

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO: OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| | | 01/11/2024 | 1 de 60 |

MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

**AEROPUERTO INTERNACIONAL DE EL SALVADOR,
SAN ÓSCAR ARNULFO ROMERO Y GALDÁMEZ (AIES-SOARG)**

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 2 de 60 | | |

CONTENIDO

| | | |
|--------|--|----|
| 0. | ASPECTOS GENERALES | 5 |
| 0.1. | Antecedentes | 5 |
| 0.2. | Objetivo | 5 |
| 0.3. | Alcance del Documento | 5 |
| 1. | MARCO LEGAL | 6 |
| 2. | DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS | 10 |
| 3. | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA | 14 |
| 3.1. | Organigrama | 14 |
| 3.2. | Personal Calificado | 14 |
| 4. | CAPACIDAD INSTALADA Y FACILIDADES OPERATIVAS | 15 |
| 4.1. | Infraestructura en la Terminal de Carga | 15 |
| 4.2. | Equipamiento | 17 |
| 4.3. | Horarios Hábiles y Extraordinarios para la Prestación de los Servicios | 18 |
| 5. | SERVICIOS PRESTADOS EN LA TERMINAL DE CARGA DEL AIES-SOARG | 19 |
| 5.1. | Servicio a la Carga de Importación | 19 |
| 5.2. | Servicio a la Carga de Exportación | 19 |
| 5.3. | Servicios Básicos Comerciales | 20 |
| 5.3.1. | Derecho de carga: | 20 |
| 5.3.2. | Manejo de carga: | 20 |
| 5.3.3. | Almacenamiento: | 20 |
| 5.4. | Servicios Complementarios | 20 |
| 5.4.1. | Servicio de Lotificación de Carga en Importación | 21 |
| 5.4.2. | Servicio de Manejo y Almacenamiento para Animales Vivos (Entrega directa-No Mascotas): | 21 |
| 5.4.3. | Servicio de Manejo y Almacenamiento para Animales Vivos (Entrega Directa-Mascotas): | 22 |
| 5.4.4. | Servicio Extraordinario: | 22 |
| 5.4.5. | Servicio de Facilitación al Aforo para Carga de Importación y selectivo rojo | 23 |
| 5.4.6. | Servicio a Mercancías Especiales Peligrosas: | 23 |
| 5.4.7. | Servicio de Inspección AVSEC a Mercancías: | 24 |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 3 de 60 | | |

| | |
|--|----|
| 5.4.8. Servicio de Facilidades Especiales para Preparación de la carga en la Zona Pública: | 25 |
| 5.4.9. Servicio de carnetización AVSEC del personal:..... | 25 |
| 5.4.10. Handling Express para Mercancías de Importación | 26 |
| 5.4.11. Arriendo de oficinas y otros espacios: | 26 |
| 5.4.12. Servicios de Apoyo a Actividades de la Terminal: | 26 |
| 5.4.13. Servicio de Alimentación y Bebida:..... | 26 |
| 5.4.14. Área para Servicio de Comunicación: | 26 |
| 5.4.15. Áreas para Servicios Financieros:..... | 27 |
| 5.4.16. Áreas para publicidad:..... | 27 |
| 5.4.17. Otros servicios del Tarifario:..... | 27 |
| 5.4.18. Otros: | 28 |
| 5.5. Servicios Básicos No Comerciales..... | 28 |
| 5.5.1. Servicio de Conservación de las Obras:..... | 28 |
| 5.5.2. Servicio de Aseo: | 29 |
| 5.5.3. Servicio de Retiro de Basuras: | 29 |
| 5.5.4. Servicio de Señalización: | 29 |
| 5.5.5. Área para Servicios Sanitarios: | 29 |
| 5.5.6. Servicio de Vigilancia y Control: | 29 |
| 5.5.7. Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV): | 29 |
| 5.5.8. Servicio Información al Público: | 29 |
| 5.5.9. Sitio Web: | 30 |
| 6. PROCEDIMIENTOS | 30 |
| Procedimiento No. 1: Servicio a la Carga de Importación..... | 30 |
| Procedimiento No. 2: Servicio a la Carga de Exportación | 35 |
| Procedimiento No. 3: Atención de Sugerencias, Reclamos y Consultas a Usuarios..... | 37 |
| Procedimiento No. 4: Gestión de Reclamos por Mercancía Dañada | 40 |
| 7. NIVELES DE SERVICIO E INDICADORES DE DESEMPEÑO | 42 |
| 7.1. Servicios Básicos No Comerciales..... | 43 |
| 7.2. Servicios Básicos Comerciales | 54 |
| 8. COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y OPERACIONES EN LA TERMINAL DE CARGA..... | 55 |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 4 de 60 | | |

| | | |
|------|---|----|
| 8.1. | Comité de Gestión del Contrato APP | 56 |
| 9. | MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO. | 57 |
| 10. | DISPOSICIONES FINALES..... | 57 |
| 11. | BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN | 58 |
| 12. | ANEXOS | 59 |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 5 de 60 | | |

0. ASPECTOS GENERALES

0.1. 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.

ADIMEX inició operaciones en la Terminal de Carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Óscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-SOARG), el 09 de mayo de 2022, para operarla en un período de 35 años.

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, 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.

0.2. Objetivo

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

0.3. Alcance del Documento

El manual abarca desde la organización y operación de los servicios, hasta los derechos y obligaciones de los usuarios, asegurando que todas las actividades se realicen conforme a las normativas vigentes y los más altos estándares de calidad. Además, se describen los procedimientos operativos específicos para la importación y exportación de carga, así como las medidas de seguridad y emergencia implementadas para garantizar la integridad de las operaciones.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 6 de 60 | | |

Asimismo, se detallan los mecanismos de control y medición de la calidad del servicio, incluyendo los indicadores de desempeño que permiten evaluar y mejorar continuamente los servicios prestados. Este documento es una herramienta esencial para garantizar la transparencia, eficiencia y satisfacción de todos los involucrados en las operaciones de la Terminal de Carga.

1. MARCO LEGAL

- **Ley de Procedimientos Administrativos**

Art. 2 inciso 3º que dice: “Esta ley será aplicable a los concesionarios de la Administración Pública.”

- **Ley Orgánica de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma**

Art. 2.- “... Asimismo, tendrá la coordinación de la construcción, mantenimiento, administración, explotación, dirección y ejecución de dichas operaciones y obras anexas a éstas por parte de terceros privados mediante contratos de concesiones, de concesiones administrativas, de socios público privado o a través de la participación societaria con privados para la administración y explotación de un servicio público. ...”

- **Tarifario ADIMEX El Salvador 2024,**

Apartado 1. Tarifas de Importaciones

Apartado 2. Tarifas de Exportación

Apartado 3. Otros servicios complementarios

- **Bases de Licitación**

Numeral 1.8.9 Manual de Servicio del Proyecto

“... En cumplimiento al Art. 80 del RLEAPP, el Participante Privado deberá entregar a CEPA un borrador del Manual del Servicio del Proyecto. Este Manual deberá contener, al menos, lo dispuesto en los Arts. 88 de la LEAPP y 80 del RLEAPP y ser consistente con lo presentado en su Oferta Técnica...”

- **Contrato de Asocio Público Privado**

Cláusula XVIII. DISPOSICIONES GENERALES EN CUANTO A LOS SERVICIOS BÁSICOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, numeral 6: “En el plazo señalado en el número uno punto ocho punto nueve de las Bases de Licitación, el Participante Privado deberá presentar el Manual de Servicio del Proyecto al Administrador del Contrato...”

- **Ley Especial de Socios Público Privados y su Reglamento**

Derechos a los Usuarios

Según el Art. 79, son derechos de los usuarios de los servicios:

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 7 de 60 | | |

- a) Utilizar el servicio de acuerdo con los niveles comprometidos por el participante privado;
- b) Acceder a información veraz, íntegra y oportuna asociada a la explotación de una obra o servicio, en los términos de esta Ley;
- c) Recibir un trato digno y sin discriminación arbitraria por parte de ADIMEX El Salvador y CEPA;
- d) Recibir información acerca de los servicios que ADIMEX El Salvador otorga, a efecto de tener la opción de utilizarlos integralmente;
- e) Recibir información sobre cualquier circunstancia que altere el normal uso de las obras o servicios y sus servicios complementarios;
- f) Conocer el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones;
- g) Obtener respuesta oportuna por parte de ADIMEX El Salvador y de CEPA, frente a sus consultas, preguntas o requerimientos;
- h) Reclamar ante la AAC las violaciones a sus derechos, de acuerdo al procedimiento contemplado en esta Ley y su Reglamento, sin perjuicio de sus derechos ante las instituciones competentes en materia de defensa del consumidor; y,
- i) Formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio, así como reclamos y consultas, según se detalla en el Procedimiento No. 3 de este Manual.

Le corresponderá a la AAC verificar el cumplimiento de las obligaciones de ADIMEX El Salvador y CEPA para con los usuarios del bien o servicio, e informar a la Defensoría del Consumidor en caso de incumplimientos a los derechos de los usuarios.

Deberes de los Usuarios

Según el Art. 80, son deberes de los usuarios de los servicios:

- a) Pagar la tarifa que corresponda;
- b) Pagar por los servicios complementarios que reciban, cuando corresponda;
- c) Utilizar la obra y sus servicios, respetando la legislación vigente;
- d) Evitar causar daños a la obra o infraestructura con la cual se presten los servicios, respondiendo hasta por culpa leve;
- e) 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,
- f) Pagar por los daños que causen a terceros, durante el uso de la obra o infraestructura.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 8 de 60 | | |

- **Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)**

Artículo 99. Depósito de aduanas o depósito aduanero.

Depósito de aduanas o depósito aduanero es el régimen mediante el cual, las mercancías son almacenadas por un plazo determinado, en un lugar habilitado al efecto, bajo potestad de la Aduana, con suspensión de tributos que correspondan.

Las mercancías en depósito de aduanas estarán bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario.

Los depósitos de aduana podrán ser públicos o privados.

Artículo 100. Actividades permitidas

Las mercancías durante el plazo de su depósito podrán ser sometidas a reacondicionamiento, reembalaje, análisis, o cualquier otra actividad necesaria para asegurar su conservación e identificación, siempre que no se altere o modifique su naturaleza.

La Autoridad Aduanera, podrá permitir que las mercancías sometidas a este régimen, puedan ser objeto de otras actividades u operaciones, siempre que éstas no alteren o modifiquen la naturaleza de las mismas.

- **Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)**

Sección VII. DEPÓSITO ADUANERO TEMPORAL, que dice "... Los depósitos aduaneros temporales, se constituyen como lugares habilitados por la autoridad superior del Servicio Aduanero, para el almacenamiento temporal de mercancías, en espera de que se presente la declaración de destinación a un régimen o la solicitud de una operación aduanera..."

- **Ley Orgánica de Aviación Civil**

Servicios Aéreos de Transporte Público

Art. 52.- Servicios aéreos de transporte público son aquellos debidamente autorizados para transportar pasajeros, carga o correo, mediante un Permiso de Operación y el pago de un precio o tarifa.

- **Reglamento Técnico de la Ley Orgánica de Aviación Civil**

Art.2. Definiciones. Agente Acreditado: Agente acreditado: Agente expedidor de carga o cualquier otra entidad que mantiene relaciones comerciales con un operador y proporciona controles de seguridad que están aceptados o son exigidos por la AAC con respecto a la carga, las encomiendas de mensajerías, por expreso o el correo.

- **Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)**

Los Anexos 17 y 18 de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) y el Documento 8973 se refieren a la seguridad de la aviación civil y la seguridad en las operaciones en aeropuertos, incluyendo terminales de carga.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 9 de 60 | | |

Anexo 17 - Seguridad: Protección de la Aviación Civil Internacional contra los Actos de Interferencia Ilícita

Este anexo se centra en las medidas de seguridad que deben implementarse en las instalaciones aeroportuarias, incluidas las terminales de carga, para prevenir actos de interferencia ilícita.

Apartados relevantes:

- **Capítulo 4: Requisitos de Seguridad en los Aeropuertos**

- 4.1. Controles de seguridad para carga y correo: Detalla las medidas de seguridad que deben aplicarse a la carga y el correo, desde su aceptación hasta su transporte en aeronaves, asegurando que no contengan artículos prohibidos.
- 4.2. Seguridad del acceso a las áreas de operaciones: Establece los controles necesarios para prevenir el acceso no autorizado a áreas restringidas de los aeropuertos, incluyendo las zonas donde se manejan y almacenan cargas.
- 4.4. Inspección y control de carga: Define los procedimientos para la inspección y el control de la carga antes de su transporte, así como los requisitos de seguridad para las instalaciones que manejan carga aérea.

Anexo 18 - Transporte sin Riesgos de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea

Este anexo establece las normas y prácticas recomendadas para el transporte seguro de mercancías peligrosas por vía aérea, que es un servicio fundamental en muchas terminales de carga.

Apartados relevantes:

- **Capítulo 2: Aplicabilidad**

- 2.1. Transporte de mercancías peligrosas: Describe los principios generales para el transporte seguro de mercancías peligrosas y las responsabilidades de los operadores y las terminales de carga.

- **Capítulo 4: Provisiones generales para la seguridad del transporte**

- 4.1. Embalaje, marcado y etiquetado: Establece los requisitos para el embalaje seguro, marcado y etiquetado de mercancías peligrosas, así como las responsabilidades de las terminales de carga en este proceso.
- 4.4. Aceptación, almacenamiento y transporte: Define los procedimientos que deben seguir las terminales de carga para aceptar, almacenar y transportar mercancías peligrosas, asegurando el cumplimiento con las regulaciones internacionales.

Documento 8973 - Programa de Seguridad de la Aviación Civil

El Doc 8973 es un manual detallado que proporciona orientación sobre la implementación de las medidas de seguridad recomendadas en el Anexo 17 y otras regulaciones de seguridad aérea.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 10 de 60 | | |

Apartados relevantes:

- **Capítulo 5: Seguridad de la carga, correo y otros bienes**

- 5.1. Principios generales: Establece los principios que deben seguir las terminales de carga para garantizar la seguridad de la carga aérea, desde su recepción hasta su embarque.
- 5.2. Controles de seguridad aplicables a la carga: Proporciona directrices sobre cómo realizar controles de seguridad eficaces para la carga, incluyendo inspecciones, manejo seguro y almacenamiento.
- 5.3. Almacenamiento seguro y custodia de la carga: Detalla los requisitos para el almacenamiento seguro de la carga en las terminales, asegurando que se mantenga bajo control y se prevengan accesos no autorizados.
- 5.4. Formación y capacitación del personal: Define los estándares para la formación del personal de las terminales de carga en materia de seguridad, asegurando que estén capacitados para manejar y transportar mercancías de manera segura.

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.

2. 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.
- **ADIMEX:** ADIMEX El Salvador Sociedad de Propósito Especial, Sociedad Anónima de Capital Variable.
- **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.
- **AIES-SOARG:** Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Óscar Arnulfo Romero y Galdámez.
- **ALMACENAMIENTO:** Servicio que consiste en la custodia y permanencia de los diferentes tipos de mercancía en las bodegas correspondientes de la Terminal de Carga.
- **APP:** Asocio Público Privado.
- **ÁREA DEL PROYECTO:** Área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Asocio Público Privado.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 11 de 60 | | |

- **ARRENDATARIO:** Persona natural o jurídica a la que se le otorga el derecho de uso de un espacio en la Terminal de Carga.
- **BULTOS:** Unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancía acondicionada para el almacenamiento y transporte.
- **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.
- **CCTV:** Circuito Cerrado de Televisión.
- **CEPA:** Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma.
- **CONSERVACIÓN o MANTENIMIENTO:** Las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por ADIMEX, 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 en la Guía Aérea, en calidad de dueño o como representante.
- **CONTRATO DE ASOCIO PÚBLICO PRIVADO:** acuerdo suscrito entre CEPA y la Sociedad de Propósito Especial, que le brinda a ésta el derecho y las responsabilidades de financiar, construir, ampliar, equiparar, reparar, mantener y explotar la Terminal de Carga del AIESSOARG.
- **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.
- **DEPÓSITO ADUANERO DE CARÁCTER TEMPORAL:** Es el recinto habilitado en la Terminal de Carga del AIESOARG establecido bajo el control del Servicio Aduanero para el almacenamiento temporal de mercancías, en espera que se presente la Declaración de Mercancías (DM) correspondiente, dentro del plazo legal de 20 días hábiles, los cuales serán contados a partir del día de su ingreso al Depósito.
- **DESPALETIZAJE:** es el proceso de retirar o desmontar mercancías que han sido agrupadas y aseguradas en pallets (plataformas planas) para su transporte aéreo. Durante este proceso, se desensambla la carga que ha sido colocada sobre estos palés, separando los artículos individuales para su posterior manejo, almacenamiento o distribución.
- **DGA:** Dirección General de Aduana.
- **DÍAS HÁBILES:** Son los días de la semana comprendidos de lunes a viernes incluyendo ambos, en horarios de las ocho (8) a las diecisiete (17) horas y sábado de las ocho (8) horas a las doce (12) horas. Asimismo,

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 12 de 60 | | |

se consideran hábiles los días que se concedan como tales por Decreto Legislativo, con excepción de los días feriados y festivos establecidos en el Código de Trabajo.

- **ENTE REGULADOR O FISCALIZADOR SECTORIAL:** agencia competente para regular y fiscalizar un sector específico, que para el sector aeronáutico es la Autoridad de Aviación Civil (AAC).
- **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.
- **LEAPP:** Ley Especial de Asocios Público Privados.
- **MANEJO DE CARGA AÉREA:** Este servicio consiste en la operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios operarios, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción o el desplazamiento, entre otros.
- **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.
- **MERCANCÍA PERECEDERA:** Son productos o bienes que tienen una vida útil o limitada y que pueden deteriorarse rápidamente si no se manejan adecuadamente.
- **MERCANCÍA:** Son bienes que comparten características y están resguardadas por un embalaje, las cuales son susceptibles de ser objeto de intercambios comerciales internacionales, de acuerdo a su régimen.
- **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.
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.
- **OFAPP:** Organismo Fiscalizador de Asocios Público Privados. Es una institución con personalidad jurídica propia y autonomía administrativa, responsable de supervisar y fiscalizar los proyectos de socios público-privados en el país. Su función principal es garantizar que las instituciones estatales y los participantes privados cumplan con los niveles de servicio, estándares técnicos y tarifas acordadas en los contratos de socios. Para fines de este Contrato, esta facultad le corresponde a la AAC y que por tanto, en el contenido del Manual se manejará como AAC.
- **RLEAPP:** Reglamento de la Ley Especial de Asocios Público Privados.
- **SERVICIOS BÁSICOS COMERCIALES:** Son todos aquellos que ADIMEX está obligado a suministrar 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 de la Terminal de Carga y por los cuales tiene derecho a cobrar una tarifa a los usuarios.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 13 de 60 | | |

- **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, ADIMEX está autorizado a cobrar una tarifa.
- **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Servicios adicionales y útiles al proyecto, que ADIMEX está autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios, en virtud del Contrato de Asocio Público Privado.
- **SERVICIOS BÁSICOS NO COMERCIALES:** Son todos aquellos que ADIMEX está obligado a suministrar 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 de la Terminal de Carga y por los cuales no se cobra tarifa directa a los usuarios, tales como Servicio de Conservación de las Obras, Servicio de Aseo, etc.
- **TARIFA:** contraprestación por el servicio básico prestado por ADIMEX, regulada por el Contrato de Asocio Público Privado o, en su caso, por la AAC.
- **TC O TCA:** Terminal de Carga Aérea, infraestructura en la cual ADIMEX brinda los servicios logísticos de manejo, almacenamiento de carga.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que requiere la prestación de los servicios básicos comerciales, brindados por ADIMEX en virtud del contrato de Asocio Público Privado del Proyecto Terminal de Carga, así como sus servicios adicionales y complementarios.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 14 de 60 | | |

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

3.1. Organigrama

ADIMEX para la prestación de los servicios en la Terminal de Carga del AIES-SOARG, cuenta con su respectiva estructura organizativa, bajo la cual se puede observar principalmente la estructura relacionada a la Gerencia de Operaciones, que se ha ido fortalecido para brindar los servicios de manera segura, eficiente y competitiva, contando actualmente con un aproximado de 45 personas en esta área.

A continuación, presentamos la estructura organizativa de ADIMEX:

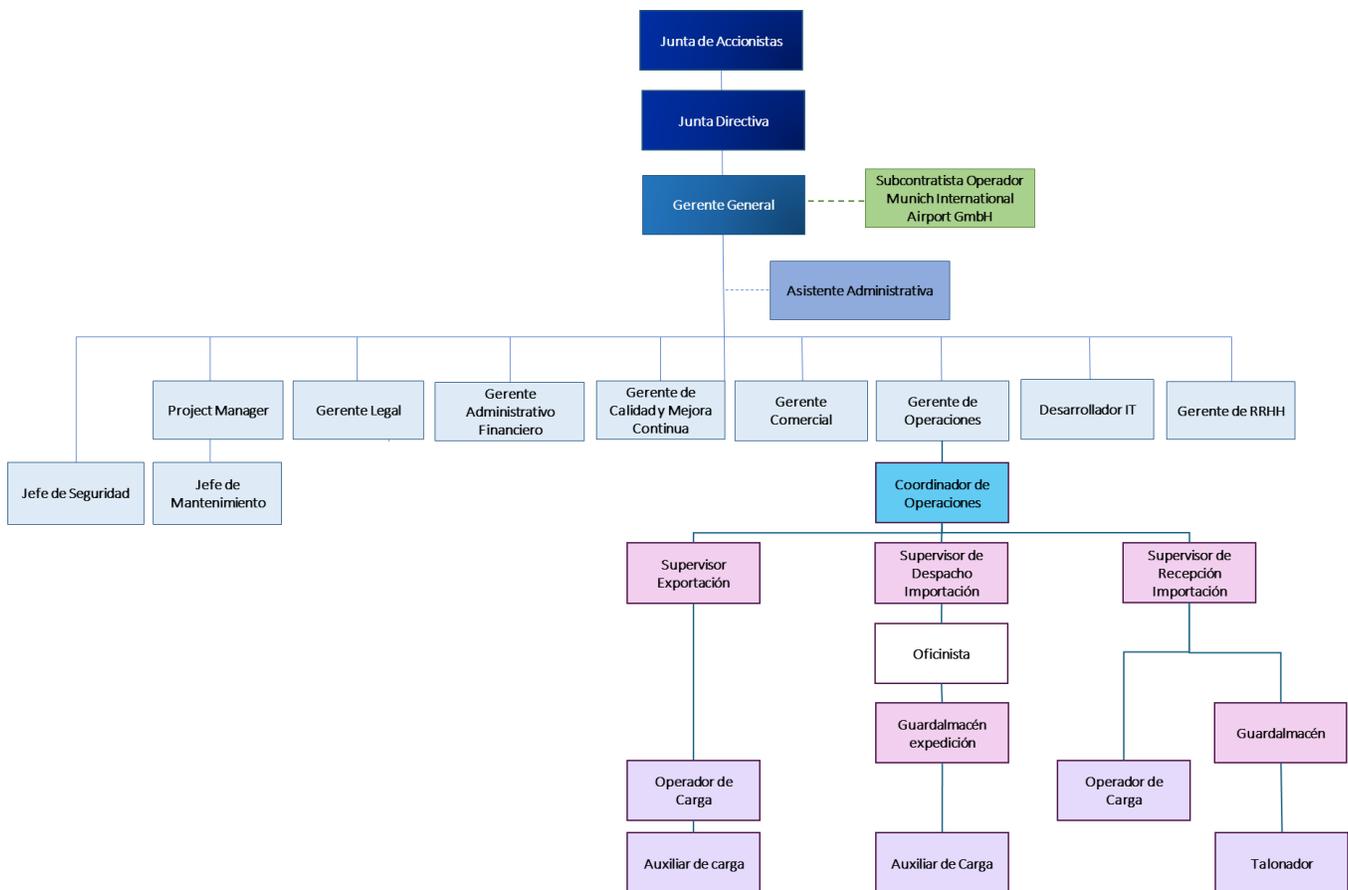


Gráfico 1 Organigrama ADIMEX El Salvador

3.2. Personal Calificado

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

Todo el personal de ADIMEX cuenta con la formación requerida para el desempeño de sus funciones en la Terminal de Carga del AIES-SOARG.

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 16 de 60 |



Gráfico 3 Plano general de la Terminal de Carga ampliada

Así mismo, la Terminal de Carga cuenta con un acceso dedicado a vehículos y visitantes, los cuales, dentro del recinto carguero, podrán acceder a la zona de importación, exportación y/u oficinas:



Gráfico 4 Flujo vehículos

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 17 de 60 | | |



Gráfico 5 Flujo Personas

4.2. 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. Entre ellos:

- Handhelds y tablets
- Tarimas
- Pallet Jack (Carretilla hidráulica)
- Bodegas dedicadas según cargas (productos perecederos, animales vivos, mercancía peligrosa, mercancía valorada, mercancía extradimensionada)
- Básculas
- Montacargas
- Estanterías
- Equipos de inspección de la carga (Rayos X, Detector de Trazas de Explosivos)
- CCTV

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.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 18 de 60 | | |

4.3. Horarios Hábiles y Extraordinarios para la Prestación de los Servicios

ADIMEX cuenta con un horario establecido para la prestación de los servicios que se brindan en la Terminal de Carga del AIES-SOARG, tanto para la importación como para la exportación, los cuales se presentan a continuación:

| Importación | | Exportación | |
|-----------------|------------|-----------------|------------|
| Días | Horarios | Días | Horarios |
| Lunes a Viernes | 8:00-17:00 | Lunes a Domingo | 6:00-22:00 |
| Sábado | 8:00-12:00 | | |

De igual manera, se continuarán prestando los servicios en horarios no hábiles, asuetos y feriados, siempre y cuando los usuarios lo soliciten con 24 horas de anticipación como mínimo, para realizar las gestiones y coordinaciones pertinentes para brindar los servicios en horarios extraordinarios.

Para solicitar la prestación de servicios extraordinarios, los usuarios deberán completar y presentar el Formulario Único de Servicios directamente al Coordinador de Operaciones. Este formulario está disponible en las áreas de Atención al Cliente, Facturación y Operaciones.

ADIMEX, para proporcionar servicio de calidad y para satisfacer las necesidades de la demanda, podrá ajustar los turnos de trabajo, considerando el análisis y evaluación al respecto. Las principales variables a valorar serán las siguientes:

- Incremento de la Demanda futura de carga aérea (importación y exportación, tránsitos)
- Requerimientos de Servicios en Horarios Extraordinarios.

| | | | | | |
|---|--|-------------|---------------|--------------------|--|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | | CÓDIGO | VERSIÓN | |
| | | | ADX-CM-L01 | 02 | |
| | DEPARTAMENTO | | | OPERACIONES | |
| | FECHA VIGENCIA | PÁG. | | | |
| | 01/11/2024 | 19 de 60 | | | |

5. SERVICIOS PRESTADOS EN LA TERMINAL DE CARGA DEL AIES-SOARG

5.1. Servicio a la Carga de Importación



Gráfico 6 Proceso de importación de carga y detalle del proceso de Lotificación

5.2. Servicio a la Carga de Exportación

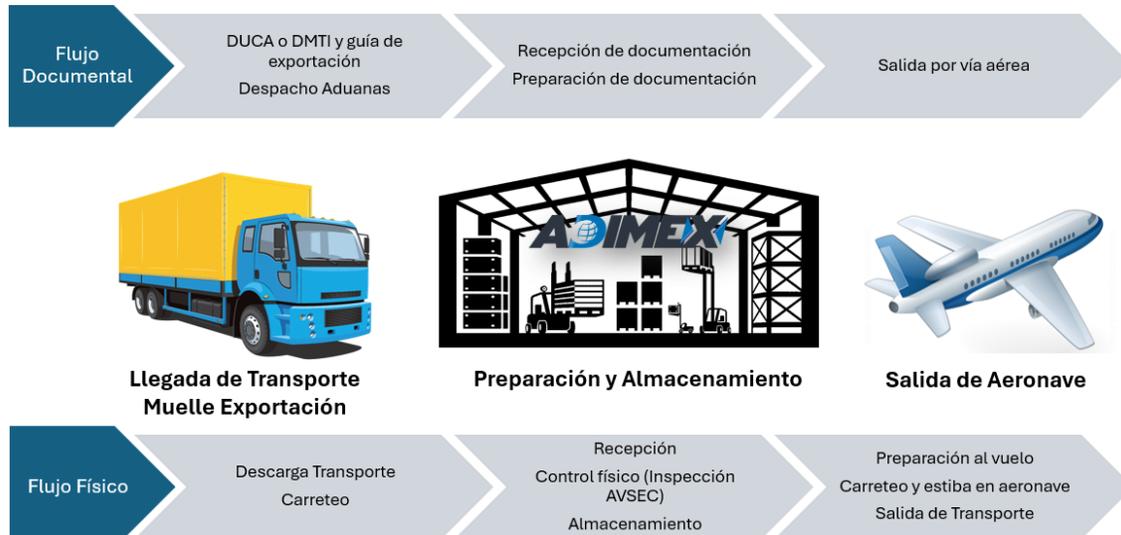


Gráfico 7 Proceso de Exportación de Carga

Los procedimientos operativos que desarrollará ADIMEX en la Terminal de Carga vienen detallados en el ADX-OP-L02 Manual de Operaciones de la Terminal de Carga de ADIMEX.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 20 de 60 | | |

5.3. Servicios Básicos Comerciales

Los servicios básicos comerciales son todos aquellos que ADIMEX está obligado a suministrar desde el inicio de la Prestación del Servicio de las Instalaciones Existentes y durante toda la etapa de explotación, de acuerdo con este manual y por los cuales tiene derecho a cobrar una tarifa a los usuarios. Los clientes a los que se dirigen estos servicios esencialmente son: los importadores, exportadores, transportistas, aerolíneas, agencias Courier, agencias aduanales y otros usuarios en general. Los servicios básicos comerciales son:

5.3.1. Derecho de carga:

El servicio que consiste en el uso de la infraestructura se refiere a la provisión y acceso a las instalaciones y servicios necesarios para que las empresas y entidades realicen sus operaciones de manera eficiente. Este servicio incluye un almacenamiento básico según Tarifario vigente y naturaleza de mercancía.

➤ 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

5.3.2. 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

5.3.3. Almacenamiento:

Servicio de almacenamiento para carga de importación o exportación, según su clasificación y naturaleza en estantes, bodegas u otros espacios que sean convenientes para la carga. El cobro de este servicio procederá según el tarifario vigente.

5.4. Servicios Complementarios

Los Servicios Complementarios son aquellos propuestos y aprobados por ADIMEX, según se establece en las Bases de Licitación (Sección 1.8.3) y en el Contrato de Asocio Público Privado (cláusula XV).

Estos servicios no están sujetos a regulación tarifaria y tienen como objetivo brindar la mejor atención y servicio al cliente, aportando mayor valor, eficiencia y mejoras a su operación de carga. Los servicios

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 21 de 60 | | |

se dividen en obligatorios y opcionales, y no son excluyentes, lo que permite la adición de nuevos servicios a solicitud de los clientes o según las oportunidades que se identifiquen en el futuro.

En el caso de nuevos servicios complementarios, ADIMEX presentará solicitud de prestación de servicios complementarios a CEPA, de acuerdo con el procedimiento establecido en la cláusula XV del Contrato de Asocio Público Privado.

5.4.1. Servicio de Lotificación de Carga en Importación

➤ Descripción

Servicio que consiste en la clasificación y separación de las mercancías de importación según manifiesto de carga en el área de lotificación de la Terminal de Carga del Aeropuerto Internacional de El Salvador San Óscar Arnulfo Romero y Galdámez.

➤ Tipo de servicio

Servicio Obligatorio para toda la mercancía de importación.

Es necesario que ADIMEX El Salvador pueda controlar desde el momento en que la mercancía ingresa a la Terminal de Carga y tenga control de todos los procesos de puerta a puerta de la Terminal de Carga. Esto contribuirá a la mejora de los flujos y minimizar incidencias.

➤ Valor agregado

- Rapidez en el ingreso de la carga, alineada con la operación de las aerolíneas.
- Control de estado y posibles daños de la carga al momento de su recepción en bodega.
- Trazabilidad del proceso completo.

5.4.2. Servicio de Manejo y Almacenamiento para Animales Vivos (Entrega directa-No Mascotas):

➤ Descripción

Servicio que busca contribuir y dar cumplimiento con las disposiciones para el protección y bienestar de los animales vivos contemplados en la Ley Especial de Protección y Bienestar Animal dentro de la Terminal de Carga, ofreciendo un servicio que vele por el bienestar de los Animales Vivos que son recibidos en la Terminal de Carga como importaciones o exportaciones.

➤ Tipo de servicio

Servicio Obligatorio.

Es necesario que todos los Animales Vivos que se almacenen en la Terminal de Carga puedan recibir las condiciones mínimas de infraestructura y manejo necesarias para salvaguardar la integridad de éstos. Por lo anterior, todos los Animales Vivos deben estar sometidos a este servicio.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 22 de 60 | | |

➤ Valor agregado

- Condiciones de manejo de los AVI que garantizan su protección y bienestar.
- Proceso de Expedición ágil y prioritario que permita la estancia del AVI en la Terminal de Carga sea lo más corta posible. Máximo 8 horas.
- Estancia en Exportaciones que garantiza el bienestar y protección del AVI en lo que se gestiona el proceso de Exportación con las Aerolíneas.
- Personal capacitado en el Manejo de Animales Vivos.

5.4.3. Servicio de Manejo y Almacenamiento para Animales Vivos (Entrega Directa-Mascotas):

➤ Descripción

Servicio que vela por el bienestar y confort de las mascotas que son recibidas en la Terminal de Carga. Este servicio no incluye alimentación ni cuidados médicos.

➤ Tipo de servicio

Servicio Obligatorio.

Es necesario que todas las mascotas que se almacenen en la Terminal de Carga pueda recibir las condiciones mínimas de infraestructura y manejo necesarias para salvaguardar la integridad de estos. Por lo anterior, todas las Mascotas que ingresen a la Terminal de Carga deben estar sometidos a este servicio.

➤ Valor agregado

- Condiciones adecuadas para las mascotas
- Proceso de Expedición expedito para que la estancia de las mascotas en la Terminal de Carga sea lo más corta posible.
- Estancia en Exportaciones que garantiza el bienestar y protección de las mascotas en lo que se gestiona el proceso de Exportación con las Aerolíneas.
- Personal capacitado en el Manejo de Mascotas.

5.4.4. Servicio Extraordinario:

➤ Descripción

Servicio que consiste en habilitar áreas específicas de la Terminal de Carga en horarios distintos al horario ordinario y brindar el servicio asociado según el requerimiento del cliente y conforme a la actividad o procedimiento solicitado. Se cobrará por la habilitación de cada área solicitada por el cliente y esencial para la prestación del servicio, así como por la apertura de cortina cuando resulte aplicable.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 23 de 60 | | |

- Tipo de Servicio
Servicio opcional
- Valor Agregado
 - Garantía de prestación del servicio
 - Logística y coordinación para la prestación oportuna del servicio.

5.4.5. Servicio de Facilitación al Aforo para Carga de Importación y selectivo rojo

- Descripción
Servicio que consiste en el traslado, acompañamiento y apoyo logístico a los usuarios y a la Dirección General de Aduanas para la realización del proceso de aforo según lo establecido en la normativa Aduanera.

Este servicio también será aplicable en los casos en los que otro Servicio Público requiera el traslado de las mercancías del almacén general a otra área de la Terminal de Carga para una revisión física.
- Tipo de servicio
Servicio Obligatorio para Mercancías con Selectividad Amarilla o Roja. Este servicio también es aplicable para Mercancías en las cuales el usuario solicita Verificación Previa.

Este servicio es obligatorio debido a que la DGA tiene la facultad de poder inspeccionar las mercancías conforme al CAUCA y RECAUCA y poder verificar la clasificación arancelaria de las mercancías que se importan. Asimismo, los importadores tienen el derecho de poder inspeccionar previamente las mercancías. Y en definitiva el Depositario tiene la responsabilidad de salvaguardar en todo momento la integridad de las mercancías que están provisionalmente bajo su tutela. Debido a lo anteriormente expuesto, es necesario que en estos procesos se cuente con personal de ADIMEX El Salvador para verificar la integridad y correcta manipulación de las mercancías.
- Valor agregado
Cumplir con el aseguramiento de integridad de la carga, según el CAUCA y RECAUCA

5.4.6. Servicio a Mercancías Especiales Peligrosas:

- Descripción
Servicio que consiste en una segregación y almacenamiento apropiado de mercancías peligrosas definidas por la IATA (Anexo 18).
- Tipo de servicio
Servicio Obligatorio.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 24 de 60 | | |

Conforme al Anexo 18, es necesario que ADIMEX El Salvador en su carácter de Agente Acreditado pueda manipular de forma apropiada las mercancías peligrosas y adicionalmente segregar éstas para efecto de mitigar los riesgos que impliquen su almacenamiento en una infraestructura en la zona primaria.

- Valor agregado
 - Prioridad de expedición
 - Personal debidamente capacitado.
 - Bodega especial de mercancías peligrosas.

5.4.7. Servicio de Inspección AVSEC a Mercancías:

- Descripción

ADIMEX El Salvador, en vista de su calidad de Agente Acreditado certificado por la AAC, presta de forma exclusiva el servicio de inspección a las mercancías, a través de métodos no intrusivos (RX o ETD) o intrusivos (inspección visual o manual), según aplique a cada tipo carga.

Dentro de la prestación del servicio se incluye la emisión del Certificado Declaración de Seguridad y el sellado de la carga Autorizada por la AAC y TSA.

Este servicio da cumplimiento a la normativa Nacional e Internacional (RAC17 de la AAC y Anexo 17 y Doc 8973 OACI).
- Tipo de servicio

Servicio Obligatorio para todo tipo de Mercancías de exportación.

Conforme al RAC17 y al Anexo 17 y Doc8973 OACI es de obligatorio cumplimiento para el Agente Acreditado de inspeccionar el 100% de las mercancías que abordarán una aeronave y determinar que la misma está libre de cualquier instrumento que pueda alterar la seguridad de los pasajeros, tripulación y la aeronave.
- Valor agregado
 - Cumplimiento a la normativa Nacional e Internacional (RAC17 de la AAC y Anexo 17 y Doc 8973 OACI).
 - Aseguramiento de la carga para el transporte por vía área por Agente Acreditado.
 - Habilitación para operar con carga aérea de exportación y transbordos indirectos desde el Aeropuerto Internacional de El Salvador.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 25 de 60 | | |

5.4.8. Servicio de Facilidades Especiales para Preparación de la carga en la Zona Pública:

➤ Descripción

Servicio que habilita la utilización de espacios definidos por Adimex El Salvador para la realización de actividades relacionadas a la preparación de las mercancías para exportación.

➤ Tipo de servicio

Servicio Obligatorio para los usuarios que preparan la carga en la Zona Pública.

Es necesario que para efecto de ordenar la zona pública y garantizar la eficiencia de los flujos operativos en este se asignen espacio para los usuarios que preparan la carga en la mencionada zona.

➤ Valor Agregado

- Ordenamiento y limpieza del espacio definido.
- Segregación de uso de espacios.
- Agilidad de los procesos de exportación.
- Facilidad a la DAN/PNC o cualquier otra entidad (según necesidad) para la revisión de mercancías.

5.4.9. Servicio de carnetización AVSEC del personal:

➤ Descripción

Servicio que consiste en la emisión por parte de ADIMEX de un carné específico para garantizar el acceso a las distintas zonas de la Terminal de Carga al personal de aerolíneas agente de apoyo terrestre, agentes de carga y otras personas. Este carné tendrá una vigencia igual al año calendario en el cual se emita. En caso de pérdida o extravío, ADIMEX cobrará el servicio de renovación como una nueva emisión por el tiempo restante de validez del carnet original.

➤ Tipo de servicio

Servicio Obligatorio para todo personal que desarrolle tareas en las instalaciones de la Terminal de Carga.

ADIMEX El Salvador en vista de ser Agente Acreditado debe dar fiel cumplimiento al Programa de Seguridad de la Carga Aérea aprobado por la AAC y conforme a este es necesario carnetizar a todos los usuarios que ingresen a la Terminal de Carga.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 26 de 60 | | |

➤ Valor Agregado

- Cumplimiento a normativas de la RAC 17 y Anexo 17.
- Control, identificación y trazabilidad de acceso a zonas no públicas de la Terminal de carga.

5.4.10. Handling Express para Mercancías de Importación

➤ Descripción

Servicio de agilización y priorización de despacho de la carga de importación, desde su recepción en Área de Lotificación hasta su entrega en Muelle de Importación.

Este servicio se prestará una vez que las cargas han sido manifestadas a la Dirección General de Aduanas.

La prestación de este servicio estará sujeta a las posibilidades operativas y demanda de servicio.

➤ Tipo de servicio

Opcional

➤ Valor Agregado

- Priorización en los procesos de importación

5.4.11. Arriendo de oficinas y otros espacios:

ADIMEX arrendará las oficinas y otros espacios en la Terminal de Carga a las personas naturales y jurídicas que lo requieran.

5.4.12. 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.

5.4.13. 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.

5.4.14. 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.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 27 de 60 | | |

5.4.15. 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.

5.4.16. 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.

5.4.17. Otros servicios del Tarifario:

El tarifario contempla otros servicios que deberán ser solicitados a través del ADX-OP-F07 Formulario Único de Servicios al área correspondiente para su ejecución y pago por parte del cliente.

| N° | Servicio | Rubro | | | Estatus | |
|-----|--|--------|--------|------|----------|-------------|
| | | Import | Export | Otro | Opcional | Obligatorio |
| 1. | Corrección de ubicación en bodega | ● | | | ○ | |
| 2. | Cambio de categoría | ● | | | ○ | |
| 3. | Resguardo de carga en el área de expedición de Importación | ● | | | ○ | |
| 4. | Reconteo | ● | | | ○ | |
| 5. | Desagrupaje | ● | | | ○ | |
| 6. | Agrupaje | ● | | | ○ | |
| 7. | Arrendamiento de montacarga para rayos "X" | | ● | | ○ | |
| 8. | Cambio de tipo de entrega (directa a normal) | ● | | | ○ | |
| 9. | Apertura de cortina en Exportación | | ● | | ○ | |
| 10. | Corrección al consignatario | ● | ● | | ○ | |
| 11. | Corrección de guía aérea | ● | ● | | ○ | |
| 12. | Corrección del peso (manifestado/recibido) | ● | ● | | ○ | |
| 13. | Reenviñetado de guía | ● | ● | | ○ | |
| 14. | Certificación de documento | ● | ● | | ○ | |
| 15. | Certificación de mercadería entregada/resguardada | ● | ● | | ○ | |
| 16. | Autorización de colocar hielo seco a mercadería de bodega | ● | ● | | ○ | |
| 17. | Repesado | ● | ● | | ○ | |
| 18. | Anulación de documento (factura) | ● | ● | | ○ | |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 28 de 60 | | |

| N° | Servicio | Rubro | | | Estatus | |
|-----|--|--------|--------|------|----------|-------------|
| | | Import | Export | Otro | Opcional | Obligatorio |
| 19. | Servicio de montacarga | ● | ● | | ○ | |
| 20. | Reporte llog | ● | ● | | ○ | |
| 21. | Cuadrilla | ● | ● | | ○ | |
| 22. | Estadía y Resguardo de Unidades de Transporte | ● | ● | | ○ | |
| 23. | Provisión de Pallet Jacks para Manejo de mercancía | ● | ● | | ○ | |
| 24. | Reporte de Mercancía | ● | ● | | ○ | |
| 25. | Alquiler Salón de Sesiones | | | ● | ○ | |
| 26. | Resguardo de carga en el área de expedición de Importación | ● | | | ○ | |

5.4.18. 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, así como la visita al Tarifario disponible en nuestro Sitio Web:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

 +503 7032 3163
 servicioalcliente.sv@adimex.sv
 www.adimex.hn/sv

5.5. Servicios Básicos No Comerciales

ADIMEX como operador de la Terminal de Carga del AIES-SOARG tiene la obligación de prestar los siguientes servicios sin percibir una tarifa directa de los usuarios. Estos servicios son:

5.5.1. 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.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 29 de 60 | | |

5.5.2. Servicio de Aseo:

ADIMEX como concesionario será el responsable del aseo permanente del área concesionada, 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.

5.5.3. 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.

5.5.4. Servicio de Señalización:

ADIMEX proveerá y mantendrá en buen estado todos los elementos de señalización del área concesionada, que sean necesarios y que estén asociados a la explotación de la obra y a la operación del recinto.

5.5.5. 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.

5.5.6. 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.

5.5.7. 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.

5.5.8. 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

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 30 de 60 | | |

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.

5.5.9. 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. PROCEDIMIENTOS

Procedimiento No. 1: Servicio a la Carga de Importación

1. Objetivo:

Describir el proceso general de importación de mercancías, garantizando que se cumplan cada uno de los requisitos establecidos para este fin.

2. Marco Legal:

- **Regulaciones de la Autoridad de Aviación Civil de El Salvador (AAC)**

Ley Orgánica de Aviación Civil

Capítulo IX: "De la regulación del transporte aéreo". Este capítulo generalmente aborda las normativas referentes al transporte de carga, tanto de importación como de exportación, así como los derechos y responsabilidades de los operadores aéreos.

- **Regulaciones de la OACI (Organización Internacional de Aviación Civil)**

Anexo 9 al Convenio de Chicago: "Facilitación"

Capítulo 4: "Entrada y salida de personas y carga". Este capítulo incluye directrices sobre los procedimientos de importación y exportación de carga, así como las responsabilidades de los Estados en cuanto a la facilitación de estos procesos.

- **Regulaciones de la IATA (International Air Transport Association)**

IATA Cargo Handling Manual (ICHM)

Capítulo 7: "Handling of Import Cargo". Este capítulo describe los procedimientos recomendados por la IATA para la manipulación de carga importada.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 31 de 60 | | |

- **Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)**

Título V: "Regímenes Aduaneros"

Capítulo I: "Disposiciones Generales". Aquí se describen las regulaciones aplicables a la importación de mercancías en general, incluyendo la carga aérea.

- **Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)**

Título III: "Despacho de mercancías"

Capítulo I: "Despacho para la Importación". Este capítulo detalla los procedimientos específicos para el despacho de mercancías importadas por vía aérea.

3. Formatos/Formularios:

- Declaración de mercancías.
- Guía Aérea
- Formulario de Registro de Importador
- Formulario Único de Servicios ADIMEX
- Nota de Salida Aduana
- Pase de Salida ADIMEX
- Formulario de entrega directa de mascotas

4. Frecuencia de uso: Diaria

5. Descripción del Procedimiento:

5.1. Equipaje, encomiendas y paquetería

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|---|---|
| 1. | Cliente | Retira documentos originales de Aerolínea (guía aérea y Factura comercial). | |
| 2. | Cliente | Se presenta en Aduana y completa el formulario de registro de importador. | Para clientes que realizan trámite por primera vez. |
| 3. | Cliente | Solicita formulario y completa formulario de servicio de aforo a Oficial de Servicio de Atención al Cliente de ADIMEX | |



MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 32 de 60 |

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|---|-----------------|
| 4. | Cliente | Realiza pago obligatorio a ADIMEX por servicio de aforo | Según Tarifario |
| 5. | Cliente | Realiza trámite aduanal y presenta documentación (Guía Aérea y Fotocopia de DUI o pasaporte) en ventanilla de Oficial Aduanero. | |
| 6. | Aduana | Asigna funcionario para realizar aforo. | |
| 7. | Cliente | Presenta factura por servicios de aforo en expedición de ADIMEX. | |
| 8. | ADIMEX | Realiza traslado de carga a salón de aforo. | |
| 9. | Cliente | Funcionario de Aduana y Cliente realizan verificación física de carga (paquetería, equipaje o encomienda. | |
| 10. | Aduana | Realiza declaración y valoración de artículos importados. | |
| 11. | Aduana | Emite mandamiento de pago por impuestos a la carga importada. | |
| 12. | Cliente | Realiza pago de impuestos en ventanilla de colecturía del Ministerio de Hacienda en la Terminal de Carga. | |
| 13. | Cliente | Presenta comprobante de pago en ventanilla de Aduana. | |
| 14. | Aduana | Emite Nota de salida de Aduana. | |
| 15. | Cliente | Realiza pago de manejo y almacenaje a la carga en ventanilla de ADIMEX. | |
| 16. | ADIMEX | Emite Pase de Salida de ADIMEX | |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 33 de 60 | | |

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|---|---------------|
| 17. | Cliente | Solicita carga en expedición de importación | |
| 18. | ADIMEX | Entrega mercancías a cliente | |
| 19. | Cliente | Retira mercancías. | |

5.2. Mascotas

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|--|---------------|
| 1. | Cliente | Retira documentos originales de Aerolínea (Guía Aérea y Factura Comercial). | |
| 2. | Cliente | Solicita a Aduana formulario de entrega directa. | |
| 3. | Cliente | Solicita certificado de importación al MAG Presentando la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> - Cartilla de vacunación vigente. - Certificado de origen. - Guía aérea. | |
| 4. | MAG | Valida documentos presentados y emite certificado de Importación. | |
| 5. | Cliente | Presenta formulario de entrega directa a Aduana adjuntando los documentos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - DUI o pasaporte del propietario de la mascota. - Guía aérea. - Comprobante de pago por certificación de importación del MAG. | |
| 6. | Aduana | Valida y autoriza formulario de entrega directa de mascota. | |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 34 de 60 | | |

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|---|---------------|
| 7. | Cliente | Realiza pago de servicio de manejo y almacenaje para animales vivos (entrega directa de mascotas). | |
| 8. | ADIMEX | Entrega a cliente pase de salida y comprobante de pago. | |
| 9. | Cliente | Entrega copia de documentos u originales según sea necesario para el archivo de bodega: <ul style="list-style-type: none"> - Pase de Salida de ADIMEX - Formulario firmado y sellado por aduana de entrega directa. - Guía aérea. - Comprobante de pago de ADIMEX. - Comprobante de pago y certificado de importación por parte del MAG. | |
| 10. | Cliente | Solicita carga en expedición de importación | |
| 11. | ADIMEX | Entrega mascota a cliente | |
| 12. | Cliente | Retira mascota | |

5.3. Importadores

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|---|---|
| 1. | Cliente | Debe teledespachar y realizar pagos de impuestos en línea, previo a la llegada de la Terminal de Carga Aérea. | |
| 2. | Cliente | Corre selectividad en sistema transaccional de Aduana. | Para los clientes que obtienen selectividad roja o naranja, deben presentarse a la aduana de la terminal de carga aérea |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 35 de 60 | | |

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|---|--|
| | | | con declaración de mercancías simplificada |
| 3. | Cliente | Se presenta en ventanilla de Aduana con la orden de levante y solicita Nota de Salida de Aduana. | |
| 4. | Cliente | Realiza pago por servicios brindados en ventanilla de ADIMEX con la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> - Nota de Salida de Aduana - Copia de Guía Aérea | |
| 5. | ADIMEX | Entrega Factura y pase de salida de Bodega | |
| 6. | Cliente | Solicita expedición de carga en muelle de importación con la documentación siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Copia de nota de salida de Aduana - Copia de Guía Aérea - Pase de salida de ADIMEX en original - Comprobante de pago de ADIMEX | |
| 7. | Cliente | Firma pase de salida de conformidad con la recepción de la carga. | |
| 8. | ADIMEX | Entrega carga. | |
| 9. | Cliente | Retira carga de la Terminal de Carga Aérea. | |

Procedimiento No. 2: Servicio a la Carga de Exportación

1. Objetivo:

Describir el proceso general de exportación de mercancías, garantizando que se cumplan cada uno de los requisitos establecidos para este fin

2. Marco Legal:

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 36 de 60 | | |

- **Ley Orgánica de Aviación Civil**

Capítulo IX: "De la regulación del transporte aéreo". Este capítulo incluye normativas sobre el transporte de carga, tanto de importación como de exportación, y detalla los derechos y responsabilidades de los operadores aéreos en cuanto a la exportación de mercancías.

- **Regulaciones de la OACI (Organización Internacional de Aviación Civil)**

Anexo 9 al Convenio de Chicago: "Facilitación"

Capítulo 4:Regulaciones de la IATA (International Air Transport Association)

IATA Cargo Handling Manual (ICHM)

Capítulo 8: "Handling of Export Cargo". Este capítulo describe los procedimientos recomendados por la IATA para la manipulación y documentación de la carga exportada por vía aérea.

- **Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)**

Título V: "Regímenes Aduaneros"

Capítulo I: "Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)

Título III: "Despacho de mercancías"

3. Formatos/Formularios

- Recibo de pago
- Guía Aérea
- Declaración de Mercancías

4. Frecuencia de uso: Diario

5. Descripción del Procedimiento:

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|--|--|
| 1. | Cliente | Estaciona medio de transporte en muelle de recepción de carga de exportación | |
| 2. | Aerolínea | Verifica estado de la carga previo a entrega de carga a ADIMEX. | Si la carga no se encuentra en estado óptimo para transportarse el cliente o exportador debe subsanar, reparar o retirar la carga. |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 37 de 60 | | |

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|---|---|
| 3. | Cliente | Realiza proceso aduanal | Entrega documentación correspondiente según sea el caso de la inspección requerida. |
| 4. | Cliente | Entrega Mercancías a Aerolínea | |
| 5. | ADIMEX | Brinda servicio de facilidad de la carga de exportación. | |
| 6. | Cliente | Realiza pago en ventanilla de ADIMEX por los servicios de facilidad de la carga de exportación e inspección AVSEC. - Documento de Aduana - Recibo de ADIMEX | |
| 7. | Cliente | Presenta documento de pago de ADIMEX, copia de guía aérea y pase de salida de ADIMEX a supervisor de exportaciones. | |
| 8. | ADIMEX | Traslada Carga a inspección de rayos X y zona estéril. | |
| 9. | ADIMEX | Coloca carga a disposición de aerolínea para su preparación de embarque. | |

Procedimiento No. 3: Atención de Sugerencias, Reclamos y Consultas a Usuarios

1. Objetivo:

Proporcionar a los clientes un procedimiento claro, accesible y eficaz para presentar sugerencias, reclamos y consultas, con el fin de resolver problemas de manera oportuna y mejorar continuamente los productos y servicios ofrecidos por ADIMEX.

2. Marco Legal:

Contrato de Asocio Público Privado ADIMEX EL SALVADOR SPE S.A DE C.V – CEPA

Ley Especial de Asocios Públicos Privados (LEAPP) y su reglamento

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 38 de 60 | | |

Manual de Sugerencias, Reclamos y Consultas.

3. Formatos/Formularios:

- Sistema de Sugerencias Reclamos y Consultas
- Página web de ADIMEX <https://adimex.hn/sv/suggestion/>
- ADX-CM-F01 Modelo Carta de Sugerencias, Reclamos y Consultas

4. Frecuencia de uso: Periódica

5. Descripción del Procedimiento:

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|--|---|
| 1. | Cliente | Se comunica con Oficial de Atención al cliente por medio de llamada telefónica, medios electrónicos (página web, redes sociales correo electrónico, mensajería instantánea), medios escritos. | Oficina de Atención al Cliente, primer Nivel del Edificio Administrativo de la Terminal de Carga N° Teléfono +503 7032 3163 Correo electrónico servicioalcliente.sv@adimex.sv , |
| 2. | Cliente | Presenta la sugerencia, reclamo o consulta con la información mínima siguiente (Ver Anexo 1 Modelo Carta Reclamo Formal): - Nombre completo y datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono). - Descripción detallada del problema o sugerencia. - Fecha y lugar donde ocurrió el problema (si aplica). - Documentación o evidencia relevante (como facturas, fotos, correos electrónicos, etc.). | Debe especificar si la sugerencia, reclamo o consulta es por daño a la mercancía, maltrato del personal, tiempo o flujo de operaciones, entre otros. |
| 3. | ADIMEX | Envía una confirmación al cliente (por correo electrónico), indicando que la sugerencia, reclamo o consulta ha sido | |



MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 39 de 60 |

| PASO | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|------|-------------|--|---------------|
| | | recibida, junto con el número de referencia y el plazo estimado para recibir una respuesta | |
| 4. | Cliente | Espera dentro del plazo comunicado (5 días calendario) para recibir una respuesta por parte de ADIMEX. En caso de que el quinto día destinado a responder la solicitud sea un día fin de semana o feriado, se deberá dar respuesta el primer día hábil siguiente. | |
| 5. | ADIMEX | Envía respuesta por correo electrónico con la solución y/o las acciones que se tomarán para resolver el problema o implementar la sugerencia. | |
| 6. | Cliente | Si existe inconformidad a la solución, puede ponerse en contacto nuevamente utilizando el número de referencia. | |
| 7. | ADIMEX | Tomará nuevamente la referencia para asignar nuevo caso e iniciar proceso en el periodo establecido de 5 días calendario. En caso de que el quinto día destinado a responder la solicitud sea un día fin de semana o feriado, se deberá dar respuesta el primer día hábil siguiente | |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 40 de 60 | | |

Procedimiento No. 4: Gestión de Reclamos por Mercancía Dañada

1. Objetivo:

Establecer un procedimiento claro y estandarizado considerando tanto aspectos legales como operativos para respuesta de reclamo de mercancías manipuladas y almacenadas en Terminal de Carga del AIES SOARG por ADIMEX.

2. Marco Legal:

Ley Especial de Asocios Público Privados y su reglamento.

3. Formatos/Formularios:

- Página web de ADIMEX <https://adimex.hn/sv/suggestion/>
- Sistema de Sugerencias Reclamos y Consultas
- ADX-CM-F01 Modelo Carta de Sugerencias, Reclamos y Consultas
- ADX-CM-F02 Modelo Carta Aceptación de pago de reclamo por mercancía dañada

4. Frecuencia de uso: A solicitud

5. Descripción del Procedimiento:

5.1. Responsabilidad en el manejo de mercancías

- 5.1.1. **Inspección a la entrada:** Todas las mercancías son inspeccionadas al ingresar al almacén. Incluye fotos y observaciones del estado de éstas.
- 5.1.2. **Registro de anomalías:** Si se detecta algún daño, de inmediato se notifica al transportista (aerolínea) y deben reparar la carga previo a su aceptación por parte de ADIMEX. La responsabilidad del transporte y los daños que sufra la mercancía cuando se encuentre bajo custodia del transportista no es responsabilidad de ADIMEX
- 5.1.3. **Expedición:** El usuario, transportista, responsable o empleado deberá verificar de manera inmediata el estado en el cual recibe la mercancía, previo a la firma del **"Pase de Salida"** y en el caso que verifique algún daño o anomalía, lo informe al personal de Atención al Cliente de ADIMEX, al fin de documentarlo.

5.2. Proceso de presentación de reclamos

5.2.1. Plazo para reclamo:

- El reclamo formal y definitivo debe de ser gestionado por el propietario de la mercancía, lo que deberá ser acreditado con los documentos correspondientes.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 41 de 60 | | |

- Se solicita que el reclamo sea interpuesto en el menor tiempo posible después de la expedición de la carga (es sugerido que se interponga de manera inmediata). En caso de que el quinto día destinado a responder la solicitud sea un día fin de semana o feriado, se deberá dar respuesta el primer día hábil siguiente.
- Si el reclamo se presenta después de semanas o meses, dificulta investigar y validar la responsabilidad de ADIMEX o de cualquier otro involucrado en el daño de la mercancía.

5.2.2. Medios y documentación requerida:

- Podrá ser cualquier medio que crean conveniente, digital o escrito (ver **Anexo 1. Modelo Carta de Sugerencias, Reclamos y Consultas ADX-CM-F01**). Se pone a disponibilidad nuestro sistema de CRS <https://adimex.hn/sv/suggestion/>, número de teléfono +503 7032 3163 y correo electrónico servicioalcliente.sv@adimex.sv, con la información mínima siguiente:
 - Nombre completo y datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono).
 - Descripción detallada del problema o reclamo y detalle de lo que solicita.
 - Fecha y lugar donde ocurrió el problema (si aplica).
 - Documentación o evidencia relevante (facturas, fotos, declaración de mercancías, correos electrónicos, etc.).

5.3. Proceso de respuesta a reclamo

- 5.3.1. **Recepción de reclamo:** ADIMEX enviará una confirmación al cliente (por correo electrónico), indicando que el reclamo ha sido recibido, junto con el número de referencia y el plazo a recibir una respuesta.
- 5.3.2. **Evaluación:** Una vez recibido el reclamo, se procede a una evaluación rápida del caso. Esto incluye la revisión de cámaras de seguridad (si aplicable), reportes de inspección, y entrevistas al personal involucrado.
- 5.3.3. **Inspección adicional:** Si el reclamo es válido, ADIMEX puede proponer una inspección adicional de la mercancía junto al reclamante para verificar el daño.

5.4. Resolución del reclamo

5.4.1. Decisión:

- Tras la investigación, se emite una decisión basada en los términos y condiciones del servicio en un plazo máximo de **5 días calendario**. En caso de que el quinto día destinado a responder la solicitud sea un día fin de semana o feriado, se deberá dar respuesta el primer día hábil siguiente.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 42 de 60 | | |

- Al concluir que ADIMEX sea responsable, se procederá a presentar el reclamo a la aseguradora para la gestión del pago de la compensación. El tiempo que la aseguradora tarde en hacer la revisión y presentar su informe varía dependiendo del caso y la empresa ajustadora que ellos designen. Sin embargo, en el transcurso de la espera de la respuesta definitiva, ADIMEX notificará al interesado los avances o informará que se mantiene en revisión.
- Si no es posible comprobar que el daño ha sido producido en consecuencia a acciones u omisiones del personal o representantes de ADIMEX, se emitirá una explicación detallada respaldada por la documentación obtenida durante el proceso.

5.4.2. **Compensación o inconformidad:**

- En caso de que el reclamo sea procedente, el cliente deberá de presentar su conformidad por medio de una carta de aceptación con detalle de cuenta a transferir, según modelo ADX-CM-F02 Modelo Carta Aceptación de Pago de Reclamo por daño en mercancía, mostrada en el **Anexo 2**.

5.4.3. **Disponibilidad de la mercancía:**

- En cuanto se disponga de hacer un reclamo, tomar en consideración que la mercancía deberá de resguardarse de manera íntegra. Ya que, si se determina que ADIMEX deba compensar al titular de la mercancía por el daño a esta, la misma deberá ser puesta a disposición de ADIMEX a fin de realizar las acciones que correspondan conforme a sus pólizas de seguro.

7. **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.

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 Auditorías 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 el desempeño y procedimientos entre otros.

Se han implementado una serie de indicadores de desempeño que ayudan al verificar los niveles de servicio que se brindan a los usuarios:

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 43 de 60 | | |

7.1. Servicios Básicos No Comerciales

A. Servicio de Conservación de Obras

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|---|---|--|------------------|-------------------|----------|
| 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 | < 24 hrs | 100% |
| | | 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 Electrónicos 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 | <24 hrs | 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% |



MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 44 de 60 |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|---|---|---|------------------|-------------------|----------|
| | Cumplimiento preventivo | Cumplimiento del Plan de Mantenimiento | % | >95% | 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% |
| | 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 | Tiempo | < 3 semanas | 99% |



MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 45 de 60 |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|--|---|---|------------------|-------------------|----------|
| | | residuales y drenaje | | | |
| | Efectividad de la solución | Correcciones a trabajo de mantenimiento correctivo | % | < 5% | 99% |
| | 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% | >95% |
| | 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 conraincendios | 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% |
| | | Tiempo de entrega de solución de trabajo de mantenimiento | Tiempo | < 48 hrs | 100% |



**MANUAL DE SERVICIOS DE LA
TERMINAL DE CARGA**

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 46 de 60 |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|---|---|---|------------------|-------------------|----------|
| | | correctivo al sistema contra incendios | | | |
| | 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. Sistema 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% |
| | 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% |



MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 47 de 60 |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|---|---|--|------------------|-------------------|----------|
| | 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 | <24hrs |
| | | 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% |



MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 48 de 60 |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|--|---|---|------------------|-------------------|----------|
| | Calidad y eficacia parámetros operativos | Calidad y eficacia parámetros operativos (capacidad, durabilidad, estado pintura, grado oxidación, abonamiento, 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 electromagnéticos | 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% |
| A.11. Equipos sistemas, eléctricos, 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% |



MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 49 de 60 |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|---|---|---|--|-------------------|----------|
| | 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% |
| | 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% |
| Rapidez de respuesta 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% |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 50 de 60 | | |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|-------------------------|--|--|------------------|-------------------|----------|
| | 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% |

B. Servicio de Aseo

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI | |
|-------------------------------|--|---|--|-------------------|----------|------|
| B.1. Limpieza Terminal | Estado de limpieza en la Terminal | <ul style="list-style-type: none"> - 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 los accidentes/incidentes laborales - La limpieza es adecuada para evitar el deterioro de los productos almacenados dentro de la terminal | % | >99% | 99% | |
| | 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 | % | >99% | 99% | |



MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA

| | |
|-----------------------|----------------|
| CÓDIGO | VERSIÓN |
| ADX-CM-L01 | 02 |
| DEPARTAMENTO | |
| OPERACIONES | |
| FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 51 de 60 |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|---|--|--|------------------|-------------------|----------|
| | | áreas internas de la terminal | | | |
| 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 | < 4hrs | 95% |
| 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 realizarán 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% |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 52 de 60 | | |

C. Servicio de Retiro de Basura

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|------------------------------|--|---|------------------|-------------------|----------|
| 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% |
| | Tiempo de respuesta ante incidentes | Tiempo de respuesta a incidentes relativos a la recolección de residuos | Tiempo | <2 hrs | <2 hrs |
| | Cumplimiento del Programa de Recolección de Residuos | Cumplimiento de Plan de Recolección de residuos | % | 99% | 99% |

D. Servicio de señalización

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|--|--|--|------------------|-------------------|----------|
| 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% |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 53 de 60 | | |

E. Servicio Información al Público

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|--|---|--|------------------|-------------------|----------|
| 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% | |

F. Servicio de vigilancia y control

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|---------------------------------------|---|--|------------------|-------------------|----------|
| 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 | % | 100% | 100% |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 54 de 60 | | |

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de Medida | Nivel de Servicio | Meta KPI |
|--|---|---|------------------|-------------------|----------|
| 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% |

7.2. Servicios Básicos Comerciales

| Componente del Servicio | Tipo de Indicador propuesto (KPI) | Descripción Indicador | Unidad de 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.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 55 de 60 | | |

8. COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y OPERACIONES EN LA TERMINAL DE CARGA

El Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Óscar 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.

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.

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.

| | | | | |
|---|--|----------|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | | DEPARTAMENTO | |
| | | | OPERACIONES | |
| | | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| | 01/11/2024 | 56 de 60 | | |

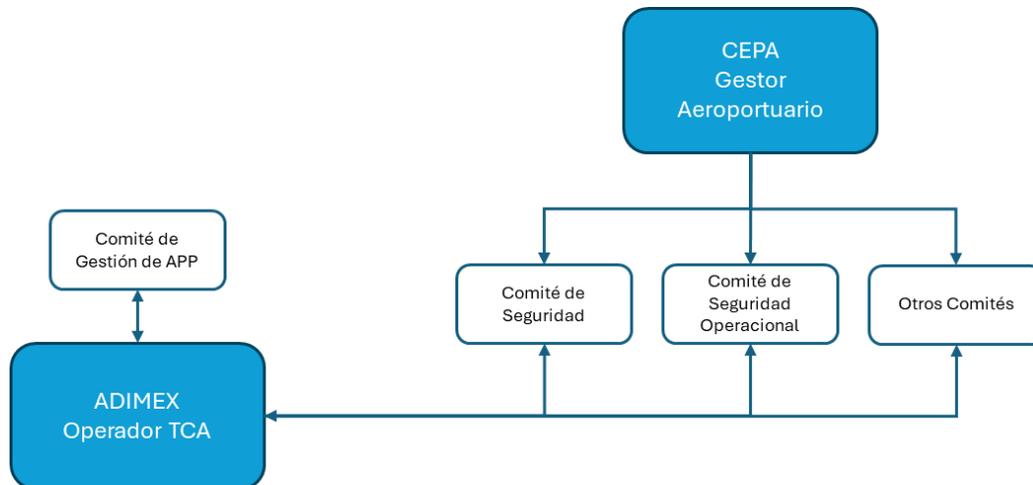


Gráfico 8 Coordinación de Comités

8.1. Comité de Gestión del Contrato 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
- El Gerente General y/o Gerente de Operaciones de ADIMEX
- Un designado de la Dirección General de Aduanas

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:

- 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.

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 57 de 60 | | |

- 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.
- 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.

9. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

ADIMEX, para garantizar la prestación de servicios cuenta con un Plan de Mantenimiento Preventivo incluidas las recomendadas por los fabricantes y aquellas de carácter correctivo, normando como realizarlos tanto en infraestructura como en equipo.

El plan en mención será elaborado y ejecutado anualmente.

10. DISPOSICIONES FINALES

El presente documento, deberá revisarse y actualizarse de acuerdo a las necesidades de ADIMEX o sus usuarios, y/o atendiendo requerimiento del área responsable de velar por la implementación del presente instrumento.

Este documento debidamente aprobado, se pone a disposición del público en general en el sitio web <https://www.adimex.hn/sv/>

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 58 de 60 | | |

11. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| No. Correlativo | Fecha de Vigencia | Aprobado por | Comentarios (cambios realizados u otros) |
|-----------------|-------------------|--------------|---|
| 00 | N/A | CEPA | Versión origen del documento |
| 01 | Todo el documento | CEPA | Actualización general del Manual para adaptarlo a la operación vigente, incluyendo los servicios complementarios. |

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 59 de 60 | | |

12. ANEXOS

ANEXO 1. Modelo Carta de Sugerencias, Reclamos y Consultas (ADX-CM-F01)

Nombre de la Empresa o Persona que hace la Sugerencia, Reclamo o Consulta]

Dirección: [Dirección de la empresa o persona]

Teléfono: [Número de contacto]

Correo electrónico: [Correo electrónico de contacto]

Fecha: [Fecha de la sugerencia, reclamo o consulta]

ADIMEX El Salvador SPE S.A. de C.V.

Terminal de Carga del AIESSOARG

Asunto: Sugerencia, Reclamo o Consulta por el servicio [Especificar el tipo de servicio]

Estimados Sres. ADIMEX El Salvador SPE S.A. de C.V.

Por la presente, me dirijo a ustedes para presentar formalmente [especificar si es Sugerencia, Reclamo o Consulta] respecto al servicio de [detallar el servicio prestado] proporcionado por su empresa.

Descripción de la solicitud:

El día [fecha], contratamos el servicio de [especificar servicio] con las siguientes características:

- [Describir el servicio proporcionado]
- [Incluir detalles adicionales, si aplica]

No obstante, hemos experimentado los siguientes inconvenientes:

- [Describir en detalle lo ocurrido, las fechas en que ocurrieron, si corresponde, y las posibles consecuencias]

Acciones solicitadas:

Por lo anterior, solicitamos amablemente:

- [Especificar la solución deseada, como reembolso, reparación, compensación, etc.]
- [Incluir plazos razonables para la respuesta o resolución]

Adjunto a esta carta los documentos que sustentan nuestro reclamo:

[Especificar los documentos adjuntos, como facturas, fotos, declaración de mercancías, correos electrónicos, etc.]

Agradecemos de antemano su pronta respuesta y atención a este asunto. Quedamos a la espera de su contacto para resolver este inconveniente a la mayor brevedad posible.

Atentamente,

[Firma y sello]

[Nombre de la persona que firma]

[Cargo, si aplica]

| | | | |
|---|--|-----------------------|----------------|
|  | MANUAL DE SERVICIOS DE LA TERMINAL DE CARGA | CÓDIGO | VERSIÓN |
| | | ADX-CM-L01 | 02 |
| | | DEPARTAMENTO | |
| | | OPERACIONES | |
| | | FECHA VIGENCIA | PÁG. |
| 01/11/2024 | 60 de 60 | | |

ANEXO 2. Modelo Carta Aceptación de Pago de Reclamo por mercancía dañada (ADX-CM-F02)

San Luis Talpa, Distrito La Paz Oeste (fecha)

ADIMEX El Salvador SPE S.A. de C.V.

Asunto: Aceptación de Reclamo y Renuncia del Bien Proporcionado (si aplica)

Nos dirigimos a ustedes en referencia al reclamo _____ presentado el (fecha del reclamo), relacionado con (descripción breve del bien o servicio objeto del reclamo).

Tras la revisión del caso, hemos constatado que su respuesta es procedente. En consecuencia, y como gesto de buena voluntad, aceptamos el reclamo y procedemos a renunciar al bien proporcionado (o "servicio prestado").

Para proceder con la devolución del valor correspondiente, les solicitamos amablemente que realicen el abono en la siguiente cuenta bancaria:

- **Banco:** (Nombre del banco)
- **Número de cuenta:** (Número de cuenta)
- **Nombre del titular de la cuenta:** (Nombre del titular que deberá de coincidir con el que interpuso el reclamo)

Atentamente,

[Firma]

[Nombre del remitente]

[Cargo]

[Nombre de la empresa]

[Datos de contacto]

- **FIN DEL DOCUMENTO** -