


**CONCESIÓN DEL TRAMO VIAL 04: AZANGARO – PUENTE  
INAMBARI - CORREDOR VIAL INTEROCEANICO SUR, PERU -  
BRASIL**

# **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>
Primera Revisión 30.08.2013

<b>PREPARADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Fredy Martínez Romero Félix O. Cuty Curi</b>	<b>Gerardo Guerrero Arias S.</b>	
<b>SUPERVISOR DE PEAJES SUPERVISOR DE PESAJES Y SERVICIO</b>	<b>JEFE DE OPERACIONES</b>	<b>GERENTE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO VIAL</b>

FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento detallado a seguir por el personal de Operadora SURPERU S.A. en la recepción y tramitación de los Reclamos, y/o sugerencias de los usuarios de la vía, presentados en las oficinas Administrativas de INTERSUR, Operadora SURPERU, en la página Web y en las Estaciones de Peaje y Pesaje, correspondientes a la Concesión encargada del Tramo Vial 04: Azángaro – Puente Inambari, Corredor Vial interoceánico Sur, Perú - Brasil a cargo de la Empresa INTERSUR Concesiones S.A.

## 2. ALCANCE


Este procedimiento será aplicado en las Estaciones de: Peaje San Gabán, Peaje Macusani, Pesaje Ccatuyo, Peaje San Antón, Administración OSP y Oficina de INTERSUR en Lima, o cualquier otra oficina cuya operación está a cargo de la Empresa INTERSUR S.A.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Peaje:** Lugar donde se realiza el cobro de la tarifa por derecho de uso de vía.
- 3.2. **Pesaje:** Lugar donde se realiza el control de pesos de las unidades vehiculares.
- 3.3. **Administrador de Peaje o Pesaje:** Persona que tiene bajo su responsabilidad la administración general de la Estación de Peaje o Pesaje.
- 3.4. **Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público.
- 3.5. **Pasajero / Ocupante:** Persona que viaja en un vehículo, sin pertenecer a la tripulación.
- 3.6. **RUC:** Registro Único de Contribuyente.
- 3.7. **Reclamo:** Se entiende por Reclamo a la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio brindado por INTERSUR CONCESIONES S.A. derivado de la explotación de la Infraestructura, que se encuentra bajo la competencia de OSITRAN..
- 3.8. **Reglamento de OSITRAN:** Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución del Concejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.
- 3.9. **Central de Atención de Emergencias C.A.E.:** Lugar donde se recepciona las llamadas del usuario y se realizan las coordinaciones con la grúa para la atención al usuario en el tramo de la concesión.

## 4. PERSONAS DE CONTROL

- 4.1. **Supervisor de Peaje:** Persona que controla y supervisa las actividades relacionadas a la operatividad de las Estaciones de Peaje.

FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	

- 4.2. **Supervisor de Pesaje y Servicios:** Persona que controla y supervisa las actividades relacionadas a la operatividad de la Estación de Pesaje y de la Central de Atención de Emergencias – C.A.E..
- 4.3. **Administrador de Peaje:** Controla que se efectuó el cobro de peaje y de la operatividad de la Estación de Peaje.
- 4.4. **Administrador de Pesaje:** Controla que se efectuó el control de pesos de las unidades vehiculares y de la operatividad de la Estación de Pesaje

## 5. EQUIPO / MATERIALES

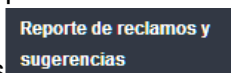
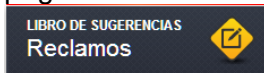
- 5.1. Libro de Reclamos
- 5.2. Equipo de cómputo.
- 5.3. Útiles de escritorio.

## 6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS

6.1. Un vez presentado el reclamo, se generara un numero de ficha para cada reclamo presentado, el cual será de manera correlativa, independientemente del lugar donde fue presentado:

- Peaje San Gabán N° XXX-20XX-PSGB
- Peaje Macusani N° XXX-20XX-PMAC
- Pesaje Ccatuyo Ascendente N° XXX-20XX-PCCA.1
- Pesaje Ccatuyo Descendente N° XXX-20XX-PCCA.2
- Página WEB N° XXX-20XX-WEB
- Oficina INTERSUR, Lima N° XXX-20XX-OF.LIMA
- Oficina SURPERÚ, San Gabán N° XXX-20XX-OF.SGB

El número de ficha correlativo será el número siguiente a lo verificado en la página WEB de INTERSUR [www.intersur.com.pe](http://www.intersur.com.pe) (opción Reclamos




, Reporte de Reclamos y Sugerencias ) como también lo podrá proporcionar el (la) operador(a) de la Central de Atención de Emergencia, el Supervisor de Pesajes y Servicios o el Supervisor de Peajes.

6.2. Inmediatamente de generado el Reclamo por el usuario, el Administrador del peaje, pesaje y/o supervisor a cargo, verificaran, mediante un formato de verificación (**CHECK LIST**), si este, cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución del Concejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, como son:

### DATOS OBLIGATORIOS


- La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad; domicilio legal; y domicilio para hacer las notificaciones.
- La indicación de la pretensión solicitada.
- Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.

FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	

- Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastara la huella digital.
- Copia simple del documento que acredite la representación.

#### DATOS OPCIONALES

- Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
  - Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante.
  - Nombre y domicilio del reclamado.
  - Correo electrónico del reclamante (el reclamante debe autorizar la notificación por esta vía por escrito en el check list o en el campo observaciones del reclamo).
  - Teléfono fijo o móvil (celular).
- 6.3. El Administrador emitirá el **“check list de requisitos presentados y datos faltantes”** el cual será entregada, debidamente firmados, al usuario que presenta el reclamo, en el cual se consignara la información faltante, y se le indicara a dicho usuario, que la información proporcionada está incompleta, y que debe ser completada, en el caso que el usuario se niegue a realizar tal acción, se le solicitara que firme la esquila de notificación, en el caso de una actitud negativa, a tal petición, el encargado de la recepción del reclamo, registrara en el lugar para la firma el texto **“se negó a firmar la esquila”**.
- 6.4. Luego de interpuesto el reclamo el Administrador de la Estación de Peaje o Pesaje o personal de la Concesionaria que reciba el reclamo firmara, sellara y entregara la copia correspondiente (USUARIO) del reclamo interpuesto, dejando constancia de esta forma que el reclamo del usuario ha sido recibido, asimismo lo enviara vía correo electrónico al Supervisor de Pesaje y Servicios con copia al Jefe de Operaciones y Supervisor de Peajes.
- 6.5. En el caso que el reclamo cumpla con la totalidad de requisitos establecidos, el Supervisor de Pesaje y Servicios procederá a informar mediante correo electrónico al área vinculada, como puede ser Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente; Mantenimiento Vial u Operaciones, los cuales emitirán un informe respectivo respondiendo al reclamo presentado, el correo se enviara con copia a la Gerencia de OPyMV y Administración de OSP.
- 6.6. Al cumplir el reclamo los requisitos mínimos, los datos de la ficha de reclamo impuesta, será ingresada por el Supervisor de Pesajes y Servicios o personal encargado, si este estuviera ausente, a la página WEB de INTERSUR Concesiones dejando constancia de esta forma que el reclamo está EN PROCESO. Ver ANEXO 01
- 6.7. En el caso de que el reclamo presentado, involucre a áreas externas a OSP (CCT4, D&M, OSSA, etc.), la Gerencia de OPyMV de OSP solicitara la emisión de un informe a dichos responsables, dando lugar a la generación de 2 informes, tanto de OSP, como del área externa.
- 6.8. Emitido los informes respectivos por las áreas correspondientes, estos serán revisados por la Gerencia de OPyMV de OSP, y si hubiere información faltante o detalles que fueron obviados en el informe, se solicitara la rectificación al área correspondiente.
- 6.9. Se solicitara un informe legal al área competente, respecto al reclamo presentado teniendo como base los informes técnicos de las áreas involucradas

FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	

6.10. Luego de recibido el informe final, la Gerencia de OPyMV de OSP procederá a emitir el borrador de Carta Respuesta al reclamo y la Resolución conteniendo dos partes muy claras: los considerandos (donde se detallara toda la información referente al reclamo) y la parte resolutive (en ella se indicara la decisión respecto al reclamo presentado), el borrador será enviado y coordinado obligatoriamente con la Oficina Principal de INTERSUR en la ciudad de Lima.

6.11. Obtenido el VoBo de la Asesoría Legal de la Oficina Principal de INTERSUR en la ciudad de Lima, sobre el borrador de la Carta y la Resolución, estas deberán ser firmadas por el Gerente de OPyMV de OSP para ser notificada al usuario

6.12. Generada toda la documentación necesaria para responder al reclamo, se notificara al usuario de la respuesta emitida, por los siguientes medios:

- **Notificación física**, en el cargo de la notificación se debe consignar lo siguiente:

- Nombres y Apellidos de la persona que recibió el reclamo.
- Parentesco
- Fecha y hora de la notificación

Si la persona se niega a firmar la misma, se le entregara, igualmente, la documentación respectiva (Carta y Resolución) se consignara, en el cargo respectivo la negativa a firmar la recepción.


Si no se encuentra a ninguna persona en el domicilio, la documentación deberá ser dejada bajo la puerta.

En ambos casos se deberá anotar los datos referentes al domicilio, tales como color de la misma, numero de medidor de luz y si fuera necesario una foto referencial del domicilio notificada.

- **Notificación vía Correo Electrónico**, si el usuario registró en su reclamo una dirección de correo electrónico, la Carta y Resolución a ser notificada físicamente deberá ser escaneada y enviada a la dirección de correo electrónico consignada en el folio del reclamo, luego de ello copia del correo electrónico enviado deberá ser digitalizado y archivado conjuntamente con los cargos remitidos. Esta notificación es válida si es autorizada por escrito por el reclamante.
- En los casos, que solo se pueda contactar al usuario vía teléfono, se deberá tener el registro de la llamada realizada por la Central de Atención de Emergencias CAE, donde se indicara hora y fecha de realizada la comunicación.

*La notificación se efectuará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito durante el procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios. En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello; de la descripción del inmueble, y los datos del notificador.*

*Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico, a solicitud del interesado, siempre que la dirección (electrónica) esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito. Las notificaciones así realizadas,*

FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	

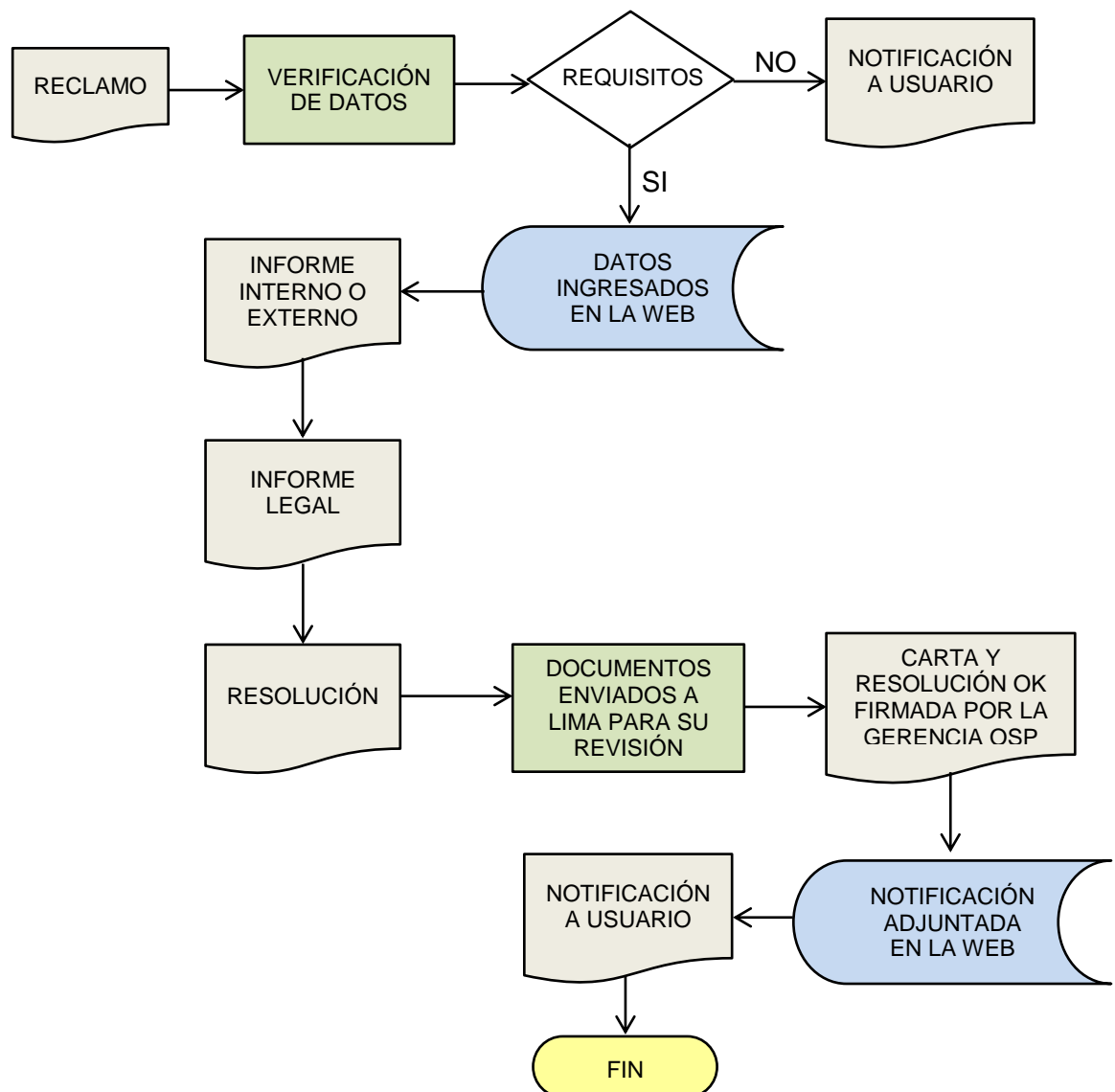
*deberán permitir la fijación de la constancia de recepción correspondiente en soporte físico, a fin de que se incorpore en el expediente.*


6.13. Una vez notificado el usuario por cualquiera de los medios detallados en el punto 6.10, el Supervisor de Pesajes y Servicios, procederá a ingresar la información del reclamo resuelto en la página Web de INTERSUR CONCESIONES, detallando que ha sido RESUELTO, el número de Carta cursada y Resolución Notificada, asimismo la Resolución será adjuntada en la dirección [www.intersur.com.pe/sugerencias-reclamos](http://www.intersur.com.pe/sugerencias-reclamos).

6.14. Posteriormente, si el usuario presenta su disconformidad con la Resolución emitida, el usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la Resolución.

## 7. ANEXOS

### FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS



FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	

## FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS



### CHECK LIST DE REQUISITOS PRESENTADOS Y DATOS FALTANTES

Estimado señor ....., se le informa que en el reclamo presentado por usted en ....., el día ..... se ha podido verificar que la siguiente información no se encuentra consignada o es ilegible, motivo por el cual se requiere su corrección o inclusión, para poder trámite a su reclamo presentado.

N°	REQUISITOS IMPUESTOS EN EL RECLAMO	CONSIGNADO	NO CONSIGNADO
<b>1</b>	<b>Datos Obligatorios del Reclamante</b>		
	Nombre y Apellidos		
	Domicilio legal		
	Número del Documento de Identidad		
	Descripción precisa y concisa del reclamo.		
	Lugar, fecha y firma o huella digital en caso de no saber firmar.		
	Copia simple del documento que acredite la representación (Copia del DNI)		
<b>2</b>	<b>Datos Opcionales del Reclamante</b>		
	Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.		
	Pruebas que acompañen el reclamo		
	Nombre y domicilio del reclamado		
	Correo Electrónico (autorizo se me notifique por esta vía)		
	Teléfono Fijo o Móvil (Celular)		

**Observaciones:** .....


.....

.....  
**Firma del Responsable de OSP**

Nombre y Apellido : .....

Cargo : .....

.....  
**Firma del Usuario**

FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	



## FORMATO ESQUELA DE COMUNICACIÓN

### ESQUELA DE COMUNICACIÓN DE VISITA

Estimado señor, se le informa que hemos visitado su domicilio legal consignado en el Folio N° \_\_\_\_\_ del Libro de Reclamos y Sugerencia de la Estación de \_\_\_\_\_ ubicado en el km. \_\_\_\_+ \_\_\_\_.

NOMBRE DEL RECLAMANTE		DOMICILIO CONSIGNADO EN EL RECLAMO	
CARACTERISTICAS DEL DOMICILIO			FECHA Y HORA DE LA VISITA DE NOTIFICACIÓN
N° DEL MEDIDOR DE ENERGIA ELECTRICA	COLOR DE LA CASA	COLOR DE LA PUERTA	

Asimismo comunicamos a usted, que realizaremos una segunda visita el día \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ para notificar personalmente la Resolución emitida por nuestra empresa en lo que refiere al reclamo impuesto por usted, caso contrario dejaremos el documento descrito bajo la puerta.


.....  
**Firma del Notificador**

Nombre y Apellido : .....

Nombre de la empresa: .....

Cargo : .....



FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	

## ANEXO 01

### PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE DATOS DE LOS RECLAMOS A LA WEB DE INTERSUR

Recepcionado el reclamo en los lugares destinados para tal fin y haber cumplido los requisitos mínimos para ser admitido, este será ingresado en la página WEB de INTERSUR Concesiones, [www.intersur.com.pe/admin](http://www.intersur.com.pe/admin)

#### 1. Ingreso a la página WEB

El usuario para el ingreso de datos deberá direccionarse a la página web [www.intersur.com.pe/admin](http://www.intersur.com.pe/admin)

#### 2. Usuario y Password

Se utilizara la siguiente denominación para acceder al ingreso de datos del reclamo.

Usuario **SURPERU**  
 Password **XXXXXXX**

Realizado estos pasos el usuario ingresara al “Administrador de Contenidos” donde deberá clickear sobre la opción “Reporte de sugerencia y reclamos”, ello le permitirá ver dos sub opciones : “Reportes” y “Crear Nuevo Reporte”

#### 3. Ingreso de datos del reclamo

El usuario seleccionara “Crear Nuevo Reporte” para el ingreso de datos del reclamo y en el campo “Observaciones” deberá ingresar que este se encuentra “EN PROCESO”, luego seleccionar la opción “Guardar reporte” para que esta sea procesada y subida como pendiente a la relación de reclamos.

**Ingresar datos**

Estación de peaje:

Fecha de reclamo:  dd/mm/aaaa

Fecha evento:  dd/mm/aaaa

Nº de folio:

Nombre:

DNI:

Descripción de la observación: **B** **I** Tamaño

Ruta:

Tipo de vehiculo:

Placa:


Empresa:

RUC:

Domicilio:

Observaciones: **B** **I** Tamaño

Ruta:

FECHA 30-08-2013	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS</b>	
VERSIÓN 01	<b>OPERACIÓN DE LA CARRETERA PUENTE INAMBARI - AZANGARO</b>	

Al resolver las áreas involucradas el reclamo y ser emitida la Resolución, el archivo digital debe ser adjuntado al reclamo en la página WEB.

4. **Realizar los pasos 1 y 2**, seleccionar la opción “Reportes”, el usuario podrá visualizar todos los reclamos ingresados en la página y a la derecha de cada reclamo dos iconos.




El usuario ingresara al reclamo y podrá modificar los datos, así también al ingresar a esta opción podrá adjuntar el archivo digital de la Resolución.



Esta icono BORRARA definitivamente el reclamo de la relación y de la página WEB.

#### 5. Adjuntar archivo



El usuario seleccionara el icono , al visualizar los datos del reclamo, modificar el campo “Observaciones”, borre los datos “EN PROCESO” e ingrese los siguientes datos “RESUELTO”, “CARTA IC-XXXX/13.MPR”, RESOLUCIÓN N° XXX-2013/IC/GOMV/MPR”, luego debe adjuntar el archivo digital de la Resolución seleccionando la opción “Examinar...”, luego de ello el usuario buscara en su PC el archivo y lo seleccionara.

Adjuntar Archivo:

#### 6. Guardar

Seleccionado el archivo a adjuntar, el usuario seleccionara la opción “Guardar reporte”, la página procesara y almacenara el archivo en su servidor para ser mostrada en el Listado de Reclamos de la página WEB.

#### 7. Cerrar Sesión

Terminado los pasos descritos, el usuario deberá seleccionar en la página de “Administrador de Contenidos” la opción “CERRAR SESSION” la cuál está ubicada en la para superior derecha de la ventana.

Bienvenido, SURPERU [CERRAR SESSION]