



**PROCEDIMIENTOS PARA LA RECONSIDERACION 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 RECONSIDERACION 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 del Terminal Portuario de Chimbote 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.

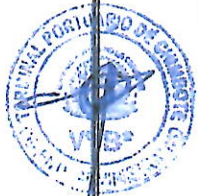
Finalmente, no resulta aplicable a los procedimientos para el acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regulan por el REMA, el Reglamento de acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los contratos o mandatos de acceso correspondiente.

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

5.1.- Requisito_

- Solicitud de reconsideración.

5.2. Descripción del procedimiento

- a) El usuario presenta su solicitud de reconsideración al Área de Unidad de Control documentario anexando nuevas pruebas dentro de un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, la misma que remite, el expediente de reconsideración 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:

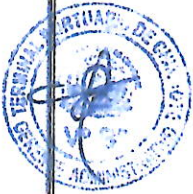


- El recurso de reconsideración debe ser dirigido a la Gerencia de Terminales Portuarios.
 - Nombre, teléfono, correo y domicilio del reclamante
 - Firma o huella digital del impugnante o de su representante legal.
 - Copia simple del documento de identidad del impugnante o de su representante (es facultativo del reclamante)
 - Copia simple del documento que acredite la representación (es facultativo del impugnante)
- d) El Área de Reclamos revisará que el expediente de reconsideración 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) El Área de Reclamos evaluará el expediente de reconsideración en caso de ser necesario realizar alguna explicación adicional, la solicitará con un informe preliminar, a las áreas involucradas.
- f) Las áreas involucradas recibirán el expediente de reconsideración y emitirán la información requerida adjuntando documentos de sustento, de ser el caso.
- g) El Área de reclamos recibirá el expediente de reconsideración con la información de las áreas involucradas.
- h) El Área de reclamos con el informe indicado en el numeral anterior procede a preparar y emitir el proyecto de Resolución de reconsideración dentro del plazo de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud de reconsideración.
- i) El Área de Reclamos solicitará que el proyecto de Resolución de reconsideración 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.





- j) 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.
- k) El Área de reclamos envía en 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.
- l) 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 de la Empresa Nacional de Puertos S.A.
- m) El Usuario o representante legal recibirá y firmará el cargo de Resolución de Reconsideración de la Gerencia del Terminal Portuario de Chimbote:
- Domicilio y fecha de entrega.
 - Nombre del receptor.
 - Numero de documento de identidad del receptor.
- n) El Área de la Unidad de Control Documentario recibirá y derivará el cargo de la Resolución de Reconsideración al Área de reclamos.
- En caso de ser procedente y amerite devolución, así como cuando facturación tiene que efectuar alguna acción; se remite al Área de facturación copia de la Resolución conjuntamente con copia del informe de dicha área, a fin de que se de cumplimiento mediato de la parte resolutive.
 - En caso de ser improcedente, se remite copia de la Resolución de Área de revisiones, a fin de que se ejecute las acciones de cobranza de ser el caso.
- o) 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 reconsideración".



 TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE

Abog. ELMER PUMARICRA RODRIGUEZ
GERENTE ADMINISTRATIVO



ANEXO



CONTROL DE CAMBIOS

Cambio	Gerencia General	Fecha	Descripción

