información relativa a las concesiones y servicios portuarios que la APICAM ofrece y documenta en la listado de “Medios oficiales, de contacto con clientes” y la hace del conocimiento de manera interna en APICAM y a los clientes y contratistas con los que se relaciona;
- b) Especifica como anexo a este manual, el flujo de las actividades que realiza para atender las consultas de los clientes, la elaboración, actualización y/o cambios en los contratos o los pedidos incluyendo las gestiones para revocaciones de contratos como resultado de los seguimientos.
- c) Determina como métodos para obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los servicios portuarios y gestión de concesiones a una encuesta que realizara semestralmente con todos sus concesionarios y prestadores de servicios, así como la implementación de los Buzones físicos de “Quejas y sugerencias en cada recinto portuario” y la difusión del correo electrónico asignado como medio también para recibir quejas de los clientes;
- d) Cuando sea el caso, de manera contractual, especifica los mecanismos de control aplicados para manipular y hacer uso de los datos, productos, equipos y/o maquinaria que por alguna razón deba ser manipulada y/o se mantenga bajo resguardo de la APICAM y que es propiedad del cliente;
- e) Anexa a los contratos celebrados con los clientes, el listado de las actividades que se despliegan en caso de alguna contingencia en la cual se deba contar con la actuación y/o participación del cliente, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cada vez que, por cambios, actualizaciones, negociaciones y/o desarrollo de actividades planificadas, la Dirección de Comercialización determine los requisitos que se deban cumplir para sus procesos solicita de manera oficial a través de un oficio o email, apoyo de la Dirección Jurídica y la Dirección Ambiental de la APICAM, para que:

- a) los requisitos para los servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios por la APICAM;
- b) La APICAM puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

6.1.2 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 Requisitos para concesionarios y usuarios

Los requisitos NO son factibles de ser revisados en su total y de manera formal en cada pedido debido a que son aspectos preestablecidos regulados por las leyes y reglamentos aplicables a los puertos.

La Dirección de comercialización coordina que la revisión la realiza de manera colegiada con su participación en consenso con la Dirección Jurídica, Dirección Ambiental asegurando que se realiza previamente (durante la planeación del SIGAC o al identificar cambios), sobre la base de las regulaciones aplicables, las capacidades y condiciones de cada puerto.

Como resultado de este ejercicio se determinan y preestablecen los requisitos y que generalmente son: tipo de servicio seleccionado, fecha y cantidad que se requiere.

El resultado de esta revisión se plasma en un catálogo por cada puerto (anexo al presente manual) y el conjunto de catálogos conforma los requisitos que la APICAM presta.

Entre el proceso de negociación y de elaboración de contratos con los clientes pueden identificarse diferencias que no hayan sido expresadas parcial o totalmente de manera adecuada por lo que, la Dirección de Comercialización se encarga de implementar las soluciones adecuadas para eliminar las diferencias entre el contrato y las acordadas en la negociación.

La Dirección de Comercialización solicita para cada contrato que celebra, el VoBo respecto a forma y requerimientos legales de parte de la Dirección Jurídica de la APICAM.

Todas las negociaciones comerciales que se realizan en la APICAM se establecen a través de una declaración documentada que puede ser en tipo contrato.

Resultados de las revisiones.

La Dirección de Comercialización determina como parte de la **información documentada (título 15)**, los contratos y catálogos en los que se plasman y mantienen los acuerdos obtenidos con sus clientes sobre:

- a) los resultados acordados a través de las revisiones;
- b) cualquier requisito nuevo establecido a los servicios que tiene que ser agregado al catálogo o anexado al contrato.

6.1.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Una de las prioridades establecidas al realizar cambios en los contratos es la adecuación y comunicación de los mismos en los documentos y personas involucradas.

Es la Dirección de Comercialización la que se encarga de que la información original documentada pertinente es modificada, y de que las personas que son afectadas en sus actividades por efecto de los cambios son actualizadas en la información y conscientes de los requisitos que se modifican, resaltándolos de alguna manera al informarles sobre los mismos e integrando nuevamente a las Dirección Jurídica y la Ambiental para la revisión de los cambios.

Cambios en requisitos contratos con cesionarios

Los requisitos establecidos en los contratos celebrados con los cesionarios pueden tener cambios y ajustes los cuales surgen por cambios en las políticas de la APICAM o en las regulaciones aplicables al objeto del contrato.

También pueden derivarse cambios derivados del seguimiento ejercido en los siguientes momentos de relación con el cesionario:

Primer momento. Cumplimiento de requisitos para celebrar contratos con la y los relacionados a los aspectos ambientales que se derivan, incluidos los controles y actuaciones que debe cumplir durante el tiempo que tenga la cesión el cliente. Para este caso los contratos se plasman en el contrato original como parte de los requisitos establecidos.

Segundo momento: Seguimiento del comportamiento de cliente, tanto en lo referente a cumplir con todos los requisitos de contratación establecidos como los determinados para el desarrollo de sus actividades (calidad, ambiental, jurídico), incluyendo el pago de las

tarifas de contraprestaciones establecidas. Las actividades establecidas para el seguimiento del pago de las contraprestaciones (proceso de cobranza) son establecidas e implementadas por la Dirección de Finanzas. Para este caso los cambios se anexan a los contratos originales como adendums, y se solicitan los Vistos Buenos de todos los que originalmente participaron en el contrato original.

Tercer momento: Corresponde a la terminación de contrato de cesión, ya sea por conclusión de sus servicios y renovación (en caso de que así aplique según contrato), término anticipado del contrato o revocación del mismo, con el propósito de asegurar que los periodos y requerimientos a cumplir por parte de la APICAM se cumplen en tiempo y forma. Para los contratos de concesión que se concluyen anticipadamente, se agregara en formato de adendums las especificaciones y causas que conllevaron a la conclusión anticipada del contrato. Este adendum es elaborados por la Dirección Jurídica de APICAM.

Alineación con requisito 8.4

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La Dirección de Comercialización se encarga de establecer de manera colegiada en consenso con las Gerencias de los Puertos, la Dirección Ambiental, la Jurídica y la de Finanzas, los requisitos que los prestadores de servicios cumplen tanto para su contratación como en la prestación de cada uno de los servicios que prestan a fin de ser realizados de manera conforme.

Cuando los servicios que prestan cumplen con lo descrito en los siguientes incisos, la Dirección de Comercialización obtiene y establece derivado del consenso, los controles que se aplican:

- a) Servicios que son integrados a uno o más servicios que la APICAM presta (por su parte) para formar parte como uno propio;
- b) Servicios que el prestador de servicios presta directamente a los clientes usuarios;
- c) Cuando el servicio que realiza es la totalidad o una parte del mismo. Derivado de esta situación por una decisión de la APICAM sustentada sobre la base de la atribución que le confiere la concesión del 18 de marzo de 1996 y sus adendum últimos vigentes.

Derivado del consenso, se obtienen las condiciones que el prestador de servicios debe realizar en los tres momentos de que la relación comercial se efectúa:

Primer momento. Cumplimiento de requisitos para celebrar contratos y los relacionados a los aspectos ambientales que se derivan, incluidos los controles y actuaciones que debe cumplir durante la prestación de sus servicios. Para este caso los requisitos quedan establecidos en el contrato original como parte de los requisitos establecidos.

Segundo momento: Seguimiento del comportamiento de prestador de servicios, tanto en lo referente a cumplir con todos los requisitos de contratación establecidos como los determinados para el desarrollo de sus actividades (calidad, ambiental, jurídico), incluyendo en caso que aplique, el pago de las tarifas de contraprestaciones establecidas. Las actividades establecidas para el seguimiento del pago de las contraprestaciones (proceso de cobranza) son establecidas e implementadas por la Dirección de Finanzas. Para este caso los cambios se anexan a los contratos originales como adendums, y se solicitan los Vistos Buenos de todos los que originalmente participaron en el contrato original.

Tercer momento: Corresponde a la terminación de contrato, ya sea por conclusión de sus

servicios y renovación (en caso de que así aplique según contrato), término anticipado del contrato o revocación del mismo, con el propósito de asegurar que los periodos y requerimientos a cumplir por parte de la APICAM se cumplen en tiempo y forma. Para los contratos de son elaborados por la Dirección Jurídica de APICAM.

Además de que anexa a este manual los formatos de contratos, los utilizados para los seguimientos de los prestadores de servicios y los utilizados para realizar las encuestas y mediciones del proceso, la Dirección de Comercialización entre la una relación de todos los anexos de este manual al Área de Coordinación de calidad para que sea integrada como parte de la **información documentada (título 15)** se integran todos los documentos y formatos que la Dirección de Comercialización utiliza para estas actividades .

8.4.2 Tipo y alcance del control

Bajo el mismo ejercicio de consenso que coordina la Dirección Comercial con la Dirección Ambiental, la Jurídica y la de Finanzas se determinan los controles que consideran adecuados y necesarios para mantener la seguridad de que no se afecta de manera adversa las funciones y responsabilidades de la organización. Por lo que, realiza lo siguiente:

- a) Se asegura de que los procesos dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) Define los controles que pretende aplicar a un prestador de servicios y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) Mantiene en consideración;
 - 1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) La eficacia de los controles aplicados por el prestador de servicios;
- d) Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los prestadores de servicios

La Dirección de Comercialización gestiona y obtiene el consenso de las partes involucradas para asegurar que se adecuaron los requisitos tanto para la contratación como para los servicios, antes de que sean comunicados.

En la adecuación de la información se incluye también la determinación del medio y contenido que se utiliza para darle a conocer a los clientes los requisitos que deben cumplir

respecto a:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
 - 1) productos y servicios;
 - 2) métodos, procesos y equipos;
 - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del prestador de servicios con la organización;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del prestador de servicios a aplicar por parte de la APICAM;

las actividades de verificación o validación que la organización pretende llevar a cabo en las instalaciones del prestador de servicios.

Alineación con requisito 8.6

8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación de los contratos se realiza solo HASTA QUE, se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente.

Las autoridades que pueden liberar los contratos que aún no cuentan con la supervisión o verificaciones solo pueden ser la Director General de API.

Las condiciones minimas sobre las cuales se basan y planean las disposiciones de liberación de contratos son:

1. Contar con el Visto bueno y firmas de las autoridades tanto de APICAM mencionadas en este manual
2. Contar con Visto bueno y firmas del representante legal del concesionario o prestador de servicios.
3. Contener los documentos requeridos completos o en su caso un compromiso de entrega detallando las fechas comprometidas.

Derivados de los seguimientos a contratos, se conservan los resultados obtenidos, registrándolos en un formato tipo **Bitácora de seguimiento** que se integra a los Expedientes de los concesionarios o prestadores de servicio, las cuales se categorizar por Recinto portuario y a su vez en concesiones o prestadores de servicios y se actualizan e integran como parte de la **información documentada (título 15)** para mantener la evidencia sobre la liberación de contratos en la cual se detallan las evidencias respecto a:

- ✓ La conformidad con los criterios de aceptación;
- ✓ La trazabilidad a las personas que autorizan la liberación, identificándolas por nombre o puesto y signatura (rubrica o firma electrónica o manual), o sello único.

Alineación con el requisito 8.7

Control de las salidas no conformes

8.7.1 En coherencia con lo descrito en este manual de Gestión de APICAM, no se realizan liberaciones de contratos sin que se cumplan las condiciones acordadas para estos.

Entonces, derivado de revisiones y seguimientos realizados a los contratos tanto de concesiones como prestación de servicios, la Dirección de Comercialización controla y realiza las actividades necesarias para que, en caso de existir diferencias entre las condiciones planeadas y las resultas, estas sean corregidas de acuerdo a los criterios de seguimiento en los tres momentos descritos para ambos casos en los incisos anteriores de este manual.

Listado de Anexos: