

HOJA DE CONTROL

Aprobado por	Andres Intriago – Jefe de Seguros y Reclamos
Realizado por	Paulo Suzuki – Supervisor de Auditorias y Procesos

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Modificación	Razón del cambio
1.1	04/06/2019	Revisión en base al oficio No. APG-UCG-2019-000069-O
1.0	30/04/2019	Creación del documento.

Fecha Creación	Fecha Modificación	Versión	Página
30/04/2019	04/06/2019	1.1	1

Table of Contents

1. OBJETIVO.....	3
2. INSTRUCCIONES.....	3
3. ANEXOS.....	3
Anexo 1.....	3
Anexo 2.....	4
4. GLOSARIO.....	5

Fecha Creación	Fecha Modificación	Versión	Página
30/04/2019	04/06/2019	1.1	2

1. OBJETIVO

Guiar al cliente de DP World para la presentación de un reclamo.

2. INSTRUCCIONES

1. El cliente podrá realizar reclamos por los siguientes motivos (ver Anexo 1):
 - 1.1 Reclamos relacionados con la facturación de Servicios.
 - 1.2 Reclamos relacionados con daños o pérdidas de mercancías que el cliente presume es responsabilidad de DP World Posorja.
 - 1.3 Reclamos relacionados a daños del contenedor, nave o vehículo de transportes que el cliente presume es responsabilidad de DP World Posorja.
 - 1.4 Todos los demás motivos inherentes a la prestación de los servicios portuarios.
2. El cliente presentará un reclamo mediante el Formulario de Reclamo (Ver Anexo 2).
 - 2.1 El formulario será entregado físicamente en las oficinas de Servicio al Cliente o será enviado por correo electrónico: servicioalcliente.posorja@dpworld.com, adjuntando los documentos de soportes.
3. El cliente presentará su reclamo en un plazo máximo de 30 días luego de ocurrido el incidente.
 - 3.1 En caso de que requiera información adicional para documentar la reclamación, el cliente tendrá un plazo máximo de 15 días para presentar esta, caso contrario se procederá con el cierre del reclamo sin consecuencia.
4. Todos los procesos de compensación necesitarán la documentación original en físico.
5. Los procesos de reclamación tendrán un plazo máximo de 60 días desde la entrega del último documento requerido por la terminal portuaria para su definición y cierre, sin perjuicio de que cualquiera de las partes pueda dar inicio a buscar una solución definitiva por medios y vías alternativas.

3. ANEXOS

Anexo 1

Persona Autorizada	Tipo de Reclamo
Representante legal de la empresa Exportadora o Importadora	Daño o Perdida de Mercancía
Representante legal de la línea o agencia naviera o propietario de la unidad.	Daño al Contenedor
Representante legal de la línea o agencia naviera.	Daño a la nave
Dueño del bien o representante legal de la empresa de transporte a la que pertenece.	Daño al vehículo de transporte
Persona Natural o representante legal de la compañía bajo la cual se emitió la factura	Servicios Facturados

**Se podrá emitir una autorización a un tercero para que efectúe el trámite correspondiente.*

Fecha Creación	Fecha Modificación	Versión	Página
30/04/2019	04/06/2019	1.1	3

Anexo 2

Lugar: _____ Fecha: _____

INFORMACION DEL SOLICITANTE	
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:	
C.I./R.U.C.:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	
CONTACTO:	
CELULAR DE CONTACTO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	

INFORMACION DEL RECLAMO			
TIPO DE RECLAMO (Seleccione un tipo de reclamo)			
Daño o pérdida de carga	<input type="checkbox"/>	Servicios Facturados	<input type="checkbox"/>
Daño al vehículo de transporte	<input type="checkbox"/>	Daños a la nave	<input type="checkbox"/>
Daño al contenedor	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
Nombre del buque y número de viaje:			
Número de conocimiento de embarque:			
Número del contenedor:			
Placa del vehículo:			
Número de factura:			
Tipo de Carga:			
Cantidad de paquetes:			
Valor de reclamo:			
Motivo del reclamo y descripción del suceso (incluya fecha, hora y lugar de suceso):			

Declaro que la información proporcionada en el presente documento es correcta y de procedencia lícita. Autorizo a DPWorld Posorja a corroborar los datos a través de cualquier fuente de información y a compartir esta información con las autoridades que lo soliciten.

 Firma del Representante Legal

DOCUMENTOS DE SOPORTE
Copia del RUC
Copia del nombramiento del representante legal
Copia de la cédula del representante legal o persona natural
Copia de la factura (soporte del valor del reclamo)
Reporte de daños /acta de inspección (en caso de mercadería contenedor, vehículo o nave)
Certificado de destrucción (en caso de pérdida total)
Comunicaciones adicionales relacionadas al suceso
Sustentos del valor reclamado
Copia de la factura comercial (en caso de daño de mercancía)
Copia del conocimiento de embarque (en caso de daño de mercancía)

 Este documento es propiedad de DP World Posorja, se prohíbe la reproducción completa o parcial del mismo. 1

Fecha Creación	Fecha Modificación	Versión	Página
30/04/2019	04/06/2019	1.1	4

Este documento es propiedad de DP World Posorja, se prohíbe la reproducción completa o parcial del mismo.

4. GLOSARIO

Ciente

Así se denominará a la naviera, al agente o representante de naviera, al exportador, al importador, al transportista, al agente de carga, a la consolidadora, al despachador de aduana o a la institución de control que solicite información, servicios o envíe consultas y/o requerimiento a DPWP.

Fecha Creación	Fecha Modificación	Versión	Página
30/04/2019	04/06/2019	1.1	5