



**PROCEDIMIENTOS PARA LA APELACIÓN DE LOS USUARIOS
DEL TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE – GOBIERNO
REGIONAL DE ANCASH.**

Revisado por:
Oficina de Organización y
Métodos

Autorizado por la :
Gerencia
General

Versión
Página

Folios: 9



PROCEDIMIENTO PARA LA APELACIÓN DE RECLAMOS

1. OBJETIVO:

Normar el procedimiento de la interposición del Recurso de Apelación para los reclamos de los usuarios del Terminal Portuario de Chimbote, en la concordancia con el reglamento de atención de reclamos y solución de controversias del Terminal Portuario de Chimbote.

2. ALCANCES

El presente Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las entidades prestadoras supervisadas dentro de las infraestructuras de transporte de uso público portuarias, aeroportuarias, viales, ferroviarias, y del sistema eléctrico de transporte masivo del Terminal Portuario de Chimbote, que operan carga internacional (Agentes Navieros y Marítimos Agentes de Aduanas), que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN, en su condición de Usuarios del Terminal Portuario de Chimbote

Asimismo, el presente Reglamento no será aplicable a las relaciones entre Usuarios Intermedios o entre estos y Usuarios Finales, las mismas que son reguladas de acuerdo a lo establecido en el Código Civil y en la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, según corresponda.

Finalmente, no resulta aplicable a los procedimientos para el acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regulan por el REMA, el Reglamento de acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los contratos o mandatos de acceso correspondiente.

3. BASE LEGAL

Constitución Política del Perú.

Reglamento de organización y funciones -ROF, del Terminal Portuario de Chimbote.

Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

Ley N°27332, Ley Marco de los Organismos Regulares de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

Ley N°26917, Código de protección y Defensa del Consumidor.

Ley N°27943, Ley del sistema Portuario Nacional.





Ley N° 29754, Ley que dispone que el OSITRAN en la entidad competente para ejercer la supervisión los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

Ley N°28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromo, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.

Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General de OSITRAN

Decreto Supremo N°012-2015-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN.

Decreto Supremo N°003-2004-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional.

Decreto Supremo

4. RESPONSABILIDAD

El Gerente General del Terminal Portuario de Chimbote es responsable de atender las solicitudes de reconsideración de los usuarios del Terminal Portuario de Chimbote.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Requisito

- Solicitud de Apelación.

Descripción del Procedimiento:

- a) El usuario o su representante legal presenta su solicitud de Apelación dentro del plazo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y solución de controversias del Terminal Portuario de Chimbote.
- b) El área de Control de Documentario remite en el día al Área de Reclamos del Expediente de apelación, bajo responsabilidad.
- c) El área de reclamos procede a documentar el expediente sobre el recurso de apelación, saneado el expediente de reclamos o de reconsideración, si lo hubiera con todo lo actuado y cualquier documento adicional que sirva de sustento.
- d) El Área de Reclamos remite el expediente sobre el Recurso de Apelación (legajo con todo lo actuado expediente de reclamos reconsideración y apelación, debidamente documentados y foliados en forma cronológica) una copia certificada por el Fedatario del Terminal Portuario de Chimbote y una copia simple a la oficina de Asesoría Jurídica mediante memorándum. }
- e) La Oficina de Asesoría Jurídico prepara el proyecto de oficio y remite al tribunal de controversias de OSITRAN reconfirmando y apelación , a través del área de control de documentario o directamente a OSITRAN, dentro del plazo establecido.
- f) El Tribunal de solución de controversias de OSITRAN recibirá y evaluar el expediente de apelación y notificara a la oficina de asesoría jurídica del Terminal Portuario de Chimbote. Que ha sido admitido a tramite el escrito de apelación dando un plazo de 15 días hábiles al TPCH para que absuelva el traslado de apelación.



- g) La oficina de Asesoría Jurídica generara el Memorándum adjuntando la notificación del Tribunal de solución de Controversias de OSITRAN y lo remitirá al área de reclamos para que elabore el informe técnico correspondiente y si fuera el caso con informe de las áreas involucradas.
- h) El Área de Reclamos generará el informe técnico adjuntando la documentación correspondiente, previo estudio de los antecedentes y lo remitirá a la oficina de asesoría jurídica para continuar el trámite.
- i) La Oficina de Asesoría Jurídica a través de sus apoderados legales absolverá el traslado del recurso de Apelación en basis el informe Técnico preparado por el área de reclamos y lo envia al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, dentro del plazo legal.
- j) El Tribunal de solución de controversias de OSITRAN convocará a las partes a una audiencia especial de Conciliación y una de Vista de la Causa, señalando fechas y horas.
- k) El Tribunal de Solución de controversias de OSITRAN luego de la realización de las audiencias especiales de conciliación y vista de la causa, quedara expedito el expediente para que el Tribunal emita la correspondiente Resolución.
- l) El tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN notificará la Resolución a TPCCH a su domicilio procesal.
- m) La Oficina de Asesoría Jurídica recibe la Resolución del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN y la remitirá a la Gerencia de Terminales Portuarios quien lo deriva al área de reclamos para su cumplimiento.
- n) El Área de Reclamos remitirá copia de la Resolución mediante memorando al área de Facturación para las acciones correspondientes, de acuerdo a lo resuelto por el Tribunal de Solución de Reclamos de OSITRAN.
- o) El Área de facturación informara al área de reclamos lo actuado luego de cumplir con lo dispuesto por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

6. DOCUMENTOS:

6.1. Flujograma del procedimiento:

El flujograma del procedimiento sobre Procedimiento para la reconsideración de los usuarios del Terminal Portuario de Chimbote, se adjunta como anexo único.

Anexo único: "procedimiento para la atención de reclamos".


TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE
Abob. ELMER PUMARICRA RODRIGUEZ
GERENTE ADMINISTRATIVO



Ancash

PROCEDIMIENTO

Gerencia de Administracion



ANEXO



Amcash

PROCEDIMIENTO

Gerencia de Administracion

CONTROL DE CAMBIOS

Cambio	Gerencia General	Fecha	Descripción

