



CORSAIN

Corporación Salvadoreña de Inversiones

Gerencia Administrativa

Unidad de Planificación Estratégica y Seguimiento de Gestión

INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS

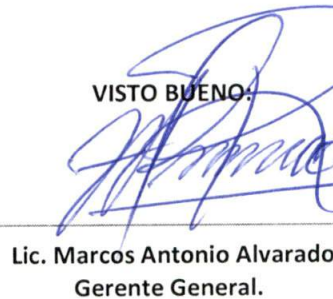
APROBADO:



Lic. Violeta Isabel Saca Vides
Director Presidente.



VISTO BUENO:



Lic. Marcos Antonio Alvarado
Gerente General.



REVISO:




Ing. Leopoldo Zelaya
Gerente de Puerto

ELABORO:



Ing. José Rodrigo Ochoa
Jefe Depto. Operaciones




 <p>CORSAIN Corporación Salvadoreña de Inversiones</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CORSAIN. INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS</p>	<p>CODIGO: GP-DO-INST-01/2018</p>
		<p>REVISION: 00</p>
		<p>FECHA : SEPTIEMBRE/2018</p>

ÍNDICE

1.- Objeto	2
2.- Ámbito de aplicación	2
3.- Términos y definiciones	2
4.- Tipo y plazos para interponer los reclamos	4
5.- Procedimiento para la atención de reclamos	4
6.- Recepción y tratamiento de reclamos	5
7.- Requisitos incompletos por parte del reclamante	6
8.- Documentación a completar por parte del reclamante	6
9.- Seguimiento y Plazo de Respuesta del reclamo	7



 <p>CORSAIN Corporación Salvadoreña de Inversiones</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CORSAIN. INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS</p>	<p>CODIGO: GP-DO-INST-01/2018</p>
		<p>REVISION: 00</p>
		<p>FECHA : SEPTIEMBRE/2018</p>

1. Objeto

El presente instructivo establece los criterios y requisitos que se deben cumplir en el proceso de tratamiento de reclamos presentados por clientes de los servicios portuarios a fin de promover relaciones armoniosas entre ellos y la Corporación Salvadoreña de Inversiones (CORSAIN) responsable de la prestación de dichos servicios.

2. Ámbito de aplicación

El presente reglamento es aplicado a la recepción, tratamiento y resolución de reclamos presentados por clientes de los servicios marítimos y portuarios proporcionados por PUERTO CORSAIN a sus clientes.

Este reglamento no es aplicable para la resolución de litigios fuera del alcance de las operaciones marítimas y portuarias ni para la resolución de conflictos laborales.

3. Términos y definiciones

Para los efectos del presente reglamento, se aplican los términos y definiciones que se presentan a continuación:

AMP: Autoridad Marítima Portuaria.


Agente Marítimo: Persona designada por el propietario, armador o Capitán para realizar ante las Autoridades Marítimas, Portuarias y Aduaneras las gestiones relacionadas con la atención de un buque en puerto salvadoreño.

CDAMP: Consejo Directivo de la Autoridad Marítima Portuaria.

CORSAIN: Corporación Salvadoreña de Inversiones.

Cliente: Persona o empresa que utiliza los servicios prestados por el operador o entidad prestadora de los servicios. Se consideran como clientes al agente marítimo, al consignatario de la carga y a las empresas almacenadoras que hacen uso de los servicios portuarios.



	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CORSAIN. INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS	CODIGO: GP-DO-INST-01/2018
		REVISION: 00
		FECHA : SEPTIEMBRE/2018

Gerente Portuario: Persona que ejerce la máxima autoridad en el Puerto CORSAIN, teniendo las facultades y obligaciones que la Ley y Regulaciones de CORSAIN le asignen y los emanados del Consejo Directivo.

Línea o Empresa Naviera: Persona natural o jurídica que utilizando buques mercantes propios o ajenos, se dedica a la explotación de los mismos, aun cuando ello no constituya su actividad principal, bajo cualquier modalidad admitida por los usos internacionales.

LGMP: Ley General Marítimo Portuaria.

Muelle: Parte de la infraestructura del puerto, destinada para la estadía de un buque y facilitar sus operaciones de carga y/o descarga.


Operador Portuario: Persona natural o jurídica, con experiencia específica en actividades de explotación de los servicios que actúa como administrador del recinto portuario. Esta denominación es extensiva a los administradores de muelles artesanales, municipales o marinas privadas que en menor envergadura o intensidad realizan la atención a naves o embarcaciones de menor tamaño.

Prestador de servicios portuarios: Persona natural o jurídica, con experiencia específica, que, mediante contrato con un operador portuario, realiza la prestación de servicios portuarios.

Puerto: Ámbito acuático y terrestre, natural o artificial, e instalaciones fijas, que por sus condiciones físicas y de organización resulta apto para realizar maniobras de fondeo, atraque, desatraque y estadía de buques o cualquier otro artefacto naval; para efectuar operaciones de transferencia de cargas entre los modos de transporte acuático y terrestre, embarque y desembarque de pasajeros, y demás servicios que puedan ser prestados a los buques, artefactos navales, pasajeros y cargas, y plataformas fijas o flotantes para alijo o comportamiento de cargas y cualquier otra operación considerada portuaria por la AMP.

Reclamo: Expresión de insatisfacción hecha a un operador portuario o a un administrador de una instalación de uso artesanal o recreativa, que opera en los espacios acuáticos de uso público, y que se encuentra bajo la competencia de la AMP, con respecto a los servicios



 <p>CORSAIN Corporación Salvadoreña de Inversiones</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CORSAIN. INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS</p>	<p>CODIGO: GP-DO-INST-01/2018</p>
		<p>REVISION: 00</p>
		<p>FECHA : SEPTIEMBRE/2018</p>

prestados o al propio proceso de tratamiento de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamante: Cliente que utiliza los servicios prestados por el operador o entidad prestadora de los servicios que presenta un reclamo.

Servicios portuarios: Son todos los servicios que se prestan dentro de un puerto a los buques, mientras realizan operaciones de atraque, desatraque, carga, descarga, avituallamiento, entre otros.

4. Tipo y plazos para interponer los reclamos

Los reclamos de los usuarios y los plazos máximos para interponerlos ante CORSAIN, serán contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo respectivo que son materia del presente instructivo.

Los reclamos a que se refiere el presente instructivo son los relacionados con:

- Facturación y cobro de los servicios, hasta 10 días hábiles;
- Cumplimiento de las condiciones previamente establecidas en la prestación de servicios marítimos y portuarios, hasta 10 días hábiles;
- Daños o pérdidas en perjuicio de la mercancía, provocados por los funcionarios y/o dependientes de los operadores portuarios, hasta 5 días hábiles luego del retiro de la carga. Cuando los daños o pérdidas están relacionadas al buque o a la carga que se va a transportar en él, se deberá interponer el reclamo mientras el buque se encuentre puerto;
- Disputas por el acceso universal a los puertos o muelles en espacios acuáticos, hasta 5 días hábiles.


5. Procedimiento para la atención de reclamos

Lugar de entrega y persona encargada de recibir los reclamos:

UNIDAD DE PLANIFICACION Y SEGUIMIENTO DE GESTION

Página 4 de 7




 <p>CORSAIN Corporación Salvadoreña de Inversiones</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CORSAIN. INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS</p>	<p>CODIGO: GP-DO-INST-01/2018</p>
		<p>REVISION: 00</p>
		<p>FECHA : SEPTIEMBRE/2018</p>

- a) Todo reclamo se deberá notificar por escrito y ser entregado en las oficinas administrativas de Puerto CORSAIN, el cual será dirigido al Gerente Portuario, dentro de los tiempos mencionados en el numeral 4 del presente instructivo.
- b) Los reclamos serán entregados en recepción de las oficinas administrativas de Puerto CORSAIN, en días y horas hábiles.
- c) El reclamante deberá entregar en original la documentación requerida en el Numeral 8 de este instructivo, que ampara el reclamo en: forma física y en digital en memoria flash o cd; con el fin de registrar el expediente.
- d) Los reclamos se pueden presentar por medio electrónico, como vía alterna para interponer reclamos. Los correos habilitados para tal fin serán:
 - Gerente de Puerto: leopoldo.zelaya@corsain.gob.sv
 - Jefe de Operaciones: jose.ochoa@corsain.gob.sv
 - Asistente de Gerencia de Puerto: debora.romero@corsain.gob.sv

6. Recepción y tratamiento de reclamos

- a) El Gerente Portuario o las personas mencionadas en el Numeral 5 literal d) de este instructivo, serán las personas encargadas por parte de CORSAIN de recibir los reclamos y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos ante la recepción de un reclamo.
- b) En el caso de detectar alguna omisión de información, CORSAIN la deberá comunicar indicando la forma que el cliente debe solventarla.
- c) Una vez recibida los requisitos en debida forma, CORSAIN deberá proporcionar un comprobante de recepción del reclamo.
- d) Una vez cumplidos los requisitos, el Gerente Portuario procederá a analizar las razones expuestas en el reclamo en conjunto con las áreas involucradas, en este proceso se podrá solicitar información adicional al cliente en caso de ser necesario.



 <p>CORSAIN Corporación Salvadoreña de Inversiones</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CORSAIN. INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS</p>	<p>CODIGO: GP-DO-INST-01/2018</p>
		<p>REVISION: 00</p>
		<p>FECHA : SEPTIEMBRE/2018</p>

- e) El Gerente de puerto remitirá el informe correspondiente a la Gerencia general el cual deberá contener el análisis, las conclusiones y recomendaciones juntamente con la documentación de respaldo correspondiente.
- f) Gerencia General con la documentación enviada resuelve si se aprueba o no el reclamo y emite la resolución.
- g) Si la resolución emitida por CORSAIN es favorable al cliente, el plazo para su cumplimiento no podrá ser mayor de 60 días hábiles.
- h) Una vez analizado el reclamo y la resolución no es favorable al reclamante, CORSAIN informará al cliente del resultado y cerrará el expediente.

7. Requisitos incompletos por parte del reclamante


Al verificar si el reclamo cumple con los requisitos establecidos en el presente instructivo, y en el caso que éste no satisfaga alguno, el operador portuario anotará la observación y devolverá la misma, con el fin de que el cliente proceda a superar las omisiones detectadas. El cliente tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para subsanar los incumplimientos observados. Trascurrido dicho plazo sin que el incumplimiento hubiese sido subsanado, el operador portuario estará facultado para dar por cerrado el reclamo y archivar el trámite, notificando de esta acción al reclamante.

8. Documentación a completar por parte del reclamante

Los usuarios al momento de presentar un reclamo deberán cumplir al menos con los siguientes requisitos:

- a) Datos generales del reclamante donde se detalle al menos: Nombre, número de DUI, número de contacto y correo electrónico;
- b) Copia del documento de identidad del reclamante o de su representante legal;
- c) Copia del documento que acredite la representación, cuando aplique;



 <p>CORSAIN Corporación Salvadoreña de Inversiones</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CORSAIN. INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS</p>	<p>CODIGO: GP-DO-INST-01/2018</p>
		<p>REVISION: 00</p>
		<p>FECHA : SEPTIEMBRE/2018</p>

- d) Una descripción del reclamo, especificando porque se considera al operador portuario o administrador del muelle como responsable y los datos de apoyo pertinentes (fotografías a color de óptima calidad);
- e) La solución solicitada;
- f) Los servicios o prácticas del operador objeto del reclamo;
- g) Cálculo detallado del monto reclamado, cuando aplique;
- h) Los medios probatorios que el reclamante presente a efectos de sustentar su reclamo (toda la documentación que soporte el reclamo).

9. Seguimiento y Plazo de Respuesta del reclamo

- a) El reclamante podrá obtener información del estado de su reclamo por medio de consultas vía electrónica a los correos descritos en el literal d) del Numeral 5.
- b) El plazo máximo en que CORSAIN deberán tramitar un reclamo y presentar el resultado final al cliente, en ningún caso podrá exceder de 45 días hábiles.

Quedan fuera del alcance aquellos reclamos que debido a la magnitud y circunstancias de las situaciones que se generaron en el hecho, involucren la intervención de aseguradoras en relación con una póliza o acuerdo de cobertura previamente establecido, no obstante, el tramite deberá documentarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Tratamiento de Reclamos por Servicios Portuarios de la AMP.

