

	DEVIANDES S.A.C	P-10-001
	Gerencia General	Versión: 02
	Gerencia General	Página 1 de 3
ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		

1. OBJETIVO

Posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios de la concesión en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios del tramo 2 IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco

2. ALCANCE

El presente documento aplica a todos los procesos de DEVIANDES.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de las dependencias encargadas de resolver reclamos cumplir con los plazos establecidos en el reglamento R-50-001 y el procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

R-50-001: REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV. CERRO DE PASCO

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1. Dependencia encargada de resolver reclamos: Según su ámbito de competencia, la Gerencia Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES son las dependencias responsables de atender y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios

6. CONDICIONES BASICAS

6.1. Lugar y horarios para interponer reclamos

Los reclamos se presentarán ante los Técnicos Administrativos de las Unidades de Peaje de Corcona, Quilla y Casaracra, y las que en un futuro se habiliten; o alternativamente en las oficinas administrativas de DEVIANDES ubicadas en la Calle General Recavarren 103, Piso 5, Oficina 501, Miraflores, Lima.

Los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el caso de las Unidades de Peaje; y en las oficinas administrativas de DEVIANDES, en horario, de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas. Asimismo, los reclamos podrán presentarse mediante documento en mesa de parte, utilizando el libro de reclamos, por teléfono 717-3600, correo electrónico a través de la página web de DEVIANDES

Elaborado por: Renzo Bolivar Jefe Sistemas Integrados de Gestión Fecha: 06/03/2014	Revisado por: Lorena Ferrándiz Jefe del Área Legal Fecha:	Aprobado por: Gonzalo Valdez Gerente Administrativo y Financiero Fecha: 22/8/14
		
Firma	Firma	Firma

	DEVIANDES S.A.C	P-10-001
	Gerencia General	Versión: 02
	Gerencia General	Página 2 de 3
ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		

6.2. Requisitos para interponer reclamos

Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes:

- a) Registro de reclamos y sugerencias F-10-002.
- b) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- c) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y domicilio (físico y/o virtual) para hacer válidamente las notificaciones.
- d) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
- e) Nombre y domicilio del reclamado.
- f) La indicación de la pretensión solicitada.
- g) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- h) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante.
- i) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar deberá constar su huella digital.
- j) Copia simple del documento que acredite la representación.

Para el caso de presentación de reclamos vía correo electrónico y/o telefónica no será necesario el cumplimiento del requisito establecido en el literal h) y para el cumplimiento del requisito establecido en el literal i) precedente se otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

Cuando interponga su reclamo por escrito, el usuario deberá presentar tantas copias del documento y sus anexos, como partes deban ser notificados del procedimiento. Adicionalmente, el usuario presentara una copia en calidad de cargo, la que deberá ser sellada en la correspondiente mesa de partes de DEVIANDES, consignándose el día y hora de presentación.

6.3. Asesoría y consulta para presentar reclamos

(01) 7173600 – Lorena Ferrándiz

6.4. Link para descarga del reglamento

<http://www.deviandes.com/reglamentos.php>

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.

7.2. La dependencia encargada de resolver reclamos, según su ámbito de competencia, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo, deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento. Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones, según su ámbito de competencia, declarará inadmisibles los reclamos, teniéndolos por no presentados y devolverá al usuario, de ser el caso, los documentos que presentó.

	DEVIANDES S.A.C	P-10-001
	Gerencia General	Versión: 02
	Gerencia General	Página 3 de 3
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS	

- 7.3.** DEVIANDES resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factible de ser solucionado inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias y Solución de Reclamos. Asimismo, DEVIANDES se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. No obstante, podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.
Nota: Transcurrido el plazo resolutorio sin que DEVIANDES haya emitido pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo
- 7.4.** Contra lo resuelto por DEVIANDES, el usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la dependencia que resolvió el reclamo y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.
- 7.5.** DEVIANDES deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo. En caso DEVIANDES omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, aplicará el silencio administrativo positivo.
- 7.6.** Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo y/o contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la dependencia encargada de resolver reclamos que expidió la resolución que se impugna, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución. El reclamante podrá interponer el recurso de apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad o cuando teniendo una nueva prueba no se opte por el recurso de reconsideración.
- 7.7.** En caso el usuario presente un recurso de apelación, DEVIANDES deberá elevar el expediente debidamente foliado al Tribunal de Solución de Controversias y Solución de Reclamos de OSITRAN, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto a la apelación.
- 7.8.** DEVIANDES deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación, y extraordinariamente, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución. Asimismo, DEVIANDES deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita el Tribunal de Solución de Controversias y Solución de Reclamos de OSITRAN dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que éstas hayan fijado su propia fecha de ejecución en función a la naturaleza de la obligación que determine ejecutar

8. REGISTROS

F-10-002: Registro de reclamos y sugerencias