

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

**CODIGO**  
PRC-REC-003-GTTPP

**Fecha de Aprobación:**  
08 ABR. 2009

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



**JOSÉ MEJÍA GONZALO**

Revisado por la Oficina de Organización y Métodos	Autorizado por la: Gerencia General	Versión: 01	Pág. 1 de 8
---	--	----------------	----------------

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO</b> PRC-REC-003-GTTPP
		<b>Fecha de Aprobación:</b> 08 ABR. 2009

## PROCEDIMIENTO PARA LA APELACION DE RECLAMOS

### 1. OBJETIVO:

Normar el procedimiento de la interposición del Recurso de Apelación para los reclamos de los usuarios del Terminal Portuario del Callao, 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 y marítimos; y Agentes de Aduanas), en su condición de usuarios, del Terminal Portuario del Callao.

### 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, del 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".
- d) Reglamento General para Solución de Reclamos y Controversias, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN.

### 4. RESPONSABILIDAD:

La responsabilidad de la supervisión y control estará a cargo del Gerente de Terminales Portuarios.



JOSÉ MEJÍA GONZALO

Revisado por la Oficina de Organización y Métodos	Autorizado por la: Gerencia General	Versión: 01	Pág. 2 de 8
---	--	----------------	----------------

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO</b> PRC-REC-003-GTTPP
		<b>Fecha de Aprobación:</b> 08 ABR. 2009

**5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:**

**5.1. Requisito:**

- Solicitud de Apelación


**5.2. Descripción del procedimiento:**

- a) El usuario o su representante legal apela la Resolución de Gerencia de Terminales Portuarios, presentando su solicitud de apelación al Área de Unidad de Control Documentario dentro del plazo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A.
- b) El Área de Unidad de Control Documentario remite en el día al Área de Reclamos el expediente de apelación, bajo responsabilidad.
- c) El Área de Reclamos procede a documentar el expediente sobre el recurso de apelación, saneando 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 de ENAPU S.A. y una copia simple a la Oficina de Asesoría Jurídica mediante memorando.
- e) La Oficina de Asesoría Jurídica prepara el proyecto de oficio y remite al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN reconfirmando el legajo del expediente sobre el Recurso de apelación, a través del Área de Unidad de Control Documentario o directamente a OSITRAN, dentro del plazo establecido en el Artículo 16° del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de ENAPU S.A.
- f) El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN recibirá y evaluará el expediente de apelación y notificará a la Oficina de Asesoría Jurídica de ENAPU S.A., que ha sido admitido a trámite el escrito de apelación, dando un plazo de 15 (quince) días hábiles a ENAPU S.A., para que absuelva el traslado de apelación, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 48° del Reglamento



JOSÉ MEJÍA GONZAL

Revisado por la Oficina de Organización y Métodos	Autorizado por la: Gerencia General	Versión: 01	Pág. 3 de 8
---	--	----------------	----------------

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO</b> PRC-REC-003-GTTPP
		<b>Fecha de Aprobación:</b> <b>08 ABR. 2009</b>

General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN.

- g) La Oficina de Asesoría Jurídica generará el memorando 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 base al informe técnico preparado por el Área de Reclamos y lo envía 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 a una Audiencia de Vista a la Causa, señalando fechas y horas de conformidad a los artículos 49° y 51° del Reglamento General para Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN.
- k) El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, luego de la realización de las Audiencias Especiales de Conciliación y de Vista a la Causa, quedará expedito el expediente para que el Tribunal emita la correspondiente Resolución.
- l) El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN notificará la resolución a ENAPU S.A. al domicilio procesal señalado por ENAPU S.A.
- m) La Oficina de Asesoría Jurídica recibe la Resolución del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN y lo remitirá, a la de 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.



JOSÉ MEJÍA GONZALEZ

Revisado por la Oficina de Organización y Métodos	Autorizado por la: Gerencia General	Versión: 01	Pág. 4 de 8
---	--	----------------	----------------

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO</b> PRC-REC-003-GTTPP
		<b>Fecha de Aprobación:</b> 08 ABR. 2009

- o) El Área de Facturación informará al Área de Reclamos lo actuado luego de cumplir con lo dispuesto por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- p) El legajo quedará en custodia en el Área de Reclamos.

## 6. DOCUMENTOS:

### 6.1. Flujograma del procedimiento:

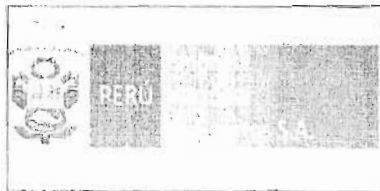
El flujograma del procedimiento sobre: Procedimiento para la apelación de reclamos, se adjunta como Anexo único.

**Anexo Único :** "Procedimiento para la apelación de reclamos"

Callao, 08 ABR. 2009

  
**ENSPU S.A.**  
**EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.**  
**JOSÉ MEJÍA GONZALO**  
 Gerente General

Revisado por la Oficina de Organización y Métodos	Autorizado por la: Gerencia General	Versión: 01	Pág. 5 de 8
---	--	----------------	----------------



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CODIGO**  
PRC-REC-003-GTTPP

**Fecha de Aprobación:**  
08 ABR. 2009

## ANEXO

Revisado por la Oficina de Organización y Métodos	Autorizado por la: Gerencia General	Versión: 01	Pág. 6 de 8
---	--	----------------	----------------

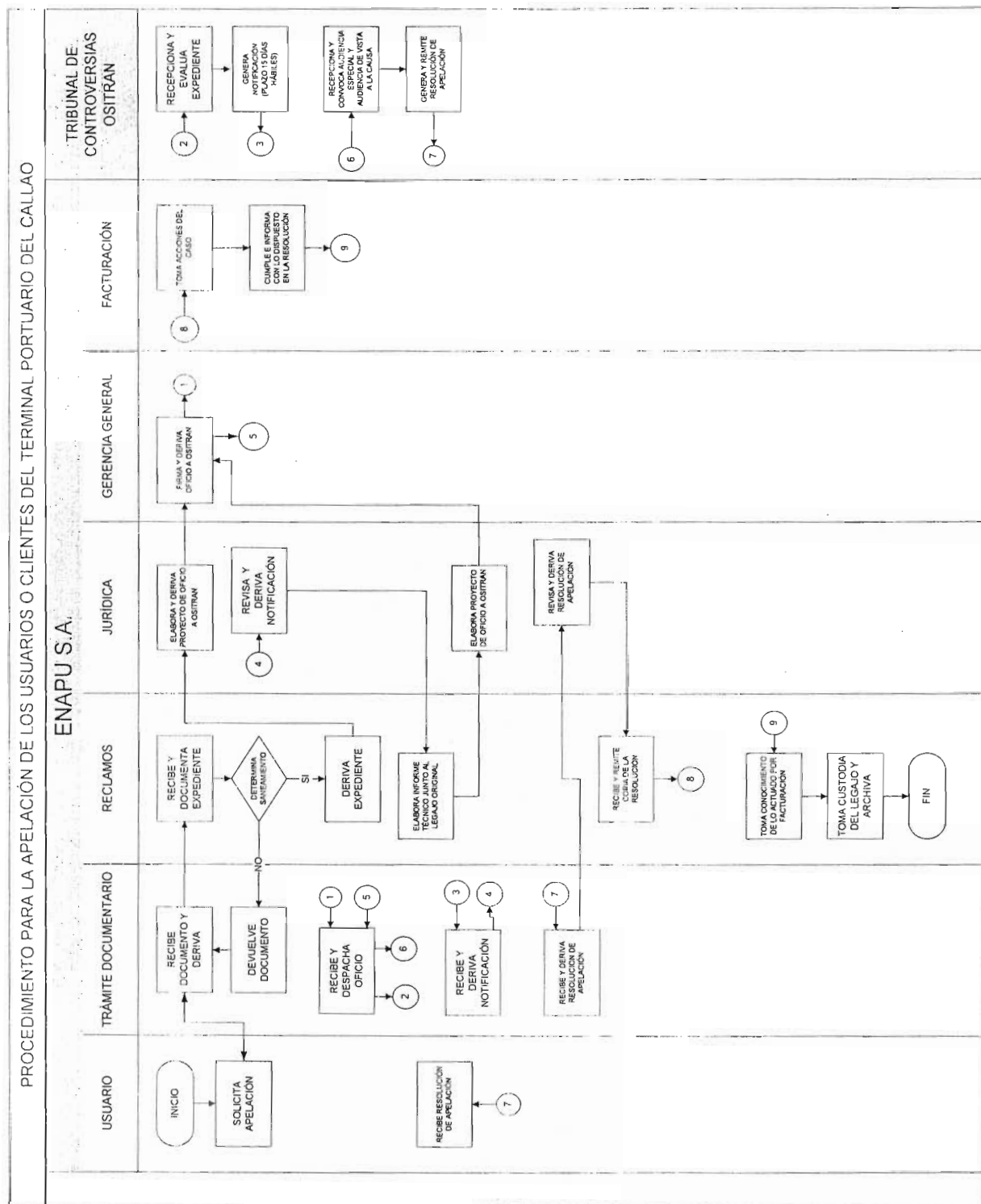


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CODIGO**  
PRC-REC-003-GTTPP

**Fecha de Aprobación:**  
08 ABR. 2009

## ANEXO



Revisado por la Oficina de Organización y Métodos	Autorizado por la: Gerencia General	Versión: 01	Pág. 7 de 8
---	--	----------------	----------------



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CODIGO**  
PRC-REC-003-GTTPP

**Fecha de Aprobación:**  
08 ABR, 2009

## CONTROL DE CAMBIOS

Cambio	Gerencia General	Fecha	Descripción

Revisado por la Oficina de Organización y Métodos	Autorizado por la: Gerencia General	Versión: 01	Pág. 8 de 8
---	--	----------------	----------------