



**PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS 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 ATENCIÓN DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE

1. OBJETIVO:

El presente Manual tiene como objetivo establecer los derechos y obligaciones de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público portuaria, aeroportuario, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao y se encuentra bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.

Asimismo, el presente manual establece los derechos y obligaciones de las Entidades Prestadoras que tienen la titularidad para realizar actividades de explotación de las mencionadas infraestructuras. Como también se incluyen al presente manual las disposiciones referentes al procedimiento para la prestación de denuncias contra las Entidades Prestadoras.

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 de Lima y Callao, 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.

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.

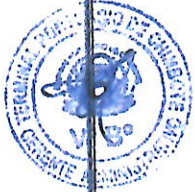
Decreto Supremo

4. RESPONSABILIDAD

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

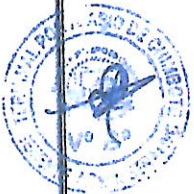
5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

- a) El usuario o su representante legal presenta su solicitud de reclamo dentro de un plazo de 60 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la fecha de notificación de la factura de su cancelación o al siguiente día que ocurra el suceso motivo del reclamo. Esta solicitud es presentada al Área de Unidad de Control Documentario, la misma que registra en el sistema el expediente y lo deriva al Área de reclamos.
- b) El Área de reclamos recibe el expediente de reconsideración firmando el cargo correspondiente registrándolo en el Sistema de Trámite Documentario, Sistemas de Reclamos y el Libro de Registro de reclamos.
- c) El Área de Reclamos verificará que el expediente de reconsideración cumpla con los siguientes requisitos:
 - El reclamo debe ser dirigido a la Gerencia de Terminales Portuarios.
 - Nombre, teléfono, correo y domicilio del reclamante
 - La identificación y precisión del reclamo,





- Firma o huella digital del impugnante o de su representante legal.
 - Copia simple del documento que acredite la representación (es facultativo del impugnante).
 - Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efecto de sustentar su reclamo (es facultativo del reclamante), y en lo posible debe ser acreditado por cada factura cuando sea el caso.
 - Pago del monto no impugnatorio de corresponder (Art. 4° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de la empresa nacional del Terminal Portuario de Chimbote).
- d) El Área de Reclamos dentro del plazo de tres (03) días hábiles evaluará, que el expediente cumpla con los requisitos de acuerdo al artículo 6° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de controversias del Terminal Portuario de Chimbote; además que el usuario haya presentado pruebas instrumentales.
- e) De no cumplir el usuario con los requisitos, notificará al usuario mediante carta emitida por el Área de Reclamos, para que subsane dentro del plazo de dos (02) días hábiles, caso contrario se le declara inadmisibles los reclamos y se archiva anexando al expediente la Resolución de la Gerencia de Terminales Portuarios.
- f) Cuando el Usuario subsane los requisitos requeridos según notificación indicada en el inciso anterior, el expediente con los sustentos requeridos serán anexados al expediente original con la finalidad de que el expediente de reclamos siga su curso normal, el cual debe estar ordenado y foliado cronológicamente.
- g) El Área de reclamos remitirá el expediente de reclamos a las áreas involucradas para que emitan los informes correspondientes.
- h) El Área involucrada recibirá el expediente de reclamo y procederá a emitir su informe correspondiente anexando los sustentos que el caso lo requiera.
- i) El Área involucrada devuelve el expediente con su informe al Área de Reclamos para la emisión del proyecto de Resolución.
- j) El Área de reclamos recibe el expediente de reclamo con las respuestas y sustentos de las áreas involucradas luego de su evaluación, si considera pertinente los derivará con su informe preliminar, a otras áreas involucradas.
- k) Con los informes de todas las áreas involucradas, el Área de Reclamos previa evaluación procede a emitir el proyecto de Resolución que resuelve el reclamo, considerando que desde la presentación de la solicitud de reclamo del usuario hasta la emisión de resolución no debe





exceder el plazo de 30 días hábiles conforme lo señala el artículo 11° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de del Terminal Portuario de Chimbote.

- l) El Área de Reclamos solicitará que el proyecto de Resolución sea firmado y visado de acuerdo a los siguientes escenarios.
- 1° Si la resolución de reconsideración considera un reclamo improcedente:
- El encargado del Área de reclamos – visa.
 - El Gerente del Terminal Portuario – firma.
- 2° Si la reconsideración de reconsideración considera un reclamo procedente:
- El encargado del Área de reclamos – Visa.
 - El Gerente de Finanzas – Visa.
 - El Gerente del Terminal Portuario – firma.
- m) El Área de reclamos cuando el proyecto de resolución de reconsideración ha sido visado y firmado procede a consignar la respectiva numeración en el libro del Registro de numeración de resoluciones.
- n) El Área de reclamos remite el original y copia de la Resolución de reconsideración al área de Unidad de Control Documentaria, a fin de cumplir con la parte resolutive y los plazos señalados en el artículo 18° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa nacional de Puertos S.A., referidos a la notificación de Resoluciones.
- o) El Área de Unidad de Control Documentará recibirá del Área de reclamos en original y copia de Resolución de reconsideración, posteriormente lo remitirá en original al usuario o representante legal dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de su expedición conforme al Art. 18° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de controversias del Terminal Portuario de Chimbote.
- p) El Usuario recibe y firma el cargo de Resolución de la Gerencia Terminales Portuarios, colocando la siguiente información
- Domicilio y fecha de entrega.
 - Nombre del receptor.
 - Numero de documento de identidad del receptor.
- q) El Área de la Unidad de Control Documentario recibirá y derivará el cargo de la Resolución de Reconsideración al Área de reclamos.





- r) En caso de ser procedente el reclamo y amerite devolución del servicio cobrado en exceso así como cuando la oficina de facturación tiene que efectuar alguna acción.
- Se remite copia del expediente, el informe de Área de Facturación y la Resolución de Área de facturación para que de cumplimiento a la parte resolutive.
- s) En caso de ser improcedente el reclamo y la factura se encuentre pendiente de pago se deriva copia de la Resolución al área de revisiones para la gestión de cobranza respectiva.
- t) El legajo quedara en custodia en el área de reclamos.

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".



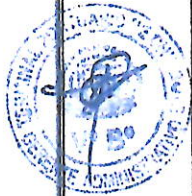
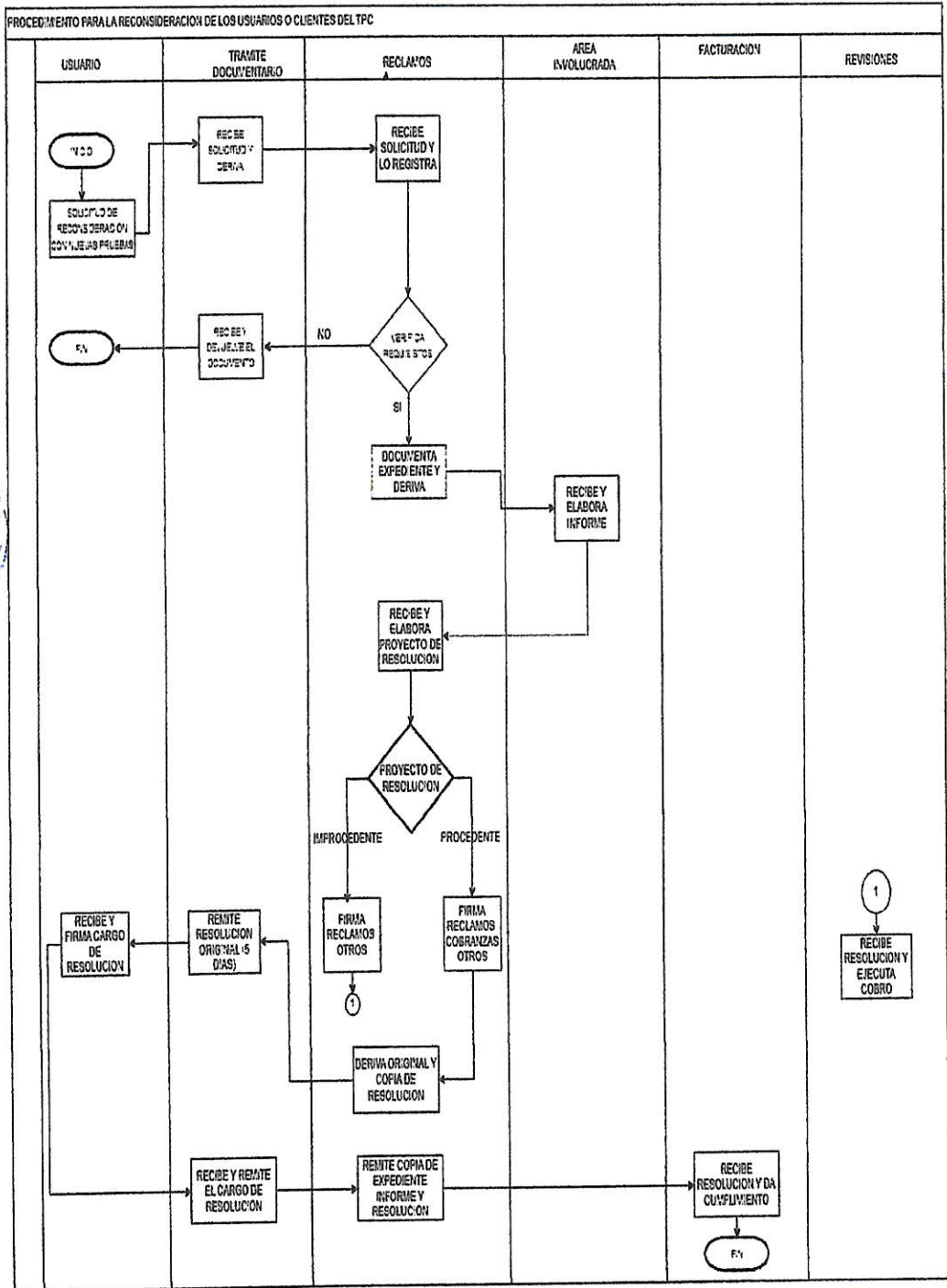

TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE
Abog. ELMER DUMARICA RODRIGUEZ
GERENTE ADMINISTRATIVO



ANEXO



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE





CONTROL DE CAMBIOS

Cambio	Gerencia General	Fecha	Descripción

