



PROCEDIMIENTOS Y RECOMENDACIONES

Atención al cliente / Coordinación

Atención al cliente/ Coordinación

Es obligatorio tener la carga de los datos del transporte 15 minutos antes del comienzo del turno, tanto para la importación como para la exportación.

Para coordinar cualquier tipo de operación de ingreso y retiro de contenedores en la Terminal deberá realizarlo mediante Puerto Digital, disponible en www.apmterminals.com.ar - Puerto Digital con su número de CUIT/CUIL y contraseña.

Contacto con la terminal

Para contactarse con APM Terminals Buenos Aires podrá hacerlo de forma online mediante Clientes.BA@apmterminals.com. Allí recibirá su número de caso y su mensaje será respondido de forma inmediata por nuestro equipo de Atención al Cliente. También puede comunicarse vía WhatsApp a nuestro canal exclusivo al número +54-9-11-6597-2504



El horario de Atención al Cliente es de Lunes a Viernes de 07:00 a 23:00 horas, estando disponibles los medios de comunicación vía WhatsApp y **Clientes.BA@apmterminals.com**



Usted puede coordinar turnos de retiros e ingreso en nuestra web Puerto Digital durante las 24 hs, además podrá generar su presupuesto en dicha Plataforma.

Podrá ingresar a Puerto Digital mediante www.apmterminals.com.ar - Operativa - Coordinación y completar con la información deseada.

Para solicitar claves de Puerto Digital deberá ingresar a nuestra web y completar el formulario para generar su clave en Puerto Digital.

Se encuentran todos los instructivos detallados y disponibles en nuestro Centro de Gestión de Clientes, ingresando a

www.apmterminals.com.ar - Centro de Gestión de Clientes



Todos los camiones que entreguen una Exportación deberán pasar por el predio ZAP antes de dirigirse a las Terminales. En el mismo se exigirá lo siguiente:

- 1.** Tener un turno coordinado.
- 2.** Por otro lado será solicitado y sellado como constancia del paso por el predio y será exigido al llegar a la Terminal.

Facturación

Una vez coordinado el retiro/entrega, el cliente puede requerir su facturación desde Puerto Digital tanto de forma remota como desde las computadoras de su centro de Gestión de Clientes en la Terminal.

Se aplicará el tipo de cambio cierre vendedor del Banco Nación del día anterior.

Puede acceder a registrarse en Puerto Digital con la finalidad de:

- Emitir presupuestos
- Obtener facturas
- Administrar documentación de Exportación
- Obtener GatePass asociado a sus operaciones
- Pagar de forma online (Interbanking, DEBIN)

El pago de las facturas se realizará en el mismo momento de la emisión de las mismas.

Los documentos solicitados para gestionar las nuevas altas de los clientes en APM Terminals Buenos Aires, es a través de CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE -> PUERTO DIGITAL -> FACTURACIÓN -> PRESUPUESTAR Y PAGAR -> Agregar su CUIT/CUIL

Le solicitarán la siguiente información:

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| • Razón Social / Nombre | • Correo Responsable Comex |
| • Ubicación física | • Correo de Gestión de Cuenta |
| • Correo electrónico del contacto | • Ciudad |
| • Teléfono | • Tipo de Actividad |
| • Teléfono Operativo | • Adjuntar Carta Membretada |

Documentación requerida:

- Constancia de inscripción en ARCA (Agencia de Recaudación y Control Aduanero).
- Formulario de Inscripción de IIBB o CM05 a los efectos de considerar coeficientes por jurisdicción.
- Exenciones y exclusiones en el Impuesto al Valor Agregado (IVA) o en el impuesto a los Ingresos Brutos.

Asimismo, la terminal cuenta con una unidad de facturación en APC – Leandro N Alem 584 2do piso de 10.30 hs a 16.30 hs, para pagos con cheque y transferencia bancaria.

Los datos para abonar con transferencia en APC son:

- Cuenta Corriente en PESOS de APC
- Banco: CITIBANK N.A
- C.B.U: 0168888-100009039280180
- CUIT: 30-70712170-6
- Beneficiario: Administrative Processing Center S.A
- Si abonás con cheque, deberás extenderlo a la orden de CITIBANK N.A.

La documentación a presentar en el momento de la facturación en APC es la siguiente:

Importación:

- Libre Deuda si la Línea Marítima no opera con Libre Deuda Electrónico en APM Terminals Buenos Aires
- Fotocopia de la carátula del despacho aduanero con el cual regresará la mercadería.

El GATE-PASS será entregado en oportunidad de la cancelación de la factura, debe completarlo el despachante y entregarlo al transportista, con la siguiente información:

Importación:

- Chapa del chasis
- Chapa del semi
- Apellido y Nombre del conductor
- Número de Documento (donde indica licencia)

Exportación:

- Entrega de Exportación

El GATE-PASS será entregado en oportunidad de la cancelación de la factura y una vez cargado los datos del transportista, debe completarlo el despachante y entregarlo al transportista, con la siguiente información:

- Chapa del chasis
- Chapa del semi
- Apellido y Nombre del conductor
- Número de Documento (donde indica licencia)

Procedimiento cargas IMO 1 y 7

PROCEDIMIENTO CARGAS IMO 1 Y 7 EN EXPORTACIÓN

En el caso de que un Cliente posea carga IMO 1 o 7 que ingrese a la Terminal, éste deberá comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente de la Terminal para coordinar el ingreso en horario a determinar por APM Terminals Buenos Aires el cual será comunicado y coordinado con el cliente.

Si la operación no se desarrolla dentro de horarios normales y habituales, el cliente deberá coordinar la habilitación aduanera de la Terminal, para asegurar que el ingreso del transporte sea momentos antes de la carga al buque. De todas maneras, una vez que el transporte esté dentro de la Terminal, deberá ingresar directo a muelle para que el contenedor sea cargado de forma directa al buque.

Procedimiento cargas IMO 1 y 7

PROCEDIMIENTO CARGAS IMO 1 Y 7 EN IMPORTACIÓN

El Consignatario/Despachante deberá gestionar el IC05 o TLMD, el cual una vez autorizado por Aduana deberá ser presentado ante el Depto. de Atención al Cliente de APM Terminals Buenos Aires.

Esta documentación podrá presentarse los días miércoles o viernes entre las 09:00hs y las 13:00hs.

En caso de que esta documentación no sea presentada previo al arribo del buque, el / los contenedores, no serán desembarcados.

El Cliente deberá realizar los trámites correspondientes ante las autoridades competentes y arbitrar los medios necesarios bajo su exclusiva responsabilidad, para proceder con el retiro de la carga en forma inmediata conforme normativa vigente de aplicación en la materia.

Puede descargar el procedimiento completo desde este link:

<https://www.apmterminals.com/es/buenos-aires/practical-information/procedures>

y seleccionar el título PROCEDIMIENTOS CARGAS IMO 1 y 7, que lo direccionará a la descarga del PDF.

Acceso a la terminal Gate de Entrada

El transporte se acerca al Gate de Entrada donde le requieren la siguiente información:

Importación:

- Retiro de Importación

El GATE-PASS será entregado en oportunidad de la cancelación de la factura y una vez cargado los datos del transportista, debe completarlo el despachante y entregarlo al transportista, con la siguiente información:

- Chapa del chasis
- Chapa del semi
- Apellido y Nombre del conductor
- Número de Documento (donde indica licencia)

Exportación: "Contenedor"

Es obligatorio tener la carga de los datos del transporte 15 minutos antes del comienzo el turno, tanto para la importación como para la exportación.

Todos los camiones que entreguen una exportación deberán pasar por el predio Zona de Apoyo Portuario (ZAP) antes de dirigirse a la Terminal. En el mismo se exigirá lo siguiente:

- 1.** Tener un turno coordinado.
- 2.** Por otro lado será solicitado y sellado como constancia del paso por el predio y será exigido al llegar a la Terminal.

Se recuerda la importancia de la coordinación el día previo a la entrega del contenedor de exportación.

Favor notar que los turnos se otorgan a través del Preaviso vía web, que se encuentra en nuestra página web www.apmterminals.com.ar

- Gate-Pass completo por el despachante usuario, no pudiendo ingresar con la hora o fecha vencida del turno.
- Entrega de Exportación original.

El Gate-Pass (original), junto con la Documentación es retenido en el Gate de Entrada de Terminal 4, Gate-Pass (DGA) es entregado en el GATE de Aduana, luego el camión se dirige a la Plazoleta. Todo contenedor de exportación pasa por el scanner.

3. El sistema de ingreso de exportación es 100% automático, solo deberá acercar el código de barras disponible en su pase de puerta al lector y la pantalla le indicará los pasos a seguir.

Exportación:

Servicio de Scanner:

Todo contenedor de exportación que ingresa a la terminal pasa por el scanner, dado que el mismo se encuentra dentro de su circuito normal de ingreso, quedando a disposición de Aduana.

En caso de que Aduana solicite un reescaneo del contenedor, cuando este se encuentre ubicado en la estiba, el cliente deberá abonar el costo correspondiente al transporte a zona operativa, según el valor vigente indicado en el tarifario.

Señor conductor/transportista, les detallamos para su información, el nuevo procedimiento para el ingreso.



Requerimientos para el conductor y normas de seguridad

El chofer deberá cumplir con una serie de requisitos al ingresar a la Terminal:

- Póliza de Seguro obligatorio de tractor y chasis
- DNI y Licencia de Conducir Vigente
- Cédula Verde del tractor y chasis (semirremolque).
- Verificación Técnica Vehicular (VTV) vigente del tractor y chasis.
- La patente tanto del camión como del semi debe estar bien ubicada y legible.
- Aprobación de Inducción Electrónica de Seguridad.

PATENTES



La patente no está ubicada en el lugar correcto.



La patente del camión debe estar ubicada en el lugar correcto y de manera que esté legible.

SECURITY & PBIP

Protección de Buques e Instalaciones Portuarias

SEGURIDAD DE LA TERMINAL

APM Terminals Buenos Aires se encuentra certificado bajo los estándares del Código PBIP, contando con un Sistema de Vigilancia Física y Electrónica los 365 días del año.

MISIÓN

Garantizar la seguridad de los servicios portuarios para la recepción, almacenamiento, custodia y carga a los Buques de Navegación Nacional e Internacional, que amarran en la Terminal.

CONTROLES DE ACCESOS

Al ingresar a una Instalación Certificada por el Código PBIP, Ud. Debe cumplir con las normas de seguridad de APM Terminals. Sólo podrá ingresar presentado la adecuada identificación personal, permitiendo el registro de su equipaje personal y presentando seguros de ART, y para el caso de vehículos, la documentación vigente.

CONTROLES POR CCTV

Desde antes de ingresar a APM Terminals, usted está siendo monitoreado y grabado en todo su recorrido, para lo cual, debe cumplir con todas las normas de Seguridad indicadas por la Terminal.

EL CÓDIGO PBIP

El Código PBIP-ISPS, es un Sistema Internacional destinado a incrementar la protección Marítima que permite a los Buques y a las instalaciones portuarias cooperar para prevenir y detectar los actos que supongan una amenaza para la protección en el sector de transporte marítimo.

FINALIDAD DEL CÓDIGO PBIP

Garantizar la Seguridad en todo un sentido amplio, donde cumplir con las normas beneficia el comercio internacional. El funcionamiento adecuado permite prevenir hechos delictivos relaciones con:

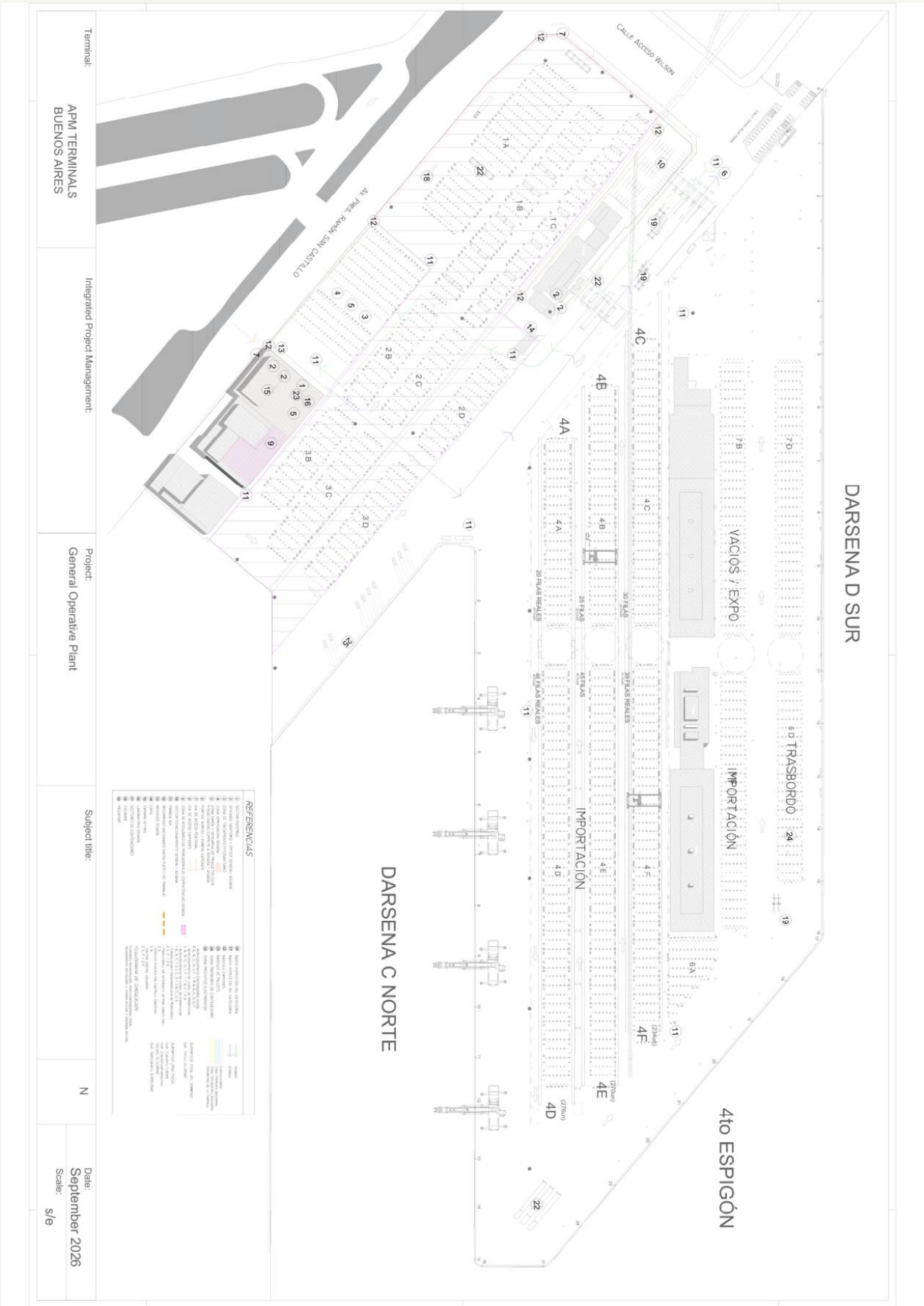
Terrorismo – Sabotaje – Robo de Carga – Secuestro –
Contrabando de Armas – Tráfico de Drogas – Piratería y
Polizonaje.

AUTORIDAD DE APLICACIÓN: PREFECTURA NAVAL ARGENTINA

Informamos las normas básicas de seguridad que deberá cumplir al ingreso de la Terminal. El incumplimiento de cualquiera de estas normas puede ser causal del bloqueo de la chapa patente del vehículo, no pudiendo volver a ingresar hasta tanto realice el curso de inducción de seguridad:

- Deberá ingresar únicamente el conductor del camión, sin acompañantes
- Respetar la velocidad máxima de 30 km/h dentro de la Terminal
- Prohibido ingresar y/o consumir bebidas alcohólicas
- Prohibido estacionar sobre las sendas o líneas amarillas
- Prohibido pasar por debajo de cargas suspendidas
- Prohibido circular entre estibas de contenedores
- Prohibido descender del vehículo en zonas operativas
- Prohibido fumar cerca de cargas peligrosas o de combustibles
- Circular por mano derecha
- Respetar las indicaciones de personal operativo y de seguridad
- Prohibido ajustar / desajustar pinos en zona operativa. Deberá hacerlo sobre calle 8 previo al ingreso o en el external truck señalizado dentro de la terminal previo a la salida
- Uso obligatorio de casco, chaleco reflectivo y calzado de seguridad para descender del camión
- Con la finalidad de salvaguardar la integridad física de transportistas externos, clientes y toda persona que integra la operación diaria de la Terminal, recordamos que no se permite el ingreso de chasis con puertas laterales para el transporte de contenedores exclusivamente

Planta Operativa - Septiembre 2026



Generación de VGM

VGM EXTERNO

El exportador podrá generar sus tickets de Masa Bruta Verificada en balanzas autorizadas fuera de la Terminal indicándolo al momento de preavisar los contenedores.

El valor del peso VGM deberá ser transmitido por el cliente a la Agencia Marítima y ésta remitirlo a la Terminal a partir del preaviso del contenedor en Puerto Digital y hasta antes del ingreso del contenedor a la terminal.

En caso de no contar con un peso VGM informado al ingreso del contenedor al Gate de Terminal, o bien detectar una discrepancia del 5% de lo informado por el exportador, la Terminal generará un Ticket que será el peso VGM que se informe al Armador de Buque, debiendo el cliente abonar la pesada y el valor correspondiente del transporte de contenedor a zona operativa.

VGM EN TERMINAL

El cliente podrá optar por obtener directamente el VGM en Terminal indicando esta opción en el preaviso del contenedor y abonando la tarifa **"MASA BRUTA VERIFICADA VGM"** indicada en el tarifario público. La Terminal informará a la Agencia Marítima el resultado de la pesada y el cliente podrá descargar el ticket VGM de la página web de la Terminal para su declaración.

Requisitos por cumplir para fumigar contenedores a solicitud de SENASA

Para ingresar a fumigar contenedores a APM Terminals, hay que cumplir, en primer lugar, con los requisitos de ingreso, que en este caso incluyen la presentación de la póliza de la ART vigente con nómina del personal cubierto y la cláusula de no repetición a favor de APM Terminals. Además, una nota de la empresa que comunique formalmente qué es lo que vienen a hacer y en qué

contenedor, y que indique el nombre y DNI de las personas que harán el trabajo. Todo esto debe ser detallado en una nota particular, firmada por Aduana de resguardo y deben presentarlo en Puesto 1 de Vigilancia.

Por el procedimiento de fumigación en sí, hay que buscar un sitio alejado y ventilado en el espigón para hacer la fumigación, el cual debe ser coordinado con Operaciones de APM Terminals, y hay que colocar, posteriormente a realizada esta, las etiquetas correspondientes según el código IMDG. Los trabajadores deberán usar chaleco de alta visibilidad, calzado de seguridad con puntera de acero, casco, guantes adecuados al riesgo, ropa que cubra todo el cuerpo y, si la fumigación es con líquido pulverizado, deberán utilizar, además, protección respiratoria adecuada y mameluco de tyvek o similar.

En caso de tener algún inconveniente o duda con la documentación de ingreso, por favor comuníquese con Clientes.BA@apmterminals.com que lo asistirán de inmediato.

Horarios de coordinación y cancelación

Las verificaciones se realizan un día sobre piso y al día siguiente se puede retirar.

Si se coordina la verificación y no se cancela el turno hasta el día previo a las 15hs, se deberá abonar la misma como si se hubiese realizado.

En caso de que se coordine el retiro y no se cancele hasta el día previo las 15hs, se deberá abonar re-coordinación y regreso a estiba.

Las cancelaciones de sus coordinaciones deberán realizarse siempre desde Puerto Digital.

Puede ingresar a www.apmterminals.com.ar – Puerto Digital – Operativa – Coordinación y buscar por su contenedor o reserva marítima, allí podrá cancelar su turno.

Coordinaciones especiales Consolidación y Desconsolidación

CONSOLIDACIÓN

Las coordinaciones de consolidación se deben realizar con 48 horas de anticipación a la llegada de la carga. En todos los casos, la prestación del servicio queda a consideración de APM Terminals.

Si el consolidado se presentara fuera de las fechas de Cut Off acordado por el Armador, la responsabilidad de carga del equipo será por cuenta del cliente.

En caso de no cumplir el turno otorgado, se incurrirá en un extra costo.

Para coordinar una consolidación, se debe enviar un correo a **Clientes.BA@apmterminals.com**. Documentación a presentar en su correo:

- Booking.
- Packing List.
- Contacto despachante.

En caso de tratarse de contenedores Reefers, se debe adjuntar la carta de frío con las indicaciones de acondicionamiento del contenedor para el tipo de mercadería a consolidar.

Si se tratara de carga peligrosa, enviar la documentación correspondiente.

DESCONSOLIDADO

Dicha coordinación se debe realizar con 48 horas de anticipación. En todos los casos, la prestación del servicio queda a consideración de APM Terminals.

En caso de no cumplir el turno otorgado, se incurrirá en un extra costo.

Para generar una solicitud, se debe enviar un correo a **Cientes.BA@apmterminals.com** detallando el BL, Packing List y Libre Deuda.

En caso de poder avanzar con la operativa, se solicitará la Nota membretada con la cual se gestionará el reenvase documental. La misma debe coincidir con los datos de los documentos mencionados con anterioridad.

En caso de tratarse de carga peligrosa, adjuntar la documentación correspondiente.

TRASVASE

Dicha solicitud se debe realizar mediante correo a **Cientes.BA@apmterminals.com**, detallando el motivo por el cual se trasvase y la documentación de la carga correspondiente.

Se debe gestionar una nota particular firmada por Aduana en resguardo para realizar la operativa. En la misma se deben incluir los datos de las partes que presenciarán la operativa.

Datos Bancarios de APM Terminals Buenos Aires

Cuenta en PESOS:

- **Banco: ICBC**
- **C.B.U.: 0150931502000104229422**
- **CUIT: 30-67819616-5**
- **Razón social: TERMINAL 4 S.A.**

Cuenta en DÓLARES:

- **Banco: Bank of America**
- **Dirección: 701 Brickell Ave, 6th Floor Miami, FL 33131**
- **Beneficiario: TERMINAL 4 SA**
- **Cuenta: 4427177541**
- **ABA Wire-transfer: 026 009 593**
- **SWIFT: BOFAUS3N**
- **Moneda: USD**

Para transferencias desde el exterior:

- **Titular: TERMINAL 4 S.A.**
- **Banco: Galicia**
- **Número de cuenta: CCE USD 9750265-6 680-4**
- **C.B.U.: 0070680931009750265644**

**INGRESO
ZONA
OPERATIVA**

La información actualizada con los requisitos para ingresar a Zona Operativa se encuentra disponible en el siguiente enlace: [Hacé click acá para ingresar](#)

Canales de comunicación y contingencias

ATENCIÓN AL CLIENTE

Correo electrónico: clientes.ba@apmterminals.com

Canal de difusión de WhatsApp:

<https://whatsapp.com/channel/0029VbBTTZl3GJOp0Ybo1Q2N>

INCIDENCIAS Y CONTINGENCIAS OPERATIVAS

Para recibir comunicaciones sobre medidas gremiales, modificaciones en la prestación de servicios u operaciones durante días feriados, deberá solicitarse el alta en la lista de difusión escribiendo a clientes.ba@apmterminals.com.

Las contingencias también se publican en el canal de difusión de WhatsApp.

ACLARACIÓN

El canal de difusión de WhatsApp complementa los medios de contacto indicados en este reglamento y se utiliza para comunicar novedades operativas.