



**AUTORIDAD MARÍTIMA PORTUARIA
REPÚBLICA DE EL SALVADOR**

**REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS**

RESOLUCIÓN No. 55/2018

CONSEJO DIRECTIVO DE LA AUTORIDAD MARÍTIMA PORTUARIA

CONSIDERANDO:

- I.** Que la Ley General Marítimo Portuaria aprobada por Decreto Legislativo número 994, de fecha 19 de septiembre del año 2002, en el Título IV capítulos III, IV y V establecen las disposiciones sobre la administración y operación de los puertos, el régimen económico de los servicios portuarios y el régimen de responsabilidad de los operadores portuarios;
- II.** Que es necesario regular con amplitud, los aspectos concernientes con los servicios que se proporcionan a los clientes de los puertos de El Salvador y en las actividades que se desarrollan en los muelles que operan en espacios acuáticos de uso público, a efecto de tratar los reclamos que puedan derivarse del uso y de la explotación de esas facilidades;
- III.** Que la Ley General Marítimo Portuaria en el artículo 7, estipula en los numerales 14, 18 y 19 que son competencias institucionales de la Autoridad Marítima Portuaria, atender los reclamos de todos los clientes de los servicios marítimos y portuarios prestados en el ámbito de la República de El Salvador en relación al trato eficiente, equitativo y universal, y a las tarifas por servicios portuarios; de acuerdo a los criterios y procedimientos que se establezcan;
- IV.** Que el artículo 13, numeral 20 de la Ley General Marítimo Portuaria, otorga al Director Ejecutivo de la Autoridad Marítima Portuaria las atribuciones para resolver sobre reclamos de clientes de los servicios portuarios;
- V.** Que es necesario que las disposiciones contenidas en la Ley General Marítimo Portuaria y los reglamentos vigentes sean complementadas por medio de un "Reglamento de Tratamiento de Reclamos por servicios portuarios", en el cual, se describan los criterios y requisitos que los operadores portuarios y los administradores de muelles de uso público y sus clientes deben cumplir para presentar, recibir, tramitar y resolver sobre los reclamos por los servicios prestados;
- VI.** Que los criterios y requisitos que se establezcan en materia de reclamos deben estar orientadas a la promoción y conservación de relaciones armoniosas entre proveedores y clientes de los servicios portuarios, y responder a las buenas prácticas del derecho de los consumidores que participan en las operaciones marítimas y portuarias;
- VII.** Que para una supervisión y control efectivo de las actividades del sub sector marítimo portuario, se necesita establecer los criterios de actuación para armonizar la relación entre los operadores portuarios, los administradores de muelles de uso público, y los clientes que interactúan entre sí.

POR TANTO:

El Consejo Directivo de la Autoridad Marítima Portuaria de conformidad a las atribuciones que le confiere la Ley General Marítimo Portuaria en el artículo 10 numerales 4, 14 y 23,

Aprueba el siguiente:

REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente reglamento establece los criterios y requisitos que se deben cumplir en el proceso de tratamiento de reclamos presentados por clientes de los servicios marítimos y portuarios a fin de promover relaciones armoniosas entre ellos y los responsables de la prestación de dichos servicios.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

El presente reglamento es aplicado a la recepción, tratamiento y resolución de reclamos presentados por clientes de los servicios marítimos y portuarios a un operador portuario o administrador de muelle artesanal o recreativo, siempre y cuando sean estos de uso público.

Este reglamento no es aplicable para la resolución de litigios fuera del alcance de las operaciones marítimas y portuarias ni para la resolución de conflictos laborales.

Artículo 3.- Términos y definiciones

Para los efectos del presente reglamento, se aplican los términos y definiciones que se presentan en el Anexo 1.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS

El titular del puerto o el administrador de muelle artesanal o recreativo deberá contar con un proceso para el tratamiento de los reclamos que se rija a los siguientes principios:

Artículo 4.- Visibilidad

La información acerca de cómo y dónde reclamar deberá ser mostrada a los clientes de los servicios marítimos y portuarios, al personal que los presta y a otras partes interesadas.

Artículo 5.- Accesibilidad

El proceso de tratamiento de los reclamos deberá ser fácilmente accesible y tener a disposición la información sobre los detalles de la presentación, tratamiento y resolución de los reclamos para todos los reclamantes. Tanto el proceso y los documentos de apoyo deberán ser fáciles de comprender y utilizar.

Artículo 6.- Respuesta diligente

La recepción de cada reclamo deberá ser reconocida al reclamante inmediatamente. Los reclamos deberán ser tratados con prontitud de acuerdo con su urgencia.

Artículo 7.- Objetividad

Cada reclamo deberá ser tratado de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso establecido para su tratamiento.

Artículo 8.- Gratuidad de reclamos y recursos

Los reclamos de los clientes y recursos impugnatorios son gratuitos, en consecuencia, ni los operadores portuarios, los administradores de instalaciones recreativas o turísticas, ni la AMP, podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

Artículo 9.- Confidencialidad

Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento del reclamo, y no se podrá divulgar sin el consentimiento expreso de él.

Artículo 10.- Enfoque al cliente

Los operadores portuarios y demás involucrados deberán adoptar un enfoque al cliente, ser receptivos a la retroalimentación, incluyendo los reclamos, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de los mismos.

Artículo 11.- Responsabilidad

Se deberá establecer claramente quien es responsable de responder sobre las acciones y decisiones tomadas en relación con el tratamiento de los reclamos, y quién debe informar sobre ellas a los reclamantes.

CAPÍTULO III

ÓRGANOS COMPETENTES Y SUJETOS QUE INTERVIENEN COMO PARTES

Artículo 12.- Sujetos que intervienen en calidad de parte

Son sujetos que intervienen en calidad de parte para el presente reglamento, los siguientes:

- a) Operador portuario;
- b) Administrador de muelle o embarcadero;
- c) Clientes de los servicios portuarios;
- d) La AMP.

Artículo 13.- Operador portuario y administrador de muelle

Los operadores portuarios y administradores de muelles, marinas o instalaciones recreativas o turísticas de uso público deberán tramitar los reclamos de sus clientes que versen sobre las materias a que se refiere el artículo 19 de este reglamento.

Artículo 14.- Competencias de la AMP

De acuerdo a la LGMP, son competencias institucionales de la AMP, atender los reclamos de los clientes de los servicios marítimos y portuarios prestados en el ámbito de la República de El Salvador; de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento.

La AMP ejercerá su competencia para la atención de los reclamos en aquellos casos cuando existan reclamos no resueltos por los operadores portuarios o administradores de muelles a solicitud explícita de los clientes, de acuerdo a lo establecido en el capítulo V del presente reglamento.

Artículo 15.- Competencia del CDAMP

El CDAMP es competente para resolver sobre la impugnación de las decisiones tomadas por el Director Ejecutivo de la AMP en el tratamiento de reclamos, de conformidad a lo establecido en el presente reglamento y la LGMP.

El CDAMP emitirá sus decisiones con base en el régimen de funcionamiento del mismo, establecido en el Reglamento Ejecutivo de la LGMP.

Artículo 16.- Atribuciones del Director Ejecutivo de la AMP

Según el artículo 13, numeral 20 de la LGMP, es atribución del Director Ejecutivo de la AMP, resolver sobre reclamos de clientes de los servicios portuarios, de conformidad a lo dispuesto en las leyes y reglamentos aplicables.

Artículo 17.- Apoyo técnico

El Director Ejecutivo de la AMP y el CDAMP en su caso, cuando lo consideren necesario, designarán al o a los empleados de la AMP, quienes, de acuerdo a sus competencias y el tema relacionado a resolver, tendrán la responsabilidad de asistirles y de realizar las actividades relacionadas a la resolución de los reclamos que hayan sido presentados ante la institución.

Artículo 18.- Funciones de los técnicos designados en el tratamiento de los reclamos

Las funciones para el equipo técnico designado por el Director Ejecutivo de la AMP o el CDAMP en su caso, son las siguientes:

- a) Documentar y tramitar las solicitudes, así como conformar los expedientes respectivos, cuidando de conservar la información documentada asociada;
- b) Notificar y realizar cualquier acto de comunicación que deba hacerse a los interesados en la tramitación del reclamo;
- c) Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en este reglamento y la legislación aplicable;
- d) Someter a consideración del Director Ejecutivo de la AMP o a quien éste designe, los reclamos que cumplan con los requisitos establecidos, a efectos de que se admitan para trámite;
- e) Someter a consideración del Director Ejecutivo de la AMP y al CDAMP los recursos interpuestos por los operadores portuarios;
- f) Revisar los reclamos y recursos, y analizar la pertinencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes;
- g) Tramitar los medios probatorios en los que deba actuar la AMP, cuando el Director Ejecutivo de la AMP o el CDAMP hayan delegado tal facultad de acuerdo a lo establecido en la LGMP y sus reglamentos;
- h) Las demás que le encomienden el Director Ejecutivo de la AMP o el CDAMP para el tratamiento eficaz de reclamos.

CAPÍTULO IV

REQUISITOS PARA LOS RECLAMOS PRESENTADOS ANTE UN OPERADOR PORTUARIO

Artículo 19.- Materia y plazos de los reclamos

Los reclamos de los clientes y los plazos para máximos para interponerlos ante el operador portuario o el administrador del muelle, contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo respectivo que son materia del presente reglamento, son los relacionados con los aspectos siguientes:

- a) Facturación y cobro de los servicios, hasta 10 días hábiles;

- b) Cumplimiento de las condiciones previamente establecidos en la prestación de servicios marítimos y portuarios, hasta 10 días hábiles;
- c) Daños o pérdidas en perjuicio de la mercancía, provocados por los funcionarios y/o dependientes de los operadores portuarios, hasta 5 días hábiles luego del retiro de la carga. Cuando los daños o pérdidas están relacionadas al buque o a la carga que se va a transportar en él, se deberá interponer el reclamo mientras el buque se encuentre en puerto;
- d) Disputas por el acceso universal a los puertos o muelles en espacios acuáticos, hasta 5 días hábiles.

Artículo 20.- Tratamiento de los reclamos

Los operadores portuarios o administradores de muelles deberán establecer un proceso de recepción y trámite de los reclamos que se rija a los principios establecidos en el capítulo II del presente reglamento, el cual deberá especificar como mínimo:

- a) La dependencia, oficina o persona responsable de recibir los reclamos;
- b) Un aviso que informe a los clientes sobre los medios, plazos y requisitos para interponer un reclamo, así como las alternativas a seguir ante la AMP cuando el reclamo no sea resuelto por parte del operador portuario;
- c) Un expediente en físico o digital para registrar cada reclamo;
- d) Un correo o medio electrónico como vía alterna para interponer reclamos;
- e) El plazo en que los clientes pueden interponer un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior, contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo;
- f) El plazo máximo en que los operadores portuarios deberán tramitar un reclamo y presentar el resultado final, el cual en ningún caso podrá exceder de 45 días hábiles. Transcurrido este plazo, se presumirán como ciertos los hechos que le atribuye el reclamante, para efectos de su tramitación posterior en la AMP. Quedan fuera del alcance de este literal aquellos reclamos que debido a la magnitud y circunstancias de las situaciones que se generaron en el hecho, involucren la intervención de aseguradoras en relación con una póliza o acuerdo de cobertura previamente establecido, no obstante, el trámite deberá documentarse de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento e informar a la AMP sobre la situación;
- g) La forma en que el reclamante puede obtener información acerca del estado de su reclamo;
- h) Que, si la resolución emitida por el operador portuario es favorable al cliente, el plazo para su cumplimiento no podrá ser mayor de 60 días hábiles, exceptuando los que correspondan al literal "f" de este artículo.

Artículo 21.- Requisitos a completar por parte del reclamante

Los reclamantes al momento de presentar un reclamo deberán cumplir al menos con los siguientes requisitos:

- a) Datos generales del reclamante donde se detalle al menos: Nombre, número de DUI, número de contacto y correo electrónico;
- b) Copia del documento de identidad del reclamante o de su representante legal;
- c) Copia del documento que acredite la representación, cuando aplique;
- d) Una descripción del reclamo, especificando porque se considera al operador portuario o administrador del muelle como responsable y los datos de apoyo pertinentes (fotografías a color de óptima calidad);
- e) La solución solicitada;
- f) Los servicios o prácticas del operador objeto del reclamo;
- g) Cálculo detallado del monto reclamado, cuando aplique;

- h) Los medios probatorios que el reclamante presente a efectos de sustentar su reclamo (toda la documentación que soporte el reclamo).

Artículo 22.- Recepción y tratamiento de reclamos

La persona o área designada por el operador portuario para el tratamiento de los reclamos, verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos ante la recepción de un reclamo, una vez cumplidos, se procederá a analizar las razones expuestas en el reclamo en conjunto con las áreas involucradas, en este proceso el operador portuario podrá solicitar información adicional al cliente en caso de ser necesario.

Asimismo, deberá proporcionar un comprobante de recepción del reclamo, y en el caso de detectar alguna omisión de información, la deberá comunicar indicando la forma que el cliente debe solventarla. El resultado final acordado deberá ser registrado dentro del expediente del reclamo y comunicado al cliente.

Artículo 23.- Requisitos incompletos por parte del reclamante

Al verificar si el reclamo cumple con los requisitos establecidos en el presente reglamento, y en el caso que éste no satisfaga alguno, el operador portuario anotará la observación y devolverá la misma, con el fin de que el cliente proceda a superar las omisiones detectadas.

El cliente tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para subsanar los incumplimientos observados. Trascurrido dicho plazo sin que el incumplimiento hubiese sido subsanado, el operador portuario estará facultado para dar por cerrado el reclamo y archivar el trámite, notificando de esta acción al reclamante.

Artículo 24.- Registro de reclamos

El operador portuario deberá llevar un registro estadístico de los reclamos, teniendo ambos registros un carácter público u oficioso.

El operador portuario enviará a la AMP en formato físico o digital, un reporte trimestral con las estadísticas de los reclamos que haya recibido, los que tenga en proceso y los resueltos. Sin perjuicio de mostrarlo cuando le sea requerido por la AMP. Se deberá crear un expediente para cada reclamo, el cual deberá contener el detalle del reclamo y la resolución del mismo, así como la información presentada por el reclamante y los argumentos del operador portuario.

Artículo 25.- Conservación del expediente

Los operadores portuarios deberán conservar los expedientes de reclamos de acuerdo a los criterios establecidos por la Ley de Acceso a la Información, sus lineamientos y demás legislación sobre la materia.

En caso de que la AMP solicite la remisión de los expedientes de reclamos, los operadores portuarios deberán cumplir con dicho requerimiento dentro de un plazo de 5 días hábiles de efectuada la solicitud.

Artículo 26.- Responsabilidad y autoridad por los titulares de los puertos o administradores de los muelles

El titular será responsable de:

- a) Asegurarse que se ha establecido el proceso de tratamiento de los reclamos;
- b) Asignar los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de reclamos eficaz y eficiente;
- c) Asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de los reclamos;

- d) Asegurarse que la información relativa al proceso de tratamiento de los reclamos se comunica de una manera sencilla y accesible a los reclamantes, y cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas, así como de su traslado trimestral a la AMP;
- e) Designar a las personas para el tratamiento de los reclamos y definir claramente sus responsabilidades y autoridades.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES SOBRE RECLAMOS NO RESUELTOS POR LOS OPERADORES PORTUARIOS

Artículo 27.- Reclamo no resuelto

En aquellos casos que el reclamante declare su inconformidad por lo resuelto por el operador portuario o administrador de muelle; o se venció el plazo establecido para emitir respuesta por parte del operador portuario, el reclamante podrá presentar el reclamo ante el Director Ejecutivo de la AMP, para que este resuelva sobre el mismo.

El plazo para presentar una solicitud de resolución de reclamo ante la AMP no podrá exceder de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha que el operador portuario resolvió sobre el reclamo.

En los casos que el plazo para que el operador portuario resuelva haya vencido y éste aún no se haya pronunciado al respecto, el cliente contará con 10 días hábiles a partir del vencimiento, para proceder a presentar su reclamo ante la AMP.

Artículo 28.- Procedimiento a seguir por parte de la AMP

Las solicitudes presentadas ante la AMP serán notificadas por ésta al operador portuario o administrador de muelle a más tardar en 5 días hábiles posterior a la recepción de la solicitud. El operador portuario tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la notificación, para presentar los argumentos y la documentación que considere pertinente para desvirtuar los hechos que el reclamante le atribuye; no obstante, la AMP podrá solicitar información adicional al operador o al cliente para resolver el reclamo.

Si el cliente comprobare que presentó debidamente un reclamo ante el operador portuario, sin que éste hubiese emitido resolución en el plazo estipulado, la AMP presumirá como ciertos los hechos atribuidos por el reclamante.

Artículo 29.- Resolución de solicitud de reclamo trasladada a la AMP

La AMP procederá a analizar y resolver sobre el reclamo recibido en un plazo máximo de 20 días hábiles, considerando la documentación presentada por el reclamante y por el operador portuario, así como la legislación, reglamentación vigente y otra que considere pertinente. No obstante, el Director Ejecutivo de la AMP podrá solicitar al CDAMP una prórroga de tiempo para resolver sobre el reclamo según la magnitud de éste, la cual será notificada al operador portuario y al reclamante.

El Director Ejecutivo de la AMP emitirá la resolución sobre la solicitud de reclamo presentada a la AMP, la cual será notificada a las partes a efecto de que sea cumplida, pudiendo cualquiera de las partes recurrir ante el CDAMP.

Artículo 30.- Manejo del expediente e información documentada sobre reclamos en la AMP

La AMP deberá conservar la información recibida trimestralmente de parte de los operadores portuarios y los expedientes de reclamos tramitados.

En caso de que la Defensoría del Consumidor u otra entidad del Estado, en ejercicio de sus atribuciones legales solicite información sobre los reclamos, la AMP deberá cumplir con dicho requerimiento en el plazo de 15 días hábiles posterior de efectuado el requerimiento.

Un resumen de los plazos comprendidos dentro del proceso para el tratamiento de los reclamos de clientes de los servicios portuarios se incluye en el anexo 2 del presente reglamento, denominado Plazos del Proceso de Tratamiento de Reclamos.

CAPÍTULO VI PROCEDIMIENTO DE SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 31.- Recurso ante el CDAMP

Emitida la resolución del Director Ejecutivo de la AMP, las partes que intervienen en un reclamo podrán recurrir ante el CDAMP, contra los defectos de tramitación por infracción a los plazos que supongan retraso del proceso; o por la contravención a lo dispuesto por la legislación o reglamentación aplicable, lo cual se resolverá según el procedimiento dispuesto en el Recurso de Apelación establecido en el Reglamento Ejecutivo de LGMP.

Artículo 32.- Resolución del CDAMP

El CDAMP resolverá con la vista de los documentos contenidos en el expediente, el cual, deberá ser remitido a esta instancia por el Director Ejecutivo de la AMP.

El CDAMP resolverá en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la remisión del expediente; y podrá:

- a) Revocar;
- b) Confirmar; o
- c) Modificar la resolución emitida por el Director Ejecutivo de la AMP.

Según el caso, el operador portuario ante el que ha sido solicitado el tratamiento de un reclamo por parte de un cliente deberá acatar la resolución a más tardar dentro del plazo de 60 días contados a partir del día siguiente de la notificación. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad a lo dispuesto en la ley.

CAPÍTULO VII VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

Artículo 33.- Verificación del cumplimiento

La AMP es la institución responsable de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente reglamento. Personal de la institución realizará la verificación de la implementación de las prescripciones establecidas en el reglamento mediante verificación en los puertos, la cual se llevará al menos una vez al año o cuando el Director Ejecutivo de la AMP así lo establezca.

La verificación consistirá en un examen al proceso y determinación de su conformidad con requisitos establecidos en el reglamento y sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

Para el caso de la verificación del cumplimiento en los muelles, marinas o instalaciones recreativas artesanales o recreativos de uso público, la AMP tomará las consideraciones de acuerdo al tamaño y criticidad de las operaciones y servicios que estos ofrezcan y de los reclamos interpuestos, y así determinar si es procedente llevarla a cabo.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 34.- Normas complementarias

De conformidad con la LGMP, el CDAMP está facultado para emitir los criterios, decretos, regulaciones y directrices que fueren pertinentes, para aclarar o complementar cualquiera de los aspectos incluidos en este reglamento.

Artículo 35.- Vigencia

Este reglamento entrará en vigencia a los ocho días posterior a su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN LAS OFICINAS DE LA AMP: San Salvador, a los veinte días del mes de abril de dos mil dieciocho.

Capitán de navío René Ernesto Hernández Osegueda
Director presidente

Jeny Roxana Alvarado de Arias
Directora propietaria

Marco Tulio Orellana Vides
Director propietario

Roberto Arístides Castellón Murcia
Director propietario

Tatiana Elizabeth Zaldívar de Baires
Directora suplente en Funciones

D.O. No. 124, TOMO No. 420
FECHA: 05 DE JULIO DE 2018.

ANEXO 1

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Agente Marítimo: Persona designada por el propietario, armador o Capitán para realizar ante las Autoridades Marítimas, Portuarias y Aduaneras las gestiones relacionadas con la atención de un buque en puerto salvadoreño.

Línea o Empresa Naviera: Persona natural o jurídica que utilizando buques mercantes propios o ajenos, se dedica a la explotación de los mismos, aun cuando ello no constituya su actividad principal, bajo cualquier modalidad admitida por los usos Internacionales.

AMP: Autoridad Marítima Portuaria.

CDAMP: Consejo Directivo de la Autoridad Marítima Portuaria.

Ciente: Persona o empresa que utiliza los servicios prestados por el operador o entidad prestadora de los servicios. Se consideran como clientes al agente marítimo, al consignatario de la carga y a las empresas almacenadoras que hacen uso de los servicios portuarios o de infraestructura en los espacios acuáticos en el ámbito de competencia de la AMP. Siempre y cuando exista una relación comercial directa entre él y el operador portuario.

LGMP: Ley General Marítimo Portuaria.

Muelle: Parte de la infraestructura del puerto, destinada para la estadía de un buque y facilitar sus operaciones de carga y/o descarga.

Operador Portuario: Persona natural o jurídica, con experiencia específica en actividades de explotación de los servicios que actúa como administrador del recinto portuario. Esta denominación es extensiva a los administradores de muelles artesanales, municipales o marinas privadas que en menor envergadura o intensidad realizan la atención a naves o embarcaciones de menor tamaño.

Prestador de servicios portuarios: Persona natural o jurídica, con experiencia específica, que, mediante contrato con un operador portuario, realiza la prestación de servicios portuarios.

Puerto: Ámbito acuático y terrestre, natural o artificial, e instalaciones fijas, que por sus condiciones físicas y de organización resulta apto para realizar maniobras de fondeo, atraque, desatraque y estadía de buques o cualquier otro artefacto naval; para efectuar operaciones de transferencia de cargas entre los modos de transporte acuático y terrestre, embarque y desembarque de pasajeros, y demás servicios que puedan ser prestados a los buques, artefactos navales, pasajeros y cargas, y plataformas fijas o flotantes para alijo o comportamiento de cargas y cualquier otra operación considerada portuaria por la AMP.

Reclamo: Expresión de insatisfacción hecha a un operador portuario o a un administrador de una instalación de uso artesanal o recreativa, que opera en los espacios acuáticos de uso público, y que se encuentra bajo la competencia de la AMP, con respecto a los servicios prestados o al propio proceso de tratamiento de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamante: Cliente que utiliza los servicios prestados por el operador o entidad prestadora de los servicios que presenta un reclamo.

Servicios portuarios: Son todos los servicios que se prestan dentro de un puerto a los buques, cargas, y pasajeros.

ANEXO 2

PLAZOS DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE RECLAMOS

Resumen de los plazos comprendidos dentro del proceso para el tratamiento de los reclamos de clientes de los servicios portuarios.

Artículo	Etapa del proceso de Tratamiento de Reclamos	Plazo (días hábiles)
19	Plazos para interponer reclamos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturación y cobro de los servicios; ▪ Cumplimiento de las condiciones previamente establecidos en la prestación de servicios portuarios; ▪ Daños o pérdidas en perjuicio de la mercancía; luego del retiro de la carga. Cuando los daños o pérdidas están relacionadas al buque o a la carga que se va a transportar en él, se deberá interponer el reclamo mientras el buque se encuentre puerto ▪ Disputas por el acceso universal a los puertos o muelles en espacios acuáticos. 	Hasta 10 días Hasta 10 días Hasta 5 días Hasta 5 días
20	Tratamiento de los reclamos por los operadores portuarios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar el caso y resolver (tramitar reclamo); ▪ El plazo para su cumplimiento, si la resolución emitida es favorable al cliente. 	Hasta 45 días Hasta 60 días
23	Plazo máximo para subsanar los incumplimientos observados.	Hasta 5 días
27	En caso de reclamo no resuelto a favor del reclamante y considera pertinente recurrir a la AMP: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El plazo para presentar una solicitud de resolución de reclamo ante la AMP una vez obtenida la resolución de parte del operador; ▪ En los casos que el plazo para que el operador portuario resuelva haya vencido y éste aún no se haya pronunciado al respecto. 	Hasta 10 días Hasta 10 días
29	Plazo de la AMP para resolver sobre reclamo interpuesto	Hasta 20 días
32	Plazo del CDAMP para resolver sobre un recurso presentado por el reclamante o por el puerto.	Hasta 15 días