MANUAL DE SERVICIOS

TERMINAL DE CARGA

AEROPUERTO INTERNACIONAL DE EL SALVADOR, SAN OSCAR ARNULFO ROMERO Y GALDAMEZ

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

I. Índice

I. ANTECEDENTES Y OBJETIVO 4
II. MARCO LEGAL 5
III. SERVICIO AL USUARIO 6
3.1 DERECHOS DEL USUARIO 6
3.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO 7
IV. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS 8
V. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 14
5.1 ORGANIZACIÓN 14
5.2 CALIFICACIÓN 15
5.3 ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS – EQUIPO OPERATIVO 15
5.4 PLAN DE MEJORA DE TURNOS 16
5.5 EQUIPAMIENTO 17
VI. OPERATIVIDAD 18
6.1 GENERAL 18
6.2 FLUJOS PRINCIPALES 20
6.3 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS. IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE CARGA 21
6.4 SERVICIOS A PRESTAR 24
6.4.1 Servicios Básicos Comerciales 24
6.4.2 Servicios Básicos No Comerciales 25
6.4.3 Otros servicios (Servicios Complementarios) 27
6.5 NIVELES DE SERVICIO E INDICADORES DE DESEMPEÑO 29
6.6 MECANISMOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y ASEGURAMIENTO DE LOS ESTÁNDARES 57
6.7 PLANES Y MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS 57
6.8 GESTIÓN DE LA INTERACCIÓN CON LA TERMINAL DE PASAJEROS Y OPERACIONES AÉREAS 57
6.8.1 Comité de Gestión del Contrato de APP 58
6.9 PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS DE USUARIOS 59

VII. PLAN DE CONSERVACIÓN 61
7.1 PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 61
7.2 LISTA DE ELEMENTOS A OPERAR, MANTENER Y REPONER 61
7.3 INVENTARIO DEL STOCK DE REPUESTOS EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS 61
7.4 ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO EXTRAORDINARIO Y PERIODICIDAD 61
7.5 PROGRAMA DE INVERSIONES DE REPOSICIÓN 61

AUTORIZADO POR: Guilherme Andreatta
ADMINISTRADOR DE CONTRATO CEPA

FIRMA:

SELLO: COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA – ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

I. ANTECEDENTES Y OBJETIVO

Antecedentes

La Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) suscribió el Contrato de Asocio Público Privado de la Terminal de Carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador San Óscar Arnulfo Romero y Galdámez en conjunto con la sociedad Adimex El Salvador Sociedad de Propósito Especial, Sociedad Anónima de Capital Variable, que puede abreviarse Adimex El Salvador SPE, S.A. de C.V. (Adimex).

Dicho contrato fue el resultado de la Licitación Pública Internacional convocada por CEPA el 9 de septiembre de 2019 bajo el marco normativo de la Ley Especial de Asocios Público Privados, procedimiento que culminó con la emisión del Decreto de Otorgamiento de la Concesión y Aprobación del Contrato en la Modalidad de Obra Pública de la Terminal de Carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador San Óscar Arnulfo Romero y Galdámez materializado a través del Decreto Legislativo No. 129, de fecha 17 de agosto de 2021, publicado en el Diario Oficial de fecha 20 de agosto de 2021, Número 158, Tomo No. 432.

Objetivo

El objetivo del presente documento es reflejar los servicios que prestará Adimex El Salvador SPE, S.A. de C.V. en la Terminal de Carga. Todos los servicios y actividades serán realizadas de acuerdo con todas las normas derivadas de las Bases de Licitación y Oferta Técnica de Adimex El Salvador SPE, S.A. de C.V. cumpliendo con las obligaciones del Contrato de Asocio Público Privado con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios a través del mejoramiento continuo de los diferentes servicios que se entregan.

II. MARCO LEGAL

- Pliego de precios de ADIMEX
- Las Bases de Licitación y sus adendas o enmiendas, cuando existieren
- La oferta técnica y económica presentada por ADIMEX
- El Contrato de Asocio Público Privado
- Ley Especial de Asocios Público Privados
- Reglamento de la Ley Especial de Asocios Público Privados.
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento (RECAUCA)
- Ley de Almacenaje
- Ley General del Medio Ambiente
- Ley Orgánica de Aviación Civil
- Anexo 17 Seguridad (OACI)
- Anexo 9 Facilitación (OACI)

Asimismo, se considerarán las actualizaciones, modificaciones y la creación de nuevas leyes, reglamentos, artículos, firma de convenios y cualquier normativa legal que sea aplicable al ámbito de la Terminal de Carga.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

III. SERVICIO AL USUARIO

3.1 DERECHOS DEL USUARIO

Según el Artículo 79 de la Ley Especial de Asocios Público Privados (LEAPP), estos son los derechos de los usuarios de los servicios:

- Utilizar el servicio de acuerdo con los niveles comprometidos por ADIMEX;
- Acceder a información veraz, íntegra y oportuna asociada a la explotación de una obra o servicio, en los términos de la LEAPP;
- Recibir un trato digno y sin discriminación arbitraria por parte de ADIMEX y de CEPA;
- Recibir información acerca de los servicios que ADIMEX otorga, a efecto de tener la opción de utilizarlos integralmente;
- Conocer el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones;
- Obtener respuesta oportuna por parte de ADIMEX y de CEPA, frente a sus consultas, preguntas o requerimientos;
- Reclamar ante la AAC las violaciones a sus derechos, de acuerdo al procedimiento contemplado en la LEAPP y su Reglamento, sin perjuicio de sus derechos ante las instituciones competentes en materia de defensa del consumidor; y,
- Formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio.

Le corresponderá a la AAC verificar el cumplimiento de las obligaciones del participante privado y de la institución contratante del Estado para con los usuarios del bien o servicio, informar a la Defensoría del Consumidor en caso de incumplimientos a los derechos de los usuarios.

3.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

Según el Artículo 80 de la Ley Especial de Asocio Público Privado, estos son los deberes de los usuarios de los servicios:

- Pagar la tarifa que corresponda;
- Pagar por los servicios complementarios que reciban, cuando corresponda;
- Utilizar la obra y sus servicios, respetando la legislación vigente;
- Evitar causar daños a la obra o infraestructura con la cual se presten los servicios, respondiendo hasta por culpa leve;
- Pagar por los daños que ocasionen a la obra y sus instalaciones, así como a la infraestructura que se utilice para la prestación de los servicios, por algún hecho que les fuere imputable; y,
- Pagar por los daños que causen a terceros, durante el uso de la infraestructura.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

IV. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

- **AAC:** Autoridad de Aviación Civil. Institución autónoma de servicio público y sin fines de lucro, entre cuyas funciones destaca la regulación, fiscalización y control de todas las actividades de la aviación civil y la fiscalización del personal aeronáutico, las aeronaves y demás infraestructuras aeronáuticas, incluida la regulación y fiscalización del servicio de transporte aéreo de carga en El Salvador.
- **ADENDA o ENMIENDA:** Modificaciones a las Bases de Licitación, en los plazos y la forma establecidos, Todos los interesados que hayan obtenido las Bases de Licitación serán notificados de las modificaciones correspondientes por medio de circulares aclaratorias.
- **ADIMEX:** Entiéndase como ADIMEX El Salvador Sociedad de Propósito Especial, S.A. de C.V.
- **ADJUDICATARIO:** Ofertante al que se adjudicó el Contrato de APP.
- **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** persona natural nombrada por CEPA para supervisar, administrar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contractuales durante todo el período de vigencia del Contrato de Asocio Público Privado, según el Art. 10 de la Ley Especial de Asocios Público Privados (LEAPP). El Administrador del Contrato de Asocio Público Privado será al mismo tiempo el Supervisor del Proyecto al que se refieren las presentes definiciones.
- **ADUANA:** Dependencia gubernamental responsable de la aplicación de la legislación aduanera, de la percepción de los tributos a la importación y exportación, y la aplicación de otras leyes, reglamentos de su competencia y de controlar la entrada, salida y el tránsito de mercancías.
- **AIES-SOARG:** Aeropuerto Internacional de El Salvador San Óscar Arnulfo Romero y Galdámez.
- **ALMACENAJE:** Servicio que consiste en la conservación, custodia y permanencia de la mercancía en las diferentes bodegas del TC.
- **APORTE POR FISCALIZACIÓN:** es la suma que el Participante Privado paga anualmente a la AAC en concepto de fiscalización por el 1% del valor de la factura anual bruta.
- **APP:** Asocio Público Privado.
- **APROBACIÓN LEGISLATIVA DEL CONTRATO:** Decreto Legislativo de otorgamiento de la concesión para la explotación de la Terminal de Carga del AIES-SOARG que la Asamblea Legislativa debe emitir, de acuerdo con Art. 120 de la Constitución y 54 de la LEAPP.
- **ÁREA DEL PROYECTO:** Área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Asocio Público Privado.

- **ARRENDATARIO**: Persona Natural o Jurídica a la que se le otorga el derecho de explotación de negocio, al brindar los servicios de almacenaje de mercancías con temperatura controlada en contenedores refrigerados, por un período determinado.
- **BULTOS:** Unidad utilizada sobre el contenido de un embarque de mercancías tales como: Paletas, barriles, tambores, sacos, cajas, cartones, fardos, cilindros y demás que reúnan sus características.
- **CANON FIJO:** Es el pago fijo anual que el Participante Privado debe realizar a CEPA en virtud de la explotación económica de la Terminal de Carga del AIES-SOARG.
- **CANON VARIABLE:** Es el porcentaje de los Ingresos Totales que el Participante Privado haya propuesto en su oferta.
- **CARGA DE COURIER:** Es la carga que una Operadora de Mensajería Internacional "Courier" traslada carga agrupada, bajo su propio nombre y responsabilidad destinadas a terceras personas por cualquier medio de transporte, propio contratado o mediante Mensajero a Bordo. Este tipo de carga dispone de 6 horas hábiles para desarrollar el proceso respectivo desde el momento de la recepción hasta su expedición.
- **CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** Evento imprevisto por las partes al momento de la presentación de la respectiva oferta que, al ocurrir, hace física y totalmente imposible el cumplimiento de todas o algunas obligaciones estipuladas en el Contrato de Asocio Público Privado.
- **CCTV:** Circuito Cerrado de Televisión.
- **CEPA:** Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma.
- **CIRCULARES ACLARATORIAS:** Comunicaciones que contienen respuestas de CEPA a las consultas realizadas por los interesados y/o adendas o enmiendas a las Bases de Licitación. Dichas comunicaciones pueden ser realizadas en forma electrónica y/o física y deberán ser dirigidas a todos los interesados.
- **CONSERVACIÓN o MANTENIMIENTO:** Las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el Participante Privado, o de las preexistentes en el área del proyecto, con el propósito que mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. Se entienden incluidas las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.
- **CONSIGNATARIO:** Persona natural o jurídica a cuyo nombre viene manifestada la mercancía y que aparece con esa denominación (destinatario) en la Guía Aérea, en calidad de dueño o como representante.
- **CO-CONSIGNACION:** Es la designación de dos destinatarios de las mercancías en el Manifiesto de Carga, a efecto de poder facturar según lo indique el tramitador.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

- **CONSOLIDACIÓN DE MERCANCÍAS:** Actividad que permite agrupar diferentes embarques (cargas) de uno o varios consignatarios, para ser transportados bajo un sólo documento de transporte madre.
- **CONTRATO DE ASOCIO PÚBLICO PRIVADO:** acuerdo suscrito entre CEPA y la Sociedad de Propósito Especial, que le brinda a esta el derecho y las responsabilidades de financiar, construir, ampliar, equiparar, reparar, mantener y explotar la Terminal de Carga del AIES-SOARG.
- **CONTROLES DE CARGA:** Documento preimpreso emitido por ADIMEX que contiene la información de la carga de importación recepcionada por la Terminal de Carga, el cual permite iniciar el trámite de expedición de esta.
- **COURIER (EMPRESAS):** Son empresas que proporcionan el servicio de envío de documentos o paquetes de un tamaño y peso a un costo determinado y se caracteriza por tener la velocidad, seguridad, especialización y personalización de los servicios valorados en el proceso y ejecución del reparto.
- **DEPOSITARIO:** Es el Concesionario del Deposito privado o público.
- **DEPOSITO TEMPORAL DE ADIMEX:** Es el recinto habilitado en el Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-SOARG) establecido bajo el control del Servicio Aduanero para el almacenamiento temporal de mercancías, en espera que se presente la DM correspondiente, dentro del plazo legal de 20 días hábiles, según el calendario Aduanal, los cuales serán contados a partir del día de su ingreso al Depósito.
- **DECLARACIÓN DE MERCANCÍA (DM):** Es el acto efectuado en forma prescrita por el servicio aduanero, mediante el cual el usuario expresa libre y voluntariamente el régimen al cual se someten las mercancías y se aceptan las obligaciones que este impone.
- **DÍAS HÁBILES:** Son los días de la semana comprendidos de lunes a viernes incluyendo ambos, en horarios de las ocho (8) a las dieciséis (16) horas. Asimismo, se consideran hábiles los días que se concedan como tales por Decreto Legislativo o por acuerdo de la Junta Directiva de CEPA, con excepción de los días feriados y festivos establecidos en el Código de Trabajo, en los reglamentos de CEPA y Contrato Colectivo de Trabajo.
- **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS O ADUANAS:** es el órgano superior jerárquico nacional en materia aduanera, adscrita al Ministerio de Hacienda, facultada por la legislación nacional para aplicar la normativa sobre la materia, comprobar su correcta aplicación; así como facilitar y controlar el comercio internacional en lo que le corresponde, fiscalizar y recaudar los derechos e impuestos a que esté sujeto el ingreso o la salida de mercancías.
- **DUCA:** Declaración Única Centroamericana

- **ESTÁNDARES TÉCNCIOS:** Características técnicas que deben reunir las obras y servicios para la operación de un proyecto de Asocio Público Privado y que permiten el cumplimiento de un determinado nivel de servicio.
- **FAUCA:** Formulario Aduanero Único Centroamericano.
- **GUÍA AÉREA:** Es el documento de transporte emitido por la Línea Aérea, que contiene la información del consignatarios o propietario de la mercancía que transporta.
- **IFC:** Corporación Financiera Internacional
- **IPC:** Índice de Precios al Consumidor
- **IVA:** Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y la Prestación de Servicios
- **KPIS:** Indicadores Clave de Rendimiento
- **LEAPP:** Ley Especial de Asocios Público Privados.
- **MANEJO DE CARGA AÉREA:** Toda carga de importación tiene 6 días de almacenaje básico, después de estos, cancelará únicamente un costo monetario diferenciado, según la bodega en que se encuentre resguardada la carga. Dicho período se contará a partir del día en que ADIMEX recepción las mercancías.
- **MANIFIESTO DE CARGA AÉREA:** Es un documento presentado o transmitido electrónicamente por el responsable de transportar las mercancías previo a la llegada del medio de transporte, y que contiene la información general de la carga.
- **MANIFIESTO DE CARGA CO-CONSIGNADO:** Es el documento presentado o trasmitido electrónicamente por el responsable de transportar las mercancías previo a la llegada del medio de transporte, y que contiene la información general de la carga.
- **MANUAL DE SERVICIO DEL PROYECTO:** Documento elaborado en conjunto por CEPA y el Participante Privado, que deberá obtener un visto bueno de la AAC, a través del cual se regula la fase de explotación.
- **MARN:** Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- **MERCANCÍA:** Son todos los bienes objeto de un intercambio comercial internacional.
- **MERCANCÍAS EN ABANDONO:** Mercancías que posterior al plazo de 20 días hábiles (Según el Calendario Aduanero) contados a partir de su recepción; las cuales no han sido sometidas a ningún régimen aduanero por parte del importador.
- **MERCANCÍA PERECEDERA:** Mercancía que por su naturaleza deben ser despachadas de forma expedita.
- **MERCANCÍAS DECOMISADAS:** Aquellas requeridas por una autoridad competente, en caso de un supuesto ilícito.
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

- **PARTICIPANTE PRIVADO:** Personal jurídica que ha suscrito el Contrato para la ejecución del Proyecto.
- **POTESTAD ADUANERA:** Es la facultad que tiene la autoridad aduanera de aplicar la legislación aduanera, a toda operación de importación, transito, exportación, transbordo y todas las operaciones objeto de comercio internacional.
- **PROESA:** Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador.
- **REPORTE DE INGRESO Y/O RETIRO DE MERCANCÍAS A CUARTOS FRÍOS Y/O CONTENEDORES REFRIGERADOS DE ARRENDATARIO:** Documento que se utiliza para las cargas de importación y exportación que son sometidas a depósito temporal en los cuartos fríos de ADIMEX y/o Contenedores Refrigerados del arrendatario, incluyendo fecha, hora y firma de recepción o entrega de las cargas a la línea aérea.
- **RLEAPP:** Reglamento de la Ley Especial de Asocios Público Privados.
- **SERVICIOS BÁSICOS:** Aquellos que comprenden el objeto específico del Contrato de Asocio Público Privado y que sean imprescindibles, siendo los mismos servicios básicos no comerciales y los servicios básicos comerciales, por estos últimos le Participante Privado está autorizado a cobrar una tarifa.
- **SERVICOS BÁSICOS COMERCIALES:** Son todos aquellos que el Participante Privado está obligado a prestar desde el inicio de la Prestación del Servicio de las Instalaciones Existentes y durante toda la Etapa de Explotación, de acuerdo con el Manual de Servicio del Proyecto y por los cuales tiene derecho a cobrar una tarifa a los usuarios.
- **SERVICOS BÁSICOS NO COMERCIALES:** Son todos aquellos que el Participante Privado está obligado a prestar desde el inicio de la Prestación del Servicio de las Instalaciones Existentes y durante toda la Etapa de Explotación, de acuerdo con el Manual de Servicio del Proyecto y por los cuales no se cobra tarifa directa a los usuarios, tales como Servicio de Conservación de las Obras, Servicio de Aseo, Servicio de Retiro de Basuras, etc.
- **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Servicios adicionales y útiles al proyecto, que el Participante Privado está autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios, en virtud del Contrato de Asocio Público Privado.
- **SUPERVISOR DEL PROYECTO:** personal natural o jurídica nombrada por CEPA que tiene la función de velar por la adecuada gestión del Contrato durante la etapa de construcción del proyecto. El Administrador del Contrato será el supervisor del proyecto.
- **TARIFA:** contraprestación por el servicio básico prestado por el Participante Privado, regulada por el Contrato de Asocio Público Privado o, en su caso, por la AAC.
- **TC o TCA:** Edificio Terminal de Carga, el cual brinda los servicios logísticos de manejo, almacenaje, y conservación de carga: seca y refrigerada, envíos de entrega rápida Courier,

servicios logísticos diversos y arrendamientos de locales para oficinas y áreas para la instalación de contenedores refrigerados.

- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que requiere la prestación de los servicios básicos comerciales, brindados por el Participante Privado en virtud del contrato de Asocio Público Privado del Proyecto Terminal de Carga, así como sus servicios adicionales y complementarios.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

V. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

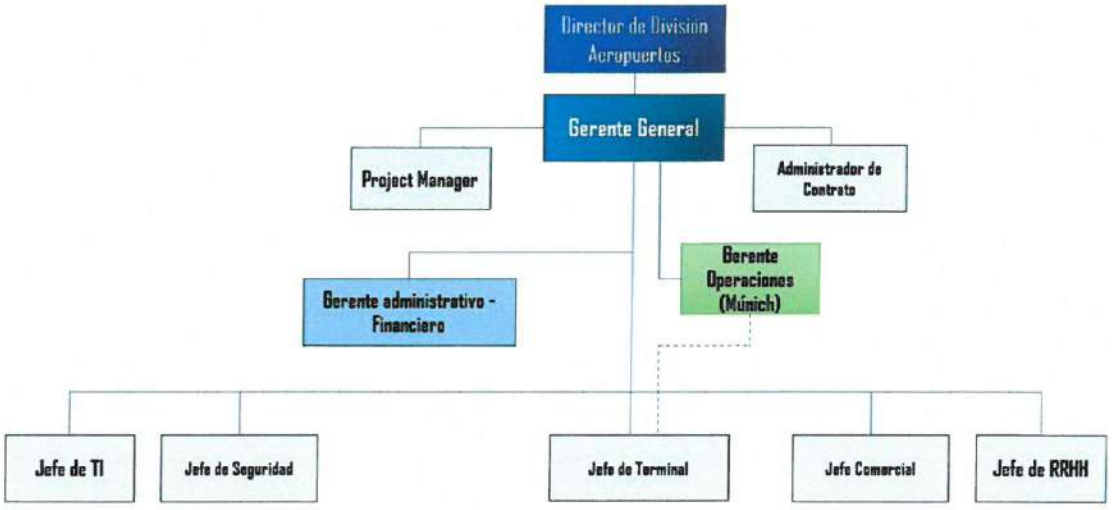
5.1 ORGANIZACIÓN

ADIMEX es el operador de la Terminal de Carga del AIES-SOARG y forma parte del Grupo EMCO. Como empresa especializada en la gestión de terminales de carga de Centroamérica, ADIMEX implementa los estándares de trabajo de más alto nivel, que garantizan procesos más ágiles y mayores beneficios para los usuarios. ADIMEX presta sus servicios con Seguridad, Eficiencia, Confianza, Rapidez y Modernidad.

Pueden saber más sobre ADIMEX visitando el sitio web www.adimex.hn/sv y o contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE
Teléfono +503 7032-3163
Email carolina.mejia@adimex.hn

Organigrama ADIMEX El Salvador



5.2 CALIFICACIÓN

Desde ADIMEX consideramos que la capacitación de sus propios empleados y los de sus proveedores es esencial para proporcionar servicios de calidad. Por este motivo busca que todos los empleados trabajen por la excelencia y eficiencia en un entorno seguro.

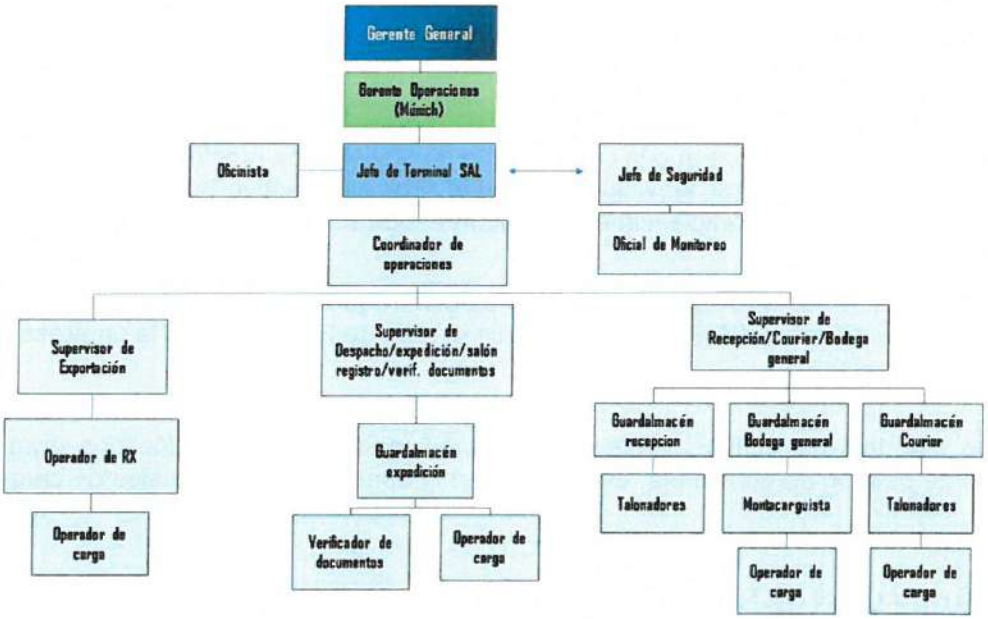
Todo el personal de ADIMEX cuenta con la formación requerida para el desempeño de sus funciones en la Terminal de Carga del AIES-SOARG según el Plan de Formación de la empresa en cumplimiento de la normativa nacional.

El equipo directivo de ADIMEX cuenta con profesionales de la aviación con gran experiencia en proyectos de gestión aeroportuaria, en especial en la operación de terminales de carga.

5.3 ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS – EQUIPO OPERATIVO

El equipo operativo de ADIMEX está formado por 39 personas por turno. Además, contamos con el personal de manejo de la carga, seguridad, mantenimiento y limpieza de la Terminal.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP



5.4 PLAN DE MEJORA DE TURNOS

El horario inicial de operatividad de la Terminal de Carga es:

Importación	
Lunes a Viernes	08:00 – 17:00
Sábado	08:00 – 12:00

Exportación	
Lunes a Viernes	06:00 – 22:00
Sábado	06:00 – 22:00
Domingo	06:00 – 22:00

Horario de Exportación se divide en dos turnos de 06 a 14 horas y de 14 a 22 horas

ADIMEX, en aras de proporcionar servicios de calidad, realiza el seguimiento, análisis y evaluación correspondiente a las diferentes variables operativas que impliquen ajustes en los turnos de trabajo para su mejora. Los principales aspectos que se valoran son:

- Demanda futura de carga aérea (importación y exportación, tránsitos)
- Atención de servicios fuera de horario a petición clientes

5.5 EQUIPAMIENTO

ADIMEX cuenta con los recursos técnicos para brindar los mejores servicios. Desde los equipos de manejo de carga hasta los equipos de inspección de seguridad.

- Carretillas;
- Carretillas hidráulicas;
- Bodegas para productos perecederos;
- Básculas;
- Montacargas;
- Estanterías;
- Equipos de inspección

Todo el equipamiento utilizado en la Terminal de Carga es sometido a las inspecciones y mantenimiento definido en el Plan de Mantenimiento correspondiente para asegurar su correcto funcionamiento.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

VI. OPERATIVIDAD

6.1 GENERAL

La Terminal de Carga del AIES-SOARG tiene una superficie de casi 12.000 m², y la plataforma destinada a las aeronaves cuenta con una capacidad para 3 aeronaves de fuselaje ancho.

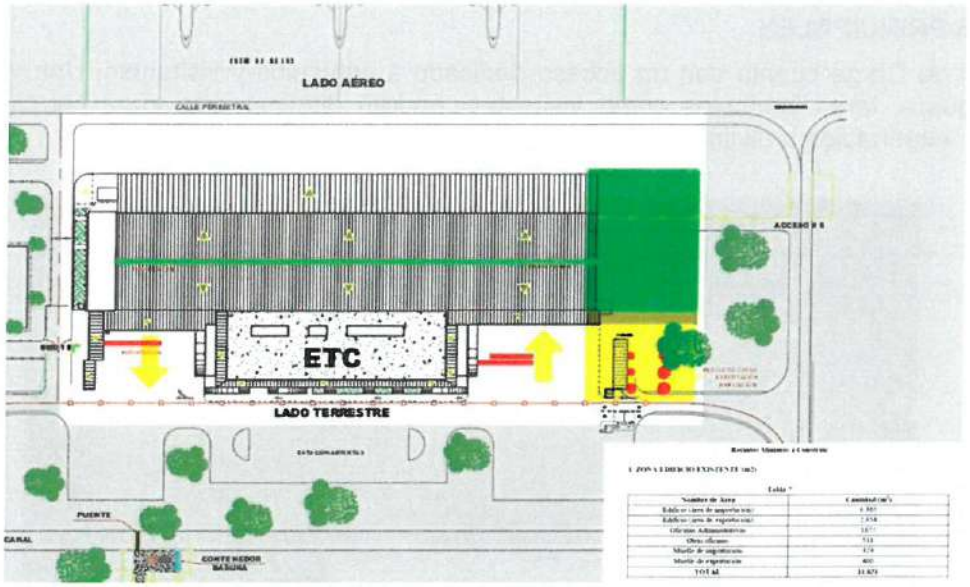
La Terminal de Carga del AIES-SOARG está dividida básicamente en dos zonas, área de importación y área de exportación. Asimismo, cuenta con un espacio dedicado para oficinas y otros servicios.

Área de Importación	
Bodega	6.365 m²
Muelle	324 m²

Área de Exportación	
Bodega	2.354 m²
Muelle	400 m²

Oficinas	
Principales	1.877 m²
Otras	511 m²

Plano general de la Terminal de Carga actual



Plano general de la Terminal de Carga ampliada

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

6.2 FLUJOS PRINCIPALES

La Terminal de Carga cuenta con un acceso dedicado a vehículos y visitantes. Una vez dentro del recinto carguero, tanto vehículos como visitantes, podrán dirigirse a la zona correspondiente de importación, exportación u oficinas:

Flujo vehículos

Flujo personas

6.3 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS. IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE CARGA

EXPORTACIÓN

IMPORTACIÓN

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

Los procedimientos operativos que desarrollará ADIMEX en la Terminal de Carga vienen recogidos y detallados en el Manual de Procedimientos de la Terminal de Carga de ADIMEX.

Para cualquier consulta e información referente a los procedimientos, documentación, tarifas o recargos pueden contactar con el Servicio de Atención al Cliente:

SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE
Teléfono +503 7032-3163
Email carolina.mejia@adimex.hn
Website: www.adimex..hn/sv

HORARIOS DE ATENCIÓN
La Terminal de Carga cuenta con dos tipos de horarios de atención al usuario:

1. ÁREA DE EXPORTACIÓN:
Lunes a Domingo de 06:00 a 22:00 horas (365 días del año)

2. ÁREA DE IMPORTACIÓN:

- ✓ De lunes a viernes de 08:00 a 16:45 horas
- ✓ Sábado de 08:00 a 12:00 horas
- ✓ Asuetos y feriados: las operaciones se realizarán tras solicitud y coordinación de servicios extraordinarios, con la antelación indicada en los procedimientos.
- ✓ Para la solicitud del servicio extraordinario deberán contactar a través del teléfono +503 7032-7959 o en el sitio web www.adimex.hn/sv

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

6.4 SERVICIOS A PRESTAR

6.4.1 Servicios Básicos Comerciales

Los servicios básicos comerciales son los propios de la manipulación, almacenamiento y gestión, tanto física como documental, de la carga aérea que vuela en aviones comerciales y cargueros, que se realizan en los horarios de funcionamiento de la Terminal de Carga. Los clientes a los que se dirigen estos servicios esencialmente a los importadores, exportadores, transportistas, transitarios, aerolíneas y otros usuarios privados. Los servicios básicos comerciales son:

Derecho de carga: Servicio de procesamiento de la carga de importación o exportación en la bodega general, de refrigeración o en la bóveda de seguridad. Este cargo incluye almacenamiento básico por cuatro (4) días.

➢ Derecho de carga	• Derecho de carga de importación • Derecho de carga de importación en bóveda de seguridad • Derecho de carga de exportación • Derecho de carga de exportación en bóveda de seguridad

Manejo de carga: Este servicio consiste en la operación de transporte o sujeción de la carga de importación o exportación por parte de uno o varios operarios, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción o el desplazamiento, entre otros.

➢ Manejo de carga	• Manejo de carga de importación • Manejo de carga de exportación

Almacenamiento para carga no perecible: Servicio de almacenamiento para carga no perecible de importación o exportación, en bodega general o bóveda de seguridad, mediante estantes, bodegas u otros espacios que se estimen convenientes. Este cobro procederá después de los cuatro (4) días de almacenamiento básico que están incluidos en el servicio de Derecho de Carga.

➢ Almacenamiento de carga no perecible	• Almacenamiento de carga de importación no perecible • Almacenamiento de carga de importación no perecible en bóveda de seguridad • Almacenamiento de carga de exportación no perecible • Almacenamiento de carga de exportación no perecible en bóveda de seguridad

Almacenamiento para carga perecible: Servicio de almacenamiento para carga perecedera de importación o exportación, en bodega general o bóveda de seguridad, mediante cuartos fríos u otros espacios que sean convenientes para la carga de esa naturaleza. El cobro por este servicio procederá después de los cuatro (4) días de almacenamiento básico que están incluidos en el servicio de Derecho de Carga.

➢ Almacenamiento de carga perecible	• Almacenamiento de carga de importación perecible • Almacenamiento de carga de exportación perecible

Las tarifas aplicables a los derechos y recargos de importación y exportación, almacenaje y manejo de la carga son las establecidas en el Contrato de Asocio Público Privado.

6.4.2 Servicios Básicos No Comerciales

ADIMEX como operador de la Terminal de Carga del AIES-SOARG tiene la obligación de prestar de forma gratuita los siguientes servicios, definidos como Básicos No Comerciales.

Estos servicios son:

Servicio de Conservación de las Obras: Este servicio está basado en el Programa Anual de Mantenimiento y Conservación elaborado para el mantenimiento y reparaciones de las instalaciones y equipos que forman parte de la Terminal de Carga que abarca todo el período del contrato según lo establecido en las Bases de Licitación.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

Servicio de Aseo: ADIMEX como concesionario será el responsable del aseo permanente de la totalidad del área del proyecto, la cual deberá mantenerse libre de escombros, residuos, basura, etc. Las labores de aseo incluirán la limpieza y sanitización periódica de los baños, la reposición periódica de artículos de aseo, la recolección y disposición de los residuos que se generan al interior del recinto, control de plagas, etc. Estas labores se realizarán de acuerdo con el Programa de Aseo Periódico elaborado por ADIMEX.

Servicio de Retiro de Basuras: ADIMEX se hará cargo del retiro de basuras del área del proyecto de acuerdo con el Programa anual de Retiro de Basuras.

Servicio de Señalización: ADIMEX EL SALVADOR SPE, S.A. DE C.V. proveerá y mantendrá en buen estado todos los elementos de señalización del área del proyecto, que sean necesarios y que estén asociados a la explotación de la obra y a la operación del recinto.

Área para Servicios Sanitarios: ADIMEX como concesionario deberá mantener habilitadas las áreas destinadas a servicios higiénicos en la Terminal de Carga del AIES-SOARG para brindar un adecuado servicio tanto a sus usuarios como al personal de la Terminal de Carga.

Servicio de Vigilancia y Control: La seguridad es fundamental para el aseguramiento de las operaciones comerciales de importación y exportación que se desarrollan en la Terminal de Carga. Por ello, ADIMEX prestará el servicio de Vigilancia y Control con personal calificado y equipamiento necesario para el desempeño de dicha función. Este servicio se detalla en el Plan de Seguridad, Vigilancia y Control elaborado por ADIMEX para las instalaciones de la Terminal de Carga y se presentará anualmente a CEPA para su aprobación, y en el Programa de Seguridad de la Carga Aérea (PSCA) aprobado por la AAC.

Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV): ADIMEX proveerá, operará y mantendrá un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) que, además, apoyará al Servicio de Vigilancia y Control.

Servicio Información al Público: ADIMEX habilitará y operará el servicio de información al público. ADIMEX proveerá y operará un área de información al público en general en un lugar visible dentro de la Terminal, correctamente señalizado y adecuadamente atendido. En ella se proporcionará información gratuita de utilidad para los usuarios de la Terminal que así lo requieran. Se dispondrá de un mostrador u oficina y personal calificado para la prestación de este servicio.

Sitio Web: ADIMEX habilitará, operará y mantendrá, en carácter permanente durante las veinticuatro horas del día todos los días del año, un sitio Web que entregue información continua y actualizada del proyecto. En la web encontrarán a disposición de cualquier usuario, en inglés y en castellano,

información sobre las características y organización de la Terminal, los servicios básicos comerciales y no comerciales que ofrecen, horarios de funcionamiento, formas de contacto, sistema de sugerencias y reclamos, entre otros. El sitio web de Adimex El Salvador es: www.adimex.hn/sv

6.4.3 Otros servicios (Servicios Complementarios)

ADIMEX ofrece en la Terminal de Carga otros servicios de interés a los usuarios.

Arriendo de oficinas: ADIMEX arrendará las oficinas en la Terminal de Carga a las empresas operadoras o que brinden servicios en el área de la carga.

Servicios de Apoyo a Actividades de la Terminal: ADIMEX como concesionario podrá ofrecer todos aquellos servicios relacionados a actividades de carga que considere útiles, necesarios y convenientes. Entre estos servicios se cuentan: la desconsolidación, consolidación y transferencia de carga; servicio de abastecimiento de energía eléctrica; otros servicios.

Servicio de Alimentación y Bebida: ADIMEX podrá explotar el servicio de alimentación y bebida con la habilitación de áreas para restaurante, cafetería u otros similares.

Área para Servicio de Comunicación: ADIMEX podrá habilitar un área de servicios de comunicación para el público en general. Esta área contará, al menos, con centro de llamadas y conexión a Internet.

Áreas para Servicios Financieros: ADIMEX podrá proveer y explotar áreas para bancos, casas de cambio, cajeros automáticos y otros servicios financieros en el Área del Proyecto.

Áreas para publicidad: ADIMEX podrá explotar áreas para publicidad tales como: letreros, circuito cerrado de televisión, entre otros. Estos espacios no podrán utilizarse para la propaganda y publicidad política.

Otros: ADIMEX podrá habilitar y/o explotar otras áreas o servicios en el Área del Proyecto, con la autorización de CEPA, siempre que sean compatibles con las actividades que se desarrollan en la Terminal de Carga.

Para información y precios de estos servicios pueden contactar con el Departamento Comercial de ADIMEX:

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

Departamento Comercial ADIMEX
Teléfono +503 7032-7057
Email: Carolina.machuca@adimex.hn
Website: www.adimex.hn/sv

6.5 NIVELES DE SERVICIO E INDICADORES DE DESEMPEÑO

ADIMEX está comprometida en proporcionar servicios de excelencia y calidad, y para ello, trabaja en la mejora continua de sus sistemas, procesos, servicios y seguridad. Se han implementado una serie de indicadores de desempeño que ayudan al verificar los niveles de servicio que se brindan a los usuarios:

Servicios Básicos No Comerciales Indicadores de Nivel de Servicio Propuestos					
Componente del Servicio	**Tipo de Indicador propuesto (KPI)**	**Descripción Indicador**	**Unidad de Medida**	**Nivel de Servicio**	**Meta KPI**
Tipo de Servicio Básico No Comercial: A. Servicio de Conservación de Obras					
A.1 Obra Civil (Elementos verticales y horizontales)	Estado de conservación	Las estructuras se encuentran en buen estado de conservación y mantenimiento, para una operación segura y eficiente	%	>95%	99%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en infraestructura vertical y horizontal.	Tiempo	< 24hrs	100%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en infraestructura vertical y horizontal	Tiempo	< 3 semanas	99%
	Efectividad en la solución	Correcciones a trabajos de mantenimiento	%	< 5%	99%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%
A.2 Sistemas Eléctricos e Iluminación	Estado de conservación	Los sistemas eléctricos, potencia, distribución e iluminación se encuentran en buen estado de conservación y mantenimiento para una operación segura y eficiente	%	>99.9%	100%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo de los sistemas eléctricos, potencia, distribución e iluminación	Tiempo	<24hrs	100%

		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en los sistemas eléctricos, potencia, distribución e iluminación	Tiempo	<1 Semana	100%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento	%	<3%	100%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (factor de potencia, estabilidad, valores eficaces, seguridad, eficiencia, rendimiento, consumos) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99.9%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>99.9%	100%
A.3 Redes Agua Potable e Instalaciones Sanitarias	Estado de conservación	Las redes de agua potable e instalaciones sanitarias se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura, eficiente y salubre y cumplen los requisitos normativos	%	> 95%	99%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en las redes de agua potable e instalaciones sanitarias	Tiempo	< 24hrs	100%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en redes de agua potable e instalaciones sanitarias	Tiempo	< 3 semanas	99%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (potabilidad y calidad del agua, caudal, capacidad almacenamiento, estanqueidad redes, limpieza y ausencia contaminantes de origen biológico y químico, rendimiento redes y sistemas de distribución y filtrado, consumos) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99.9%	100%

	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%
A.4 Redes Aguas Residuales	Estado de conservación	Las redes de aguas residuales se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura, eficiente y salubre	%	>95%	99%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en las redes de aguas residuales y evacuación	Tiempo	<24hrs	100%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en redes de aguas residuales y drenaje	Tiempo	< 3 semanas	99%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (estanqueidad redes, rendimiento, limpieza, capacidad) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99.99%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%
A.5 Redes Aguas Pluviales y Drenaje	Estado de conservación	Las redes de aguas pluviales y drenaje se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura, eficiente y salubre.	%	>95%	99%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en las redes de aguas pluviales y drenaje.	Tiempo	<24hrs	100%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en redes de aguas pluviales y drenaje	Tiempo	< 3 semanas	99%

	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (estanqueidad, rendimiento, capacidad) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99.9%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%
A.6 Sistema detección y contra-incendios	Estado de conservación	El sistema contra incendios se encuentra en buen estado de conservación para una operación segura y eficiente.	%	>95%	100%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en el sistema contra incendios	Tiempo	<24hrs	100%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo al sistema contra incendios	Tiempo	< 48 hrs	100%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 3%	100%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	100%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	> 99.9%	100%
A.7 Sistemas de Almacenaje Refrigerado	Estado de conservación	Los sistemas de almacenamiento refrigerado se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura, eficiente y salubre	%	>99.9%	100%

	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en los sistemas de almacenamiento refrigerado	Tiempo	< 6hrs	100%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo al sistema de almacenamiento refrigerado	Tiempo	< 24hrs	100%
	Constancia de parámetros operativos	- La temperatura, humedad, condensaciones, formación de hielo dentro de los almacenes climatizados se mantendrá estable en el rango establecido por el fabricante del equipo de enfriamiento utilizado - La constancia de la temperatura se mantiene dentro de los rangos requeridos para mantener la cadena de frío y es acorde al tipo de productos a almacenar	%	>99.9%	100%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	<3%	100%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (temperatura, humedad, estanqueidad, rendimiento, consumos) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99.9%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	> 99.9%	100%
A.8 Sistemas de Climatización, Ventilación y Aire Acondicionado	Estado de conservación	Los sistemas y componentes se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura, eficiente y salubre	%	>99	99%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en los elementos de los sistemas y su rendimiento	Tiempo	< 24hrs	99%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo a los sistemas y componentes	Tiempo	< 3 semanas	99%

	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (temperatura, humedad, estanqueidad, rendimiento, consumos) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99,9%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	> 95%	99%
A.9 Equipos y Sistemas para almacenaje carga	Estado de conservación	Los equipos y sistemas para almacenamiento de carga se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura y eficiente	%	>95%	99%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en los equipos y sistemas de almacenamiento de carga	Tiempo	<24hrs	100%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en los equipos y sistemas para almacenamiento de carga	Tiempo	< 3 semanas	99%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (capacidad, durabilidad, estado pintura, grado oxidación, abollamiento, pandeo) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99.9%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%
A.10 Equipos mecánicos y electro-mecánicos	Estado de conservación	Los equipos mecánicos y electromecánicos se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura y eficiente.	%	>95%	99%

	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en los equipos mecánicos y electromecánicos	Tiempo	<24hrs	100%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en los equipos mecánicos y electromecánicos	Tiempo	< 3 semanas	99%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99.9%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

A.11 Equipos y sistemas electrónicos, sistemas información y comunicación	Estado de conservación	Los equipos y sistemas para almacenamiento de carga se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura y eficiente	%	>95%	99%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en los equipos y sistemas de almacenamiento de carga	Tiempo	<24hrs	100%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en los equipos y sistemas para almacenamiento de carga	Tiempo	< 3 semanas	99%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (precisión, valores eficaces, seguridad) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99,9%	100%

	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%
A.12 Equipos móviles	Estado de conservación	Los equipos y sistemas para almacenamiento de carga se encuentran en buen estado de conservación para una operación segura y eficiente.	%	>95%	99%
	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en los equipos y sistemas de almacenamiento de carga	Tiempo	<24hrs	100%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo en los equipos y sistemas para almacenamiento de carga	Tiempo	< 3 semanas	99%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99,9%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%
A.13 Pavimentos	Estado de conservación	La pavimentación se encuentra en buen estado de conservación para una operación segura y eficiente	%	>95%	99%
	Rapidez de respuesta a mantenimiento correctivo	Rapidez de respuesta mantenimiento correctivo en pavimentos	Tiempo	<24hrs	100%
		Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento correctivo	Tiempo	< 3 semanas	99%

	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo	%	< 5%	99%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (macro textura, ahuellamiento, fallas visibles, fisuración, baches, capacidad estructural, fricción superficial, rugosidad) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99,9%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	%	>95%	99%
Tipo de Servicio Básico No Comercial: B. Servicio de Aseo					
B.1 Limpieza Terminal	Estado de limpieza en la Terminal	- La Terminal de Carga se mantendrá en buen estado de limpieza general en todas su áreas internas y externas - La limpieza es adecuada para minimizar	%	>99%	99%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

		los accidentes/incidentes laborales - La limpieza es adecuada para evitar el deterioro de los productos almacenados dentro de la terminal			
	Frecuencia de tareas de limpieza de la Terminal	Las tareas de limpieza general interna y externa de la Terminal se realizarán diariamente	%	100%	100%
	Cumplimiento del Programa de Aseo de la Terminal	Grado de cumplimiento del Plan de Aseo	%	>99%	99%
	Tiempo de respuesta ante incidentes	Tiempo de respuesta y entrega de resolución de incidentes urgentes de limpieza	Tiempo	< 2hrs	100%
		Tiempo de respuesta y entrega de resolución de incidentes rutinarios de limpieza	Tiempo	< 24hrs	100%

	Estado sanitización	Las tareas de limpieza incluirán la aplicación de desinfectante en las áreas internas de la terminal	%	>99%	99%
B.2 Control de Plagas	Estado de control de plagas	Las instalaciones de la Terminal de Carga permanecerán libres de plagas, insectos, roedores y aves	%	>99%	99%
	Frecuencia del servicio de control de plagas	La aplicación de control de plagas se realizará mensualmente	%	100%	100%
	Cumplimiento del Programa de Control de Plagas	Grado de cumplimiento del Plan de Control de Plagas	%	>99%	99%
	Tiempo de respuesta para incidencias	Tiempo de atención y entrega de resolución de incidentes de control de plagas	Tiempo	< 2hrs	95%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

B.3 Higiene Baños	Estado de Limpieza de los baños	Los baños se mantendrán en buen estado de limpieza, sanitización y ventilación	%	>99%	99%
	Frecuencia de tareas de limpieza de baños	Las tareas de limpieza de los baños se realizará diariamente de forma regular y periódica y los mismos se mantendrán suministrados de consumibles apropiados y en cantidad suficiente	%	100%	100%
	Cumplimiento del Programa de Aseo de Baños	Grado de cumplimiento del Plan de Aseo	%	>99%	99%
	Tiempo de respuesta ante incidentes	Tiempo de respuesta y entrega de solución de incidentes urgentes de limpieza	Tiempo	< 2hrs	100%
		Tiempo de respuesta y entrega de solución de incidentes rutinarios de limpieza	Tiempo	< 24hrs	100%

	Estado de sanitización	Las tareas de limpieza incluirán la aplicación de desinfectante en los baños	%	100%	100%
B.4 Áreas para servicios higiénicos	Habilitación áreas destinadas a servicios higiénicos	Las áreas para servicios higiénicos estarán habilitadas, limpias, equipadas y disponibles para los usuarios y trabajadores	Tiempo	100%	100%
Tipo de Servicio Básico No Comercial: C. Servicio de Retiro de Basuras					
C.1 Recolección de Residuos	Frecuencia de retiro de residuos	La recolección de residuos se realizará diariamente	%	100%	100%
	Suministro de elementos recogida y acopio residuos	Los elementos de recogida y acopio de basura se proveerán permanentemente	%	100%	100%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

	Tiempo de respuesta ante incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes relativos a la recolección de residuos	Tiempo	<2 hrs	100%
	Cumplimiento del Programa de Recolección de Residuos	Cumplimiento de Plan de Recolección de residuos	%	99%	99%
Tipo de Servicio Básico No Comercial: D. Servicio de señalización					
D.1 Señalización fija (vertical, horizontal, demarcación, información, seguridad, emergencia, evacuación)	Estado de conservación	La señalización se mantendrá en buenas condiciones y se proveerá la información requerida asociada a la señalización	%	>99%	99%
	Estado de conservación	La información asociada a la señalización reglamentaria de emergencia, evacuación y de seguridad cumplirá siempre con la reglamentación	%	100%	100%

	Visibilidad	La señalización se desplegará con suficiente visibilidad	%	>99%	99%
	Disponibilidad	La señalización se encontrará disponible en todo momento	%	>99%	99%
	Calidad y eficacia parámetros operativos	Calidad y eficacia parámetros operativos (visibilidad, retro-reflexión, luminancia, resistencia) respecto a lo establecido en normativa y reglamentación	%	>99.9%	100%
	Tiempo de respuesta de incidentes	Tiempo de respuesta y entrega de solución de incidentes de señalización	Tiempo	< 1 semana	100%

Tipo de Servicio Básico No Comercial: E. Servicio Información al Público

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

E.1 Modalidad de atención presencial y/o telefónica	Disponibilidad	Prestación de atención al público presencial y telefónicamente durante el horario laboral	%	100%	100%
	Precisión información entregada	Veracidad de la información disponible	%	100%	100%
E.2 Modalidad Web	Disponibilidad	Prestación de atención al público vía página Web en Internet	%	100%	100%
	Precisión información entregada	Veracidad de la información disponible	%	100%	100%
	Frecuencia de actualización de la información	Contenido de información general y básica, seguridad, salud, FAQs, información de contacto, datos útiles, vínculos a las webs de las Partes Interesadas	Tiempo	2 x año	100%

		Contenido de Información ocasional - temporada	Tiempo	1 x mes	100%
		Contenido de carácter extraordinario	Tiempo	1 x día	100%
		Contenido de carácter comercial del Operador de la Terminal	Tiempo	1 x día	100%
	Estado de mantenimiento y funcionamiento	Cumplimiento del Programa de Mantenimiento del sitio Web del Proyecto	%	100%	100%

Tipo de Servicio Básico No Comercial: F. Servicio de Vigilancia y Control

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

F.1 Servicio de vigilancia y control	Cumplimiento turnos y horarios	Cumplimiento del Plan de Vigilancia y Programa de Seguridad de la Carga Aérea	%	100%	100%
	Cobertura del Servicio	Disponibilidad de personal de vigilancia para cobertura de los puntos de control y servicios requeridos según Plan de Seguridad y el Programa de Seguridad Aérea	%	100%	100%
	Cumplimiento de protocolos de seguridad	Cumplimiento de los requerimientos de formación y certificación del personal respecto a la normativa local y AVSEC OACI	%	100%	100%
	Calidad del Servicio	Cumplimiento de los requerimientos de formación y certificación del personal respecto a la normativa local y AVSEC OACI	%	100%	100%
F.2 Funcionamiento y operación sistema CCTV	Funcionamiento y operación sistema CCTV	La operación y servicio del CCTV estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana	%	100%	100%

	Rapidez mantenimiento correctivo	Rapidez de atención a incidentes de carácter crítico que afecten la seguridad y funcionalidad de la operación, la integridad de grandes activos	Tiempo	< 4 hrs	100%
	Efectividad de la solución	Correcciones a trabajo regular de mantenimiento	%	< 3%	100%
	Cumplimiento mantenimiento preventivo	Grado de cumplimiento del Plan de Seguridad y de Conservación	%	100%	100%

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

SERVICIOS BASICOS COMERCIALES					
Propuesta de Indicadores de Desempeño					
Servicio	**Indicador**	**Descripción**	**Unidad Medida**	**Nivel de Servicio**	**META KPI**
A. Servicios de Exportación	A.1 Tiempo para manejo de carga de exportación	Tiempo de atención en servicio de manejo de carga de exportación: recepción y descarga de la carga en el muelle	Tiempo	45 min	99%
	A.2 Índice de mal manejo de la carga de exportación	Porcentaje de envíos de exportación con alguna anomalía debida a las operaciones del concesionario	Porcentaje	0%	<5%
	A.3 Retraso de vuelos	Porcentaje de vuelos retrasados en su salida debido a las operaciones del concesionario	Porcentaje	0%	0%
B. Servicios de Importación	B.1 Liberación carga importación	Tiempo desde la solicitud de entrega por parte de Aduanas hasta su entrega para su revisión con el cliente	Tiempo	< 60min	99%

- Los Indicadores de Desempeño se referencian a los horarios publicados de funcionamiento de la Terminal de Carga, sin incluir servicios extraordinarios y/o fuera de horario.
- Los Indicadores de Desempeño propuestos reflejarán las operaciones a la finalización de la Fase 1.

6.6 MECANISMOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y ASEGURAMIENTO DE LOS ESTÁNDARES

La variedad de servicios de alto nivel ofrecidos por ADIMEX están diseñados para garantizar la máxima calidad en beneficio del cliente, trabajando todos los departamentos conjuntamente por la mejora de la eficiencia y seguridad.

Con el objetivo de fortalecer la calidad y en búsqueda del aseguramiento de los estándares ofrecidos, ADIMEX ha establecido un Plan de Auditorias y Calidad Interno. Este plan establece los mecanismos y periodicidad para la evaluación, análisis y mejora de los estándares de operación cualitativos y cuantitativos, control de procesos, evaluación del desempeño y procedimientos entre otros.

6.7 PLANES Y MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS

El Aeropuerto Internacional de El Salvador San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez dispone de un Plan de Emergencias. En dicho plan se reflejan las medidas y procedimientos ante emergencias en todas las instalaciones aeroportuarias, incluida la Terminal de Carga. Por tanto, la Terminal de Carga se adhiere al Plan de Emergencias del AIES-SOARG y ha elaborado el Plan de Prevención de Riesgos y el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

ADIMEX, como operador de la Terminal de Carga, se compromete a mantener la señalización, formación del personal en materia de emergencias y coordinación con la autoridad aeroportuaria, así como la realización de simulacros que se requieran.

6.8 GESTIÓN DE LA INTERACCIÓN CON LA TERMINAL DE PASAJEROS Y OPERACIONES AÉREAS

La Terminal de Carga, y en especial sus operaciones en el Lado Aire, interaccionan con el resto del Aeropuerto.

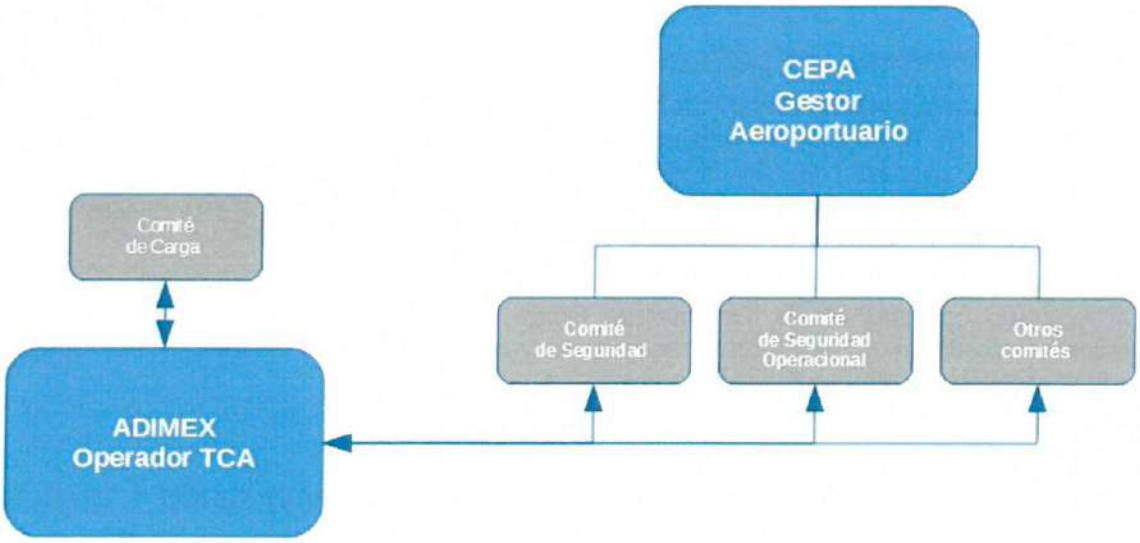
Las actividades desarrolladas en el Lado Aire tienen afección respecto de la seguridad operacional (safety), la seguridad aeroportuaria (security), emergencias y operaciones aéreas.

En aras del buen funcionamiento y gestión aeroportuaria, es vital la coordinación con CEPA como gestor aeroportuario, AAC como autoridad aeronáutica nacional, así como con el resto de los colectivos aeroportuarios como pueden ser el Servicio de Control de Tráfico ATS, Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (SEI), entre otros.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

Esta coordinación se realiza a través de los diferentes comités aeroportuarios organizados y convocados por CEPA como autoridad aeroportuaria. ADIMEX tiene el compromiso firme de participar en todos los comités aeroportuarios que son requeridos y sea convocado.

Adicionalmente, ADIMEX organizará y convocará de forma periódica diferentes comités internos de coordinación donde participan las Aerolíneas Operadoras, Aduanas y ADIMEX. Este comité permite exponer nuevas ideas, enfoques y procedimientos en la Terminal de Carga. El desarrollo de nuevos procedimientos operativos que tengan afección en las operaciones aeroportuarias será coordinado por ADIMEX en los respectivos comités del aeropuerto.



6.8.1 Comité de Gestión del Contrato de APP

El Comité de Gestión del Contrato de Asocio Público Privado tiene por objeto coordinar las actividades que se realicen con motivo del Contrato de APP, desde su inicio hasta su término.

El Comité de Gestión del Contrato de Asocio Público Privado está integrado por:

- El Administrador del Contrato de CEPA, quien lo presidirá;
- Un designado de la AAC, en representación de esa institución; y
- El Gerente General y/o Gerente de Operaciones de ADIMEX.

El Comité de Gestión se reúne regularmente una (1) vez al mes y también podrá reunirse en sesiones extraordinarias, cada vez que lo cite el Administrador del Contrato.

El Comité nombrará un Secretario en su primera sesión, el cual será el encargado de elaborar y mantener el registro y archivo de la documentación relacionada con el funcionamiento del Comité.

Los acuerdos que adopta el Comité de Gestión deben ser por unanimidad. De estos acuerdos y de las sesiones realizadas se deberá dejar constancia en el Libro de Actas, las que serán firmadas por los integrantes.

Entre otras, las materias que pueden ser sometidas al Comité de Gestión, por cualquiera de sus miembros, son las siguientes:

a) Coordinación de aspectos operativos y de funcionamiento de la Terminal de Carga durante la ejecución de las obras del proyecto y durante toda la vigencia del Contrato de Asocio Público Privado;
b) Coordinación con los Servicios Públicos que operan en el Aeropuerto (Dirección General de Aduanas, Policía Nacional Civil, Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Ganadería y otros), compañías aéreas y subcontratistas dentro del Área del Proyecto, para los traslados de dependencias y/o servicios que se requieran con motivo de la ejecución de las obras y durante toda la vigencia del Contrato de Asocio Público Privado;
c) Coordinación de la gestión con los servicios públicos, compañías aéreas y subcontratistas dentro del Área del Proyecto, mientras dure la ejecución de las obras y durante toda la vigencia del Contrato de Asocio Público Privado; y
d) Coordinación de aspectos asociados al cumplimiento de los Estándares Técnicos, Niveles de Servicio o ambos, para cada uno de los Servicios contemplados en las Bases de Licitación y durante toda la vigencia del Contrato de Asocio Público Privado.

6.9 PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS DE USUARIOS

ADIMEX está comprometido en ofrecer una atención cercana y eficaz para generar la máxima satisfacción con los servicios prestados por parte de la empresa. Para ello ha diseñado procedimientos de reclamos, sugerencias y consultas para los clientes con el objetivo de solventar los problemas, suplir las necesidades y ayudarlos a resolver cualquier tipo de incidencia que pudiesen generarse. Estos procedimientos se detallan en el Sistema de Sugerencias y Reclamos de los Usuarios.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP

Para cualquier consulta e información referente a los procedimientos reclamos y sugerencias pueden contactar con el Servicio de Atención al Cliente:

SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE
Teléfono +503 7032 3163
Email carolina.mejia@adimex.hn
Website: www.adimex.hn/sv

VII. PLAN DE CONSERVACIÓN

7.1 PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Para el desarrollo correcto de los servicios ofrecidos por ADIMEX en las instalaciones de la Terminal de Carga es vital que se realicen las necesarias acciones de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo. ADIMEX ha elaborado un Programa Anual de Mantenimiento y Conservación donde se detallan las acciones de mantenimiento preventivo. El Programa Anual de Mantenimiento y Conservación se presentará en un Anexo.

7.2 LISTA DE ELEMENTOS A OPERAR, MANTENER Y REPONER

El Programa Anual de Mantenimiento y Conservación desarrollado por ADIMEX incluye un listado detallado de los elementos, equipos, sistemas e instalaciones sujetas a mantenimiento con la periodicidad correspondiente de acuerdo con las recomendaciones de los fabricantes y/o normativa vigente, según corresponda. El inventario de elementos a operar y mantener se presentará en un Anexo.

7.3 INVENTARIO DEL STOCK DE REPUESTOS EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS

Dentro del Programa existe, sobre la base de las recomendaciones de los fabricantes, un inventario con el stock de elementos de los equipos y sistemas principales de las instalaciones con el objetivo de asegurar el funcionamiento correcto de la Terminal. Dicho inventario se incluye en el Programa Anual de Mantenimiento y Conservación.

7.4 ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO EXTRAORDINARIO Y PERIODICIDAD

El Programa Anual de Mantenimiento y Conservación incluye las acciones de mantenimiento preventivo (periódicas) recomendadas por los fabricantes. El programa también incluye los procedimientos de actuación ante acciones de mantenimiento extraordinario no programado (mantenimiento correctivo).

7.5 PROGRAMA DE INVERSIONES DE REPOSICIÓN

ADIMEX, como operador de la Terminal de Carga del AIES-SOARG, tiene el compromiso de realizar inversiones de reposición de elementos, equipos y sistemas de las instalaciones operadas durante la duración del contrato.

Este programa de inversiones se ha diseñado en base al Programa Anual de Mantenimiento y Conservación de las instalaciones y según los acuerdos de inversión establecidos en el contrato entre ADIMEX y CEPA.

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
ADMINISTRADOR DE CONTRATO APP