

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CODIGO
PRC-REC-001-GTTPP

Fecha de Aprobación:
08 ABR. 2009

PROCEDIMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS O CLIENTES DEL TPC DE ENAPU S.A.


ENAPU S.A.
GERENTE GENERAL
JOSÉ MEJÍA GONZALO

| | | | |
|---|--|----------------|-------------------|
| Revisado por: Oficina de Organización y Métodos | Autorizado por la: Gerencia General | Versión: 01 | Página: 1 de 9 |
|---|--|----------------|-------------------|

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO PRC-REC-001-GTTPP |
| | | Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009 |

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE LOS
USUARIOS O CLIENTES DEL TPC DE ENAPU S.A.**

1. OBJETIVO:

Normar el procedimiento para la atención de los reclamos de los clientes o usuarios del Terminal Portuario del Callao de la Empresa Nacional de Puertos S.A. en concordancia con el "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de ENAPU S.A."

2. ALCANCES:

El presente procedimiento es de cumplimiento para todos los Clientes que operan carga internacional (Agentes Navieros, Marítimos y Agentes de Aduanas), en su condición de usuarios, del Terminal Portuario del Callao de la Empresa Nacional de Puertos S.A.

3. BASE LEGAL:

- a) Reglamento de Organización y Funciones – ROF, de la Empresa Nacional de Puertos S.A., aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 083/06/2005/D, el 27 de junio de 2005.
- b) Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A. – ENAPU S.A., aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 038-2008-CD-OSITRAN del 10 de setiembre de 2008.
- c) Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General".

4. RESPONSABILIDAD:

El Gerente de Terminales Portuarios es responsable de atender las solicitudes de reclamos de los clientes del TPC de ENAPU S.A.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

5.1. Requisito:

- Solicitud de reclamos



JOSÉ MEJÍA GONZALO

| | | | |
|---|--|----------------|-------------------|
| Revisado por: Oficina de Organización y Métodos | Autorizado por la: Gerencia General | Versión: 01 | Página: 2 de 9 |
|---|--|----------------|-------------------|

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO PRC-REC-001-GTTPP |
| | | Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009 |

5.2. Descripción del procedimiento:

- a) El usuario o su representante legal presentará 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 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 firmando el cargo correspondiente y lo registra en el sistema de trámite documentario, sistema de reclamos y el libro de registros de reclamos.
- c) El Área de Reclamos verifica que el expediente de reclamo cumpla con los siguientes requisitos :
- El reclamo debe ser dirigido a la Gerencia de Terminales Portuarios.
 - Nombre, domicilio del reclamante.
 - La identificación y precisión de reclamo.
 - Firma o huella digital del reclamante o representante legal.
 - Copia simple del documento de identidad del reclamante o representante (es facultativo del reclamante).
 - Copia simple del documento que acredite la representación (es facultativo del reclamante).
 - 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 impugnado de corresponder (Art. 4º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A. – ENAPU S.A.).
- 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 6º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A. – ENAPU S.A.



JOSÉ MEJÍA GONZALO

| | | | |
|---|--|--------------------|-----------------------|
| Revisado por: Oficina de Organización y Métodos | Autorizado por la: Gerencia General | Versión: 01 | Página: 3 de 9 |
|---|--|--------------------|-----------------------|

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|   | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO PRC-REC-001-GTTPP |
| | | Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009 |

- 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 declarará inadmisibles el reclamo y se archivará 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 el informe correspondiente anexando los sustentos que el caso 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 un 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 la Resolución no debe exceder el plazo de 30 días hábiles conforme lo señala el artículo 11º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A. – ENAPU S.A.
- l) El Área de Reclamos solicita que el proyecto de resolución sea visado y firmado por las áreas correspondientes de acuerdo a los siguientes escenarios:



JOSÉ MEJÍA GONZALO

| | | | |
|---|--|----------------|-------------------|
| Revisado por: Oficina de Organización y Métodos | Autorizado por la: Gerencia General | Versión: 01 | Página: 4 de 9 |
|---|--|----------------|-------------------|

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO PRC-REC-001-GTTPP |
| | | Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009 |

1º. Si la resolución considera un reclamo improcedente:

- El Encargado del Área de Reclamos - visa
- El Gerente de Terminales Portuarios - firma

2º. Si la resolución considera un reclamo procedente:

- El Encargado del Área de Reclamos - visa
- El Gerente de Finanzas – visa
- El Gerente de Terminales Portuarios – Firma

m) El Área de Reclamos, cuando el proyecto de resolución ha sido visado y firmado, procede a consignar la respectiva numeración en el libro de registro de numeración de resoluciones.

n) El Área de Reclamos remite el original y copia de la Resolución al Área de Unidad de Control Documentario, a fin de cumplir con los plazos señalados en el artículo 18º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A. – ENAPU S.A., referidos a la Notificación de Resoluciones.

o) El Área de Unidad de Control Documentario recibe del Área de Reclamos el original y copia de la Resolución de Respuesta de Reclamos, remite el original de la resolución al usuario o su representante legal dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir de su expedición conforme al artículo 18º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A. – ENAPU S.A.

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
- Número de documento de identidad del receptor y su firma

q) El Área de Unidad de Control Documentario recibirá y remitirá el cargo de la Resolución al Área de Reclamos.



JOSÉ MEJÍA GONZALO

| | | | |
|---|--|----------------|-------------------|
| Revisado por: Oficina de Organización y Métodos | Autorizado por la: Gerencia General | Versión: 01 | Página: 5 de 9 |
|---|--|----------------|-------------------|

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|   | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CODIGO PRC-REC-001-GTTPP |
| | | Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009 |

- 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 del Área de Facturación y la Resolución al 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 derivará copia de la Resolución al Área de Revisiones para la gestión de cobranza respectiva.
- t) El Legajo quedará en custodia en el Área de Reclamos.

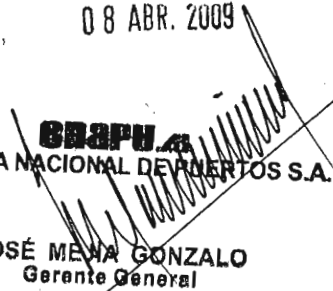
6. DOCUMENTOS:

6.1. Flujograma del procedimiento:

El flujograma del procedimiento sobre: Procedimiento para la atención de reclamos, se adjunta como anexo único.

Anexo Único : "Procedimiento para la atención de reclamos"

Callao, 08 ABR. 2009


ENAPU S.A.
 EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.
JOSÉ MENA GONZALO
 Gerente General

| | | | |
|---|--|----------------|-------------------|
| Revisado por: Oficina de Organización y Métodos | Autorizado por la: Gerencia General | Versión: 01 | Página: 6 de 9 |
|---|--|----------------|-------------------|



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CODIGO
PRC-REC-001-GTTPP

Fecha de Aprobación:
08 ABR. 2009

ANEXO

| | | | |
|---|--|----------------|-------------------|
| Revisado por: Oficina de Organización y Métodos | Autorizado por la: Gerencia General | Versión: 01 | Página: 7 de 9 |
|---|--|----------------|-------------------|

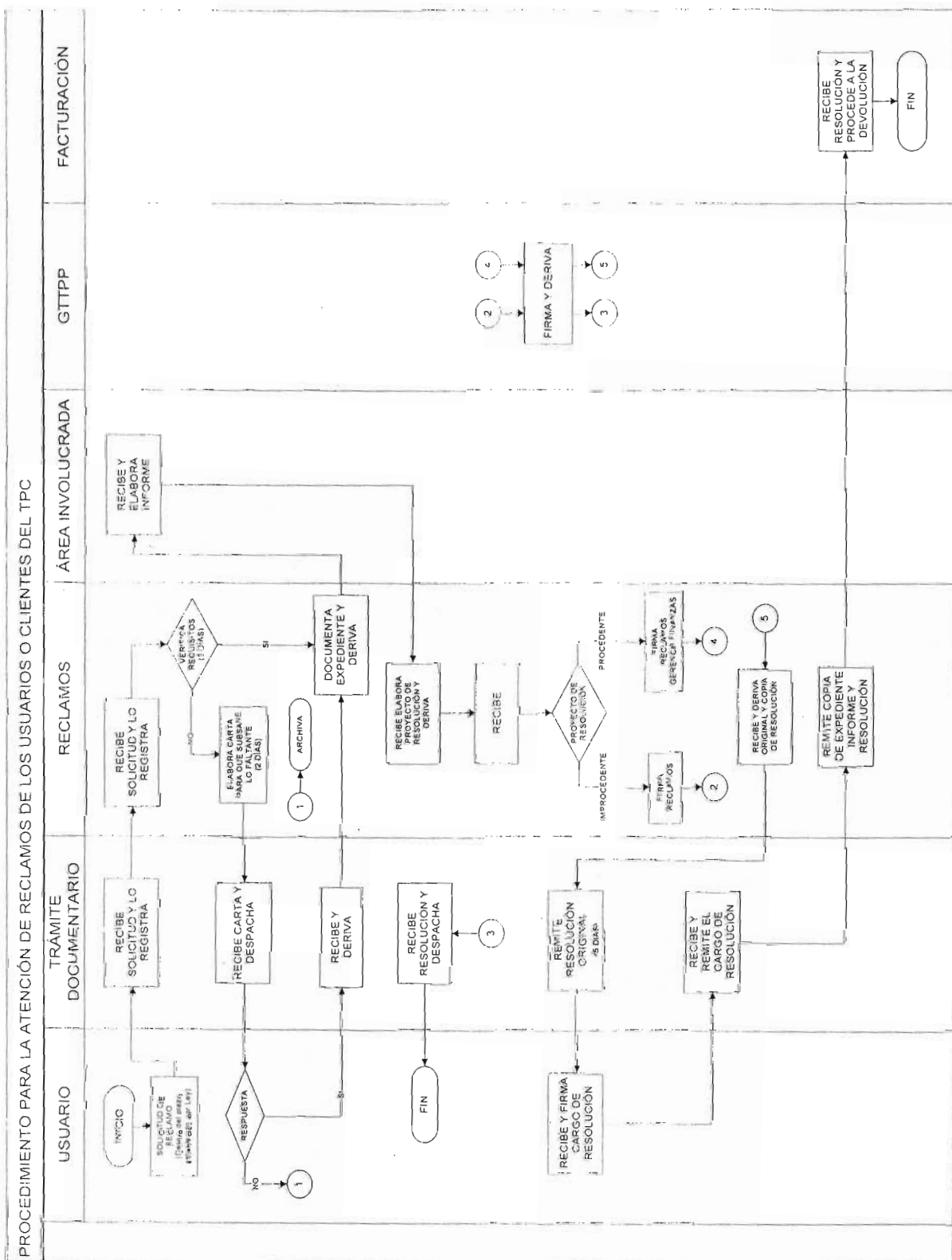


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CODIGO
PRC-REC-001-GTTPP

Fecha de Aprobación:
08 ABR. 2009

ANEXO



**EL RECLAMO DEL USUARIO HASTA LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN NO DEBE EXCEDER LOS 30 DIAS HÁBILES DE ACUERDO A LEY

Revisado por:
Oficina de Organización y Métodos

Autorizado por la:
Gerencia General

Versión:
01

Página:
8 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

| Cambio | Gerencia General | Fecha | Descripción |
|--------|------------------|-------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|--|-----------------------|-------------------|
| Revisado por: Oficina de Organización y Métodos | Autorizado por la: Gerencia General | Versión: 01 | Página: 9 de 9 |
|---|--|-----------------------|-------------------|