COMISIÓN EJECUTIVA
PORTUARIA AUTÓNOMA

ANEXO No. 1

REPORTE ESTADISTICO DE RECLAMOS RECIBIDOS DESDE EL 01 DE ENERO HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2020 EN EL PUERTO DE ACAJUTLA.

COMISIÓN EJECUTIVA
PORTUARIA AUTÓNOMA

REPORTE DE RECLAMOS RECIBIDOS DESDE EL 01 DE ENERO HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2020 EN EL PUERTO DE ACAJUTLA

TIPO DE RECLAMOS	MES											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
DAÑO AL BUQUE	11	12	18	16	8	12	12	11	4	4	4	112
DAÑO A CONTENEDORES	3	3	2	3	5	21	17	25	22	18	16	135
DAÑO A LA MERCADERIA	2	2	3	3	5	7	4	5	2		2	35
OTROS TIPO DE DAÑO	1				7	6	1	2	2	1	1	21
TOTAL	17	17	23	22	25	46	34	43	30	23	23	303

MES	ESTADO DE LOS RECLAMOS			TOTAL
	CERRADO	NO PROCEDE	PENDIENTE	
ENERO	2	3	12	17
FEBRERO		5	12	17
MARZO	5	7	11	23
ABRIL	7	4	11	22
MAYO	3	11	11	25
JUNIO	1	27	18	46
JULIO	1	25	8	34
AGOSTO	4	27	12	43
SEPTIEMBRE	1	21	8	30
OCTUBRE		18	5	23
NOVIEMBRE		16	7	23
TOTAL	**24**	**164**	**115**	**303**

2000002

COMISIÓN EJECUTIVA
PORTUARIA AUTÓNOMA

ANEXO No. 2

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LOS RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS EN EL PUERTO DE ACAJUTLA, AUTORIZADO POR LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR DE CEPA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LOS RECLAMOS POR SERVICIOS EN EL PUERTO DE ACAJUTLA

0000004

HOJA DE APROBACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de Recepción y Trámite de los Reclamos por Servicios en el Puerto de Acajutla, por los clientes del Puerto de Acajutla, tiene su fundamento en el mandato que establece la Ley de la Autoridad Marítima Portuaria y la Legislación siguiente:

Ley General Marítimo Portuaria

- Art. 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
- Art. 7, numeral 20 manda a resolver sobre reclamos de usuarios de los servicios portuarios
- Art. 10, numerales 3, 4, 14 y 23 que establecen aprobar los reglamentos internos de funcionamiento, normativas, disposiciones administrativas internas de la institución, regulaciones, directrices, controles internos, manuales, publicaciones de información marítima portuaria, normas técnicas de operación y modificaciones a todos éstos, de conformidad a la presente Ley, para garantizar el efectivo cumplimiento y desarrollo de la actividad marítima portuaria, incluyendo la aprobación de la aplicación del régimen sancionatorio; así como establecer reglas y procedimientos técnicos alternos, para garantizar la seguridad marítima y portuaria, cuando sea impracticable cumplir algún requerimiento técnico sobre la materia.

Reglamento para el Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios, emitido por la AMP

- 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.

0000005

- 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

Ley de Procedimientos Administrativos

Establece específicamente las formas de actuación de la Administración Pública ante un reclamo presentado:

- Título III, de los Procedimientos
  Capítulos I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII;
- Título IV, de los Recursos
  Capítulos I y II

En razón de lo anterior, la Junta Directiva de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), en el Acta 1622, Punto VI, de fecha 29 de abril de 1997, autorizó al Gerente General de esta Comisión, para que apruebe y se implanten, actualicen y realicen los cambios y ajustes a los manuales administrativos.

Por lo anterior el Gerente General de esta Comisión oficializa y da validez en todas sus partes al presente Manual que consta de 19 páginas.

_____

Ing. Emérito Velásquez
Gerente General

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA
GERENCIA GENERAL

0000006

Elaborado por:

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA · PUERTO DE ACAJUTLA · DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Ing. Salvador Ernesto Maya Sánchez
Jefe del Departamento de Operaciones

Revisado y Visto Bueno por:

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA · PUERTO DE ACAJUTLA · GERENCIA

Ing. Roberto de Jesús Mendoza
Gerente Puerto de Acajutla

Lic. Ana Celina López de Sandoval
Gerente de Planificación

0000007

INDICE

I. INTRODUCCIÓN 6
II. OBJETIVO 6
III. MARCO LEGAL 7
IV. ALCANCE 8
V. DEFINICIONES 9
VI. NORMAS 12
VII. PROCEDIMIENTOS 13
PROCEDIMIENTO No. 1 – Procedimientos de Recepción y Trámite de los Reclamos por Servicios en el Puerto de Acajutla 13
VIII. DISPOSICIONES FINALES 18
IX. BITÁCORA 18
X. ANEXOS 19

0000008

I. INTRODUCCIÓN

La Autoridad Marítimo Portuaria (AMP), a través de su Consejo Directivo y en cumplimiento a la Ley General Marítimo Portuaria, establece 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, de conformidad a las atribuciones que le confiere la Ley en mención en el artículo 10 numerales 4, 14 y 23, aprobó el "Reglamento de Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios", el cual fue publicado en el Diario Oficial del 5 de julio de 2018.

En ese sentido, en el Capítulo II "Principios para el Tratamiento de los Reclamos" del Reglamento de Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios, se establece que el titular del Puerto deberá contar con un proceso para el tratamiento de los reclamos que se rija con los principios siguientes: visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, objetividad, gratuidad de reclamos y recursos, confidencialidad, enfoque al cliente y responsabilidad.

En cumplimiento al requerimiento antes indicado, el Puerto de Acajutla ha elaborado el presente **Manual de Procedimientos de Recepción y Trámite de los Reclamos por Servicios Portuarios,** de tal manera de que el mismo permita el seguimiento de la recepción, tratamiento y resolución de los casos que se presenten, de manera clara y ordenada, no solo relacionados con las operaciones de los muelles, sino que también con las que se realizan en los patios, bodegas y predios, así como los de índole administrativos relacionados con todas estas operaciones.

II. OBJETIVO

Facilitar a los clientes de los servicios marítimos y portuarios, proporcionados por el Puerto de Acajutla, los lineamientos necesarios para gestionar el trámite de reclamos relacionados con los servicios en mención, así como dar el seguimiento y resolución de cada caso en particular.

III. MARCO LEGAL

- Constitución de la República.

  Art. 84. El territorio de la República sobre el cual El Salvador ejerce jurisdicción y soberanía es irreductible y además de la parte continental [...] El Salvador ejerce soberanía y jurisdicción sobre el mar, el subsuelo y el lecho marinos hasta una distancia de 200 millas marinas contadas desde la línea de más baja marea, todo de conformidad a las regulaciones del derecho internacional [...]

- Ley General Marítimo Portuaria

  TÍTULO IV, DE LOS PUERTOS
  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.

  Art. 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 Republica 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.

- Ley de Procedimientos Administrativos.

  Tiene por objeto regular los requisitos de validez y eficacia de las actuaciones de toda la Administración Pública, al igual que los derechos de los ciudadanos frente a la administración pública; el régimen de responsabilidad patrimonial de la administración pública y de sus funcionarios; el ejercicio de la potestad normativa, así como los principios y garantías del procedimiento administrativo sancionador.

  TITULO III, DE LOS PROCEDIMIENTOS Capítulos I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII;
  TITULO IV, DE LOS RECURSOS Capítulos I y II,

  Establecen específicamente las formas de actuación de la Administración Pública ante un reclamo presentado.

0000010

- Reglamento para el Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios.

  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..."

  CAPÍTULO IV. REQUISITOS PARA LOS RECLAMOS PRESENTADOS ANTE UN OPERADOR PORTUARIO.
  Artículos 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26 y 26 del Reglamento para el Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios.
  CAPITULO II. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS
  Artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 del Reglamento para el Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios.

IV. ALCANCE

Tal y como lo establece el Reglamento para el Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios, los reclamos que estarán regulados por el presente **Manual de Procedimientos de Recepción y Trámite de los Reclamos por Servicios Portuarios**, son los siguientes:

1. **Facturación y cobro de los servicios:** en el caso en que un cliente (usuario) estime que la elaboración de los documentos de facturación que se les emita sobre algún cobro, no se han aplicado correctamente las tarifas y sus regulaciones, éste o que actué en su representación, deberá tramitar su reclamo por escrito ante el Departamento de Operaciones, indicando los elementos de juicio que aclaren su planteamiento.

   Si después de 10 días hábiles no ha obtenido respuesta de este podrá presentar el reclamo correspondiente ante la AMP, en un plazo no mayor de 90 días calendario, contados a partir de la fecha de facturación.

0000011

2. **Cumplimiento de las condiciones previamente establecidos en la prestación de servicios marítimos y portuarios:** en el caso en que un cliente (usuario) estime que el operador portuario ha incumplido las condiciones previas establecidas en la prestación de los servicios marítimos y portuarios, tendrá hasta 10 días hábiles para tramitar su reclamo por escrito ante el Departamento de Operaciones del Puerto de Acajutla, indicando los elementos de juicio que aclaren su planteamiento.

3. **Daños o pérdidas en perjuicio de la mercancía, provocados por los funcionarios y/o dependientes de los operadores portuarios:** en el caso de que un cliente (usuario) propietario de la mercadería considere que el operador portuario ha ocasionado daño o perdida de la mercadería, tendrá hasta 5 días hábiles luego del retiro de la carga para presentar el reclamo por escrito ante el Departamento de Operaciones del Puerto de Acajutla, indicando los elementos de juicio que aclaren su planteamiento.

4. **Daños o pérdidas relacionadas al buque o a la carga que se va a transportar en el:** capitán de la nave, agencia naviera o naviera que representa al buque en el país, se deberá interponer el reclamo por escrito mientras el buque se encuentre en el puerto, ante el Departamento de Operaciones o Jefe Superior de Turno del Puerto de Acajutla, quien representa al Gerente Portuario en su ausencia, indicando los elementos de juicio que aclaren su planteamiento.

5. **Disputas por el acceso universal a los puertos o muelles en espacios acuáticos:** en el caso de que exista disputa por el acceso universal al Puerto, el capitán de la nave, agencia naviera o naviera que representa al buque en el país, tendrá hasta 5 días hábiles, para interponer el reclamo por escrito ante el Departamento de Operaciones o Jefe Superior de Turno del Puerto de Acajutla, quien representa al Gerente Portuario en su ausencia, indicando los elementos de juicio que aclaren su planteamiento.

V. DEFINICIONES

A efectos de que las disposiciones incluidas en el presente Procedimiento, sean interpretadas bajo un mismo criterio, a continuación, proporcionamos las siguientes definiciones:

0000012

1. 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.

2. AMP: Autoridad Marítima Portuaria.

3. AMP o Ente Regulador: Autoridad Marítima Portuaria, Institución autónoma de servicio público, sin fines de lucro, responsable de ejercer la regulación técnica y económica de las actividades marítimas y portuarias.

4. CDAMP: Consejo Directivo de la Autoridad Marítima Portuaria.

5. Cliente: 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.

6. Cliente de los Servicios Portuarios: es el usuario de la prestación de servicios marítimos y portuarios, quien podrá realizar su reclamo a través de los medios establecidos en este procedimiento.

7. Compañía Aseguradora: Las sociedades de seguros son compañías facultadas por la Ley de Sociedades de Seguros y su Reglamento para desarrollar la actividad de comerciar riesgos mediante el cobro de primas, prestando los servicios de seguros, reaseguros, fianzas y reafianzamientos en el territorio de El Salvador.

8. Días calendario: son los días que componen un año de 365 o 366, según el año que curse.

9. Días hábiles: son los días comprendidos de lunes a viernes, sin considerar feriados o festivos. Los sábados y los domingos se entienden como días inhábiles o no hábiles.

10. LGMP: Ley General Marítimo Portuaria.

0000013

11. **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.

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

13. **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.

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

15. **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.

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

17. **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.

0000014

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

19. Usuario: persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

VI. NORMAS

1. Generales

   El presente Manual es de cumplimiento obligatorio, por lo que se debe tomar en cuenta los procedimientos de relacionados a la recepción y trámite de los reclamos por servicios marítimos y portuarios en el Puerto de Acajutla

2. Específicas

   - El cliente que presente un reclamo al Puerto de Acajutla por los servicios marítimos o portuarios brindados, deberá cumplir con los requisitos establecidos detallados en el Anexo No. 1 del presente Manual.

   - El cliente podrá interponer reclamos relacionados con los siguientes aspectos y considerando los tiempos a partir del día de ocurridos los eventos, según lo indican los Arts. 19 y 21 del RTR, según lo siguiente:

     a) Facturación y cobro de los servicios (hasta 10 días hábiles).
     b) Por cumplimiento de las condiciones previamente establecidas 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)
     d) 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
     e) Disputas por el acceso universal a los puertos o muelles en espacios acuáticos (hasta 5 días hábiles)

0000015

VII. PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO No. 1 – Procedimientos de Recepción y Trámite de los Reclamos por Servicios en el Puerto de Acajutla

1. **Nombre del Procedimiento:** Recepción y Trámite de los Reclamos por Servicios en el Puerto de Acajutla.
2. **Objetivo:** Asegurar que sean atendidos de forma eficiente y ágil los reclamos realizados por los clientes que hacen uso de los servicios portuarios, y mantener la satisfacción de los mismos por la atención brindada en el Puerto de Acajutla
3. **Legislación o Normas que aplican al Procedimiento:**
   - Constitución de la República.
   - Ley de Procedimientos Administrativos.
   - Ley General Marítimo Portuaria
   - Reglamento para el Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios.
4. **Participantes del Procedimiento:**
   - Gerente Portuario
   - Jefatura del Departamento de Operaciones
   - Jefe Superior de Turno del Puerto de Acajutla
   - Departamento Administrativo, según aplique
   - Otros Departamentos involucrados de acuerdo a su rol, en el reclamo interpuesto por el cliente
5. **Formatos utilizados:** Formato para presentar Reclamo o ficha completada virtualmente, otros formularios necesarios para respaldar el reclamo interpuesto
6. **Frecuencia de uso:** Periódica

0000016

7. Descripción del Procedimiento:

Paso No.	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio del Procedimiento
1.	Cliente de los servicios portuarios	Presentar los reclamos de la siguiente manera: • De forma física en la Jefatura del Departamento de Operaciones del Puerto de Acajutla • De manera digital a través de correo electrónico enviado a la dirección reclamos.acajutla@cepa.gob.sv administrado por la Jefatura del Departamento de Operaciones del Puerto de Acajutla, según el tipo de reclamo de que se trate.
2.	Cliente de los servicios portuarios	Adjuntar los documentos detallados en el Ordinal X de este manual de procedimientos.
3.	Cliente de los servicios portuarios	Interponer el respectivo reclamo por cualquiera de las situaciones siguientes: a) Facturación y cobro de los servicios, según aplique, teniendo 10 días hábiles a partir de ocurrido el evento. b) Por cumplimiento de las condiciones previamente establecidas en la prestación de servicios marítimos y portuarios, contados 10 días hábiles a partir de ocurrido el evento. c) Daños o pérdidas en perjuicio de la mercancía, provocados por los funcionarios y/o dependientes de los operadores portuarios, con 5 días hábiles disponibles luego del retiro de la carga. d) 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. e) Disputas por el acceso universal a los puertos o muelles en espacios acuáticos, hasta 5 días hábiles.
4.	Jefatura del Departamento de Operaciones	Recepciona el reclamo, teniendo hasta 5 días posteriores.

0000017

Paso No.	Responsable	Descripción de Actividades
5.		Verifica el cumplimiento de los requisitos indispensables para el trámite de reclamación, contando hasta 5 días posterior a la presentación de la reclamación
6.	Jefatura del Departamento de Operaciones	Crea un expediente, el mismo día de recepcionado el reclamo, al cual se le asignará un correlativo y la referencia correspondiente, según sea el tipo de reclamo que se trate
7.		Entrega comprobante de recepción del reclamo, el mismo día de recibido, considerando además lo siguiente: • Si el reclamo es entregado en forma física, se firmará y sellará de recibido la protesta, carta o informe de reclamo. • Si el reclamo es recibido a través de correo electrónico, se dará respuesta de recibido por ese mismo medio.
8.		Revisa la índole del reclamo
9.		Depende del tipo de reclamación remite la documentación, mediante memorando interno a la Jefatura del Departamento Administrativo, para su seguimiento y posterior resolución.
10.	Jefatura del Departamento Administrativo	Da seguimiento y posterior resolución al caso de que se trate la reclamación
11.	Jefatura del Departamento Administrativo	Al identificar que falta algún requisito detallado en el Ordinal X de este Manual de Procedimientos, mencionado en el paso 2, o que se requiere alguna ampliación, se solicitará al cliente, la subsanación o información adicional correspondiente. Hasta 5 días para subsanar.

0000018

Paso No.	Responsable	Descripción de Actividades
12.	Cliente de los servicios portuarios	Subsana o presenta información adicional correspondiente, según sea el caso, contando con hasta 5 días para subsanar.
13.	Jefatura del Departamento de Operaciones y/o Administrativo del Puerto de Acajutla	Podrán cerrar el reclamo y archivar el trámite, si al término del plazo de 5 días hábiles, aún no se ha subsanado la información requerida.
14.	Jefatura del Departamento de Operaciones del Puerto de Acajutla	Recepciona los puntos subsanados ya sea en físico o de manera digital
15.	Jefatura del Departamento de Operaciones y/o Administrativo del Puerto de Acajutla, y/o áreas involucradas	Al recepcionar el reclamo, analiza as razones expuestas por el cliente, en conjunto con las áreas involucradas y resuelve pudiendo proceder de la siguiente manera: a) Requerir al reclamante información adicional para continuar con el análisis. b) Emitir el dictamen de la resolución del caso al reclamado, lo cual se lo informará mediante nota física al cliente. El plazo máximo en que se deberá tramitar un reclamo y presentar el resultado final, en ningún caso podrá exceder de 45 días hábiles
16.	Jefatura del Departamento de Operaciones del Puerto de Acajutla	Dependiendo del resultado del dictamen, procederá a gestionar con el cierre del caso o el pago respectivo, lo cual coordinará con la Sección de Seguros de CEPA y la Gerencia Financiera.
17.	Jefatura del Departamento Administrativo del Puerto de Acajutla	Si el reclamo corresponde a los tipificados en el literal a) del paso 3, procederá según la resolución que margine el Jefe del Departamento Administrativo del Puerto de Acajutla
18.	Cliente de los servicios portuarios	Puede recurrir ante el Director Ejecutivo de la Autoridad Marítima Portuaria (AMP), teniendo 10 días posteriores a la recepción del Dictamen de CEPA, o del vencimiento del plazo para resolución, en el caso que venza el plazo

Paso No.	Responsable	Descripción de Actividades
		para la resolución del reclamo o cuando la resolución le sea no favorable.
19.	Autoridad Marítima Portuaria (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. La AMP puede solicitar prórroga a su Consejo Directivo
20.	Consejo Directivo de la Autoridad Marítimo Portuaria (CDAMP)	Resolverá sobre un recurso presentado por el reclamante o por el Puerto, en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la remisión del expediente
21.	Consejo Directivo de la Autoridad Marítimo Portuaria (CDAMP)	Podrá resolver: a) Revocando b) Confirmando c) Modificando la resolución emitida por el Director Ejecutivo de la AMP.
22.	Autoridad Marítimo Portuaria (AMP)	Una vez aprobado el dictamen, notificará al cliente y a CEPA, sobre la resolución del caso.
23.	Gerencia del Puerto de Acajutla	CEPA como operador portuario deberá acatar la resolución emitida por la AMP, 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.
24.	Jefatura del Departamento de Operaciones	Según la resolución que emita la AMP, procederá ya sea a cerrar definitivamente el caso o a retomar el mismo y/o a cancelar por los daños del reclamo
		Fin del Procedimiento

6000020

VIII. DISPOSICIONES FINALES

La actualización de este Manual se realizará cuando la Gerencia del Puerto de Acajutla o Jefe del Departamento de Operaciones, comuniquen por cualquier medio a la Gerencia de Planificación, cambios o mejoras en el procedimiento.

Este documento se encuentra en formato electrónico y a disposición en la página Web de CEPA, en el Portal de Transparencia Institucional, a fin de que el personal, principalmente del Puerto de Acajutla tenga acceso a este documento, de manera oportuna y cuente con una copia para el cumplimiento de los procedimientos que competen a su trabajo.

Así mismo, la Unidad de Comunicaciones divulgará el presente Manual por los medios que estime pertinentes.

IX. BITÁCORA

EDIC/ REV	FECHA	PAGINA Y APARTADO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	22 de diciembre de 2020	Creación de Manual	Se elaboró el Manual de Procedimientos de Recepción y Trámite de los Reclamos por Servicios en el Puerto de Acajutla

0000021

X. DOCUMENTOS ANEXOS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

Al momento de presentar un reclamo, el cliente de los servicios portuarios deberán cumplir al menos con los siguientes requisitos:

1. Datos generales del reclamante donde se detalle Nombre, número de DUI, número de contacto y correo electrónico;
2. Copia del documento de identidad del reclamante o de su representante legal;
3. Copia del documento que acredite la representación legal, cuando aplique;
4. 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);
5. La solución solicitada;
6. Los servicios o prácticas del operador objeto del reclamo;
7. Cálculo detallado del monto reclamado, cuando aplique;
8. Medios probatorios que el reclamante presente a efectos de sustentar su reclamo (toda la documentación que soporte el reclamo);
9. Señalar el medio para oír notificación, lugar, correo electrónico y teléfono.