

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO PRC-REC-002-GTTPP
		Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009

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

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO PRC-REC-002-GTTPP
		Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009

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

1. OBJETIVO:

Normar el procedimiento de la interposición del Recurso de Reconsideración 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 y Marítimos Agentes de Aduanas), en su condición de usuarios del Terminal Portuario del Callao de ENAPU 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, del 27 de Junio de 2005.
- b) Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la
- c) 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.
- d) Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General".

4. RESPONSABILIDAD:

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



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-002-GTTPP
		Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009

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, Sistema de Reclamos y el Libro de Registros 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, domicilio del reclamante.
 - La identificación y precisión del petitorio.
 - 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 6º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A.; además de **verificar que el usuario haya presentado nuevas pruebas instrumentales.**



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

JOSÉ MEJÍA GONZALO

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO PRC-REC-002-GTTPP
		Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009

- 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 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 hasta la emisión de la resolución.
- i) El Área de Reclamos solicitará que el proyecto de Resolución de reconsideración sea firmado y visado de acuerdo a los siguientes escenarios:
- 1º. Si la resolución de reconsideración considera un reclamo improcedente:
- El Encargado del Área de Reclamos - visa.
 - El Gerente de Terminales Portuarios – firma.
- 2º. Si la resolución de reconsideración considera un reclamo procedente:
- El Encargado del Área de Reclamos – visa.
 - El Gerente de Finanzas – visa.
 - El Gerente de Terminales Portuarios - 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 de Registro de numeración resoluciones.



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


 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO PRC-REC-002-GTTPP
		Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009

- k) El Área de Reclamos envía en original y copia de la Resolución de reconsideración al Área de Unidad de Control Documentario, a fin de cumplir con la parte resolutive y 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., referidos a la notificación de resoluciones.
- l) El Área de Unidad de Control Documentario recibirá del Área de Reclamos en original y copia de la 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. 18º 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 de Terminales Portuario indicando:
- Domicilio y fecha de entrega.
 - Nombre del receptor.
 - Número de documento de identidad del receptor.
- n) El Área de 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 dé cumplimiento mediato de la parte Resolutiva.
 - En caso de ser **improcedente**, se remite copia de la resolución al Área de Revisiones, a fin de que ejecute las acciones de cobranza de ser el caso.
- o) El legajo quedará en custodia en el 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-002-GTTPP
		Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009

6. DOCUMENTOS:

6.1. Flujograma del procedimiento:

El flujograma del procedimiento sobre: Procedimiento para la reconsideración de los clientes del TPC, se adjunta como Anexo único.

Anexo Único : "Procedimiento para la reconsideración"

Callao, 08 ABR. 2009


ENAPU
 EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.
JOSÉ MEJÍA 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-002-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
---	--	----------------	-------------------

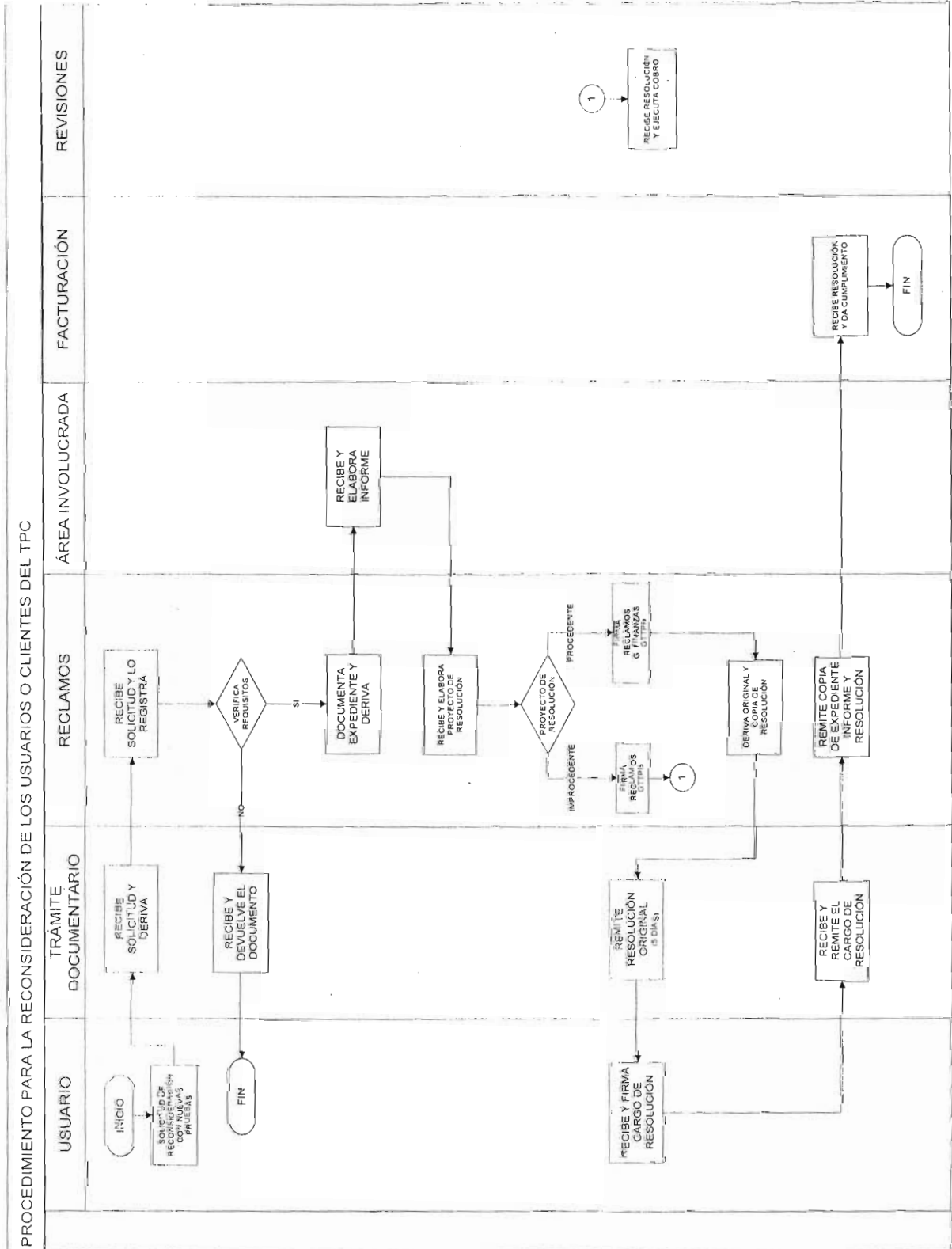


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CODIGO
PRC-REC-002-GTTPP

Fecha de Aprobación:
08 ABR. 2009

ANEXO



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

<p>Revisado por: Oficina de Organización y Métodos</p>	<p>Autorizado por la: Gerencia General</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 8 de 9</p>
--	--	------------------------	---------------------------

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO PRC-REC-002-GTTPP
		Fecha de Aprobación: 08 ABR. 2009

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
---	--	----------------	-------------------