

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado</b>	Marie Herrera / Henry Loyaga	Asistente Relaciones Comerciales / Jefe de Calidad y Control de Procesos		11/03/2015
<b>Revisado</b>	Fernando Oliveira	Representante de la Dirección		13/03/2015
<b>Aprobado</b>	Carlos Merino	Gerente General		16/03/2015

## 1. OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer un mecanismo para la prevención y atención de reclamos y quejas del cliente y de las partes interesadas, con el fin de sistematizar y agilizar el sistema de atención

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos procesos y actividades de Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público. Pueden ser usuario final o usuario intermedio (ref. Reglamento). \* Cliente, es el que consume nuestros productos o servicios y juzga su calidad.
- Reclamo: Es la solicitud interpuesta por un usuario, cuyo objeto consiste en la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio que preste la Entidad Prestadora (ref. Reglamento)

Según ISO 9001: Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una declaración formal vinculada directamente a la prestación indebida de un servicio o a la atención inoportuna de una solicitud por parte del proveedor.

- Servicio: Se refiere a aquellos servicios públicos prestados en el Puerto, sea por la propia Entidad Prestadora o a través de terceros (ref. Reglamento)
- Queja: En cualquier estado del procedimiento, el usuario podrá interponer una queja ante el Tribunal de OSITRAN, por defectos de tramitación del expediente (*ref. Reglamento*)

Según ISO 9001: Es la manifestación (verbal, escrita o en medio electrónico) de descontento, inconformidad o insatisfacción presentada a una organización o persona, en relación a la forma y condiciones en que se ha prestado un servicio de venta o posventa

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Resolución de Consejo Directivo N° 072 – 2011 – CD – OSITRAN, Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A.

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. El/la Asistente Administrativo, es responsable de recepcionar y registrar los reclamos realizados por el cliente
- 5.2. El Gerente Legal / Gerente de Administración y Finanzas, es responsable de revisar y dar respuesta a los reclamos realizados por el cliente.
- 5.3. Responsable del Proceso, es responsable del levantamiento o corrección del reclamo
- 5.4. Asistente Comercial, es responsable del seguimiento de las acciones tomadas sobre el reclamo

## 6. DESARROLLO

- 6.1. El Cliente expone y presenta su reclamo ante TPE en Recepción, pudiendo ser expuestos por cualquier medio (Personal, línea telefónica o correo electrónico) dentro de los 60 días hábiles de ocurrido el hecho.

	<p style="text-align: center;">ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS</p>	<p style="text-align: right;">Código: TPE.GC.PR.02 Versión: <b>02</b> Página 3 de 4 Vigencia: <b>16/03/2015</b></p>
---	--	---

- 6.2. El/la Asistente Administrativo entrega el Formato Presentación de reclamos Código: TPE.GC.RE.06 al cliente para llenar y hacer la descripción su reclamo. En caso el reclamo sea expuesto vía telefónica, la recepcionista envía vía correo electrónico el Formato Presentación de Reclamos al cliente, Código: TPE.GC.RE.06.

Junto al Formato Presentación de Reclamos, el cliente debe adjuntar los siguientes requisitos según el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.

- Identificación del usuario reclamante: nombre y apellidos completos, número de DNI, carne de extranjería o pasaporte - solo para ciudadanos extranjeros- y el domicilio del reclamante al que se harán llegar las notificaciones
  - Datos del representante del legal, del apoderado y del abogado (si lo hubiere)
  - La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone el reclamo
  - Identificación, precisión del reclamo y los argumentos que lo fundamentan de hecho y cuando les sea posible las de derecho
  - Lugar, fecha y firma o huella digital del usuario reclamante o su representante, en caso de no saber firmar o estar impedido.
  - Copia simple del documento que acredite la representación
  - Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. El incumplimiento de este requisito no generara la inadmisibilidad o improcedencia del reclamo
  - Si el reclamo interpuesto afecta una parte del monto facturado, el usuario debe pagar previamente el monto no impugnado según liquidación efectuada por la entidad prestadora.
  - El número de copias de todo escrito y de los anexos debe ser igual al número de partes que deben ser notificadas. Adicionalmente una copia en calidad de cargo (copia simple). Copia de la carta poder simple en caso designe un representante.
- 6.3. El/la Asistente Administrativo, registra el reclamo en el Cuaderno de Reclamo y Registro de Reclamos Código: TPE.GC.RE.07 y revisa que el expediente del reclamo este acorde a los requisitos solicitados.
- 6.4. En caso el expediente no se encuentre completo, el/la Asistente Administrativo comunica al cliente los requisitos de la presentación del reclamo y pueda subsanar el trámite de reclamo como máximo 2 día hábiles.  
Si el cliente no subsana el cumplimiento de los requisitos para presentar su reclamo, el expediente es archivado y se procede a ser "INADMISIBLE" en el registro de reclamos Código: TPE.GC.RE.07
- 6.5. Revisado el expediente del reclamo "ADMISIBLE", este es derivado al Gerente Legal/Gerente de Administración y Finanzas, para su posterior revisión y respuesta del reclamo.
- 6.6. En caso el reclamo sustentado, no es materia de reclamo según Art. 5 del Reglamento y declara "IMPROCEDENTE" el reclamo, el Gerente de Administración y Finanzas expide la resolución de respuesta a la Asistente Administrativo. La Asistente Administrativo, confirma la notificación al cliente sobre el reclamo realizado.
- 6.7. En caso el cliente después de recibido la resolución, no interpone un recurso de reconsideración o recurso de apelación el expediente es archivado.
- 6.8. En caso, el cliente interponga un recurso de reconsideración o apelación se procederá de acuerdo al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.
- 6.9. Revisado y evaluado el expediente por la Gerencia de Administración y Finanzas, si se declara que el reclamo es Fundado (Procede), este es derivado al responsable del proceso (de acuerdo al tipo de causal o materia del reclamo) para el levantamiento del reclamo.

- 6.10. La Asistente Administrativa notificará cada **30** días el **Registro de Reclamos** TPE.GC.RE.07 debidamente llenado a la Asistente de Relaciones Comerciales y al **Jefe de Calidad y Control de Procesos** para ver el estado de los reclamos.
- 6.11. El **Jefe de Calidad y Control de Procesos** registrará los indicadores de reclamos mensuales en el registro Política vs Objetivos e Indicadores TPE.SIG.RE.10
- 6.12. El área responsable determinará las acciones a tomar, y junto con el **Jefe de Calidad y Control de Procesos** evaluarán la generación o no de una SAC/SAP debiendo llenar el formato Registro de Reclamos TPE.GC.RE.07 en la parte que le corresponda según las indicaciones en el formato.
- 6.13. El **Jefe de Calidad y Control de Procesos** y la Asistente de Relaciones Comerciales se encargarán de realizar el seguimiento de las acciones tomadas o del estado de las SAC/SAP que pudiesen generarse.
- 6.14. La Asistente Administrativo archivará el formato **Registro de Reclamos** TPE.GC.RE.07 debidamente llenado.
- 6.15. **[ ]**.
- 6.16. Si los reclamos del cliente tienen criterios de Seguridad, Salud y Protección, serán canalizados por el Jefe de Seguridad y Protección, y se deberá llenar el formato Registro y Análisis de Reclamos, TPE.SIG.RE.15
- 6.17. Si los reclamos del cliente tienen criterios Medio Ambientales, serán canalizados por el Jefe de Responsabilidad Social y Ambiental y se deberá llenar el formato Registro y Análisis de Reclamos, TPE.SIG.RE.15
- 6.18. Las áreas de Seguridad y Protección, y de Responsabilidad Social y Ambiental decidirán la generación de una SAC/SAP
- 6.19. El **Jefe de Calidad y Control de Procesos** realizará el seguimiento de las SAC/SAP que en criterios de Seguridad, Salud, Protección y Medio Ambiente pudiesen generarse.

## 7. FORMATO/REGISTRO

- Formato Presentación de reclamo, TPE.GC.RE.06
- Registro de Reclamos, TPE.GC.RE.07
- Solicitud de Acción Correctiva /Preventiva, TPE.SIG.RE.07
- Registro y Análisis de Reclamos, TPE.SIG.RE.15
- Cuaderno de reclamos

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Sección	Versión	Descripción ( Páginas cambiadas )	Fecha de actualización
Todas	01	Elaboración del procedimiento	20/11/2013
Todas	02	Se eliminó párrafo donde describía que la asistente comercial debía enviar la estadística de los reclamos mensualmente al gerente general	11/03/2015