

## REGLAMENTOS

### JUNTA DE ADMINISTRACIÓN PORTUARIA Y DE DESARROLLO ECONÓMICO DE LA VERTIENTE ATLÁNTICA

#### FLUJOGRAMA DE INCONFORMIDADES POR RECLAMOS PROPUESTA VENTANILLA ÚNICA

Se modifica el acuerdo N° 532-11 inciso e) de la sesión ordinaria N° 45-2011 celebrada el 20 de diciembre 2011 artículo vii-a) Flujograma de Inconformidades por Reclamos Propuesta Ventanilla Única.

- i. Aprobar el Flujograma de Inconformidades por Reclamos Propuesta Ventanilla Única presentado mediante oficio AL-152-2011 del Departamento Legal que se adjunta al acta.
- ii. Modificar los artículos 78 y 79 del Reglamento de Operaciones, para que se lean como se establece a continuación:

Artículo 78.—De las inconformidades

- a. JAPDEVA dará curso a inconformidades, ya sean:

- Reclamos por pérdidas, daños, averías o faltantes cuando vengan acompañados de la correspondiente acta, levantada en el momento del accidente; en donde concurren por lo menos dos testigos, firmada por estos y por el jefe de la operación o el supervisor.

Se excluyen los casos de denuncias que estén protegidos por Pólizas con el INS, estas no se atenderán bajo este procedimiento.

Se ventilarán bajo este procedimiento, los casos en que la empresa o persona no esté de acuerdo con el finiquito planteado por el INS, y decida presentar su inconformidad ante JAPDEVA.

- Solicitudes de corrección de errores materiales de la facturación.
  - Quejas.
- b. Según la naturaleza de la inconformidad, este podrá ser objeto de procedimiento ordinario o sumario que regula la Ley General de la Administración Pública.
  - c. Para los casos en que se dé curso a un procedimiento ordinario por la responsabilidad patrimonial, este se tramitará conforme al reglamento del procedimiento ordinario en materia de responsabilidad patrimonial que rige en JAPDEVA; publicado en *La Gaceta* número 212 del 6 de noviembre del 2000; se exceptúan los casos tramitados mediante Pólizas con el INS. Para los casos en que se tramitan reclamos de naturaleza administrativa; estos se regularán conforme lo establece el artículo 320, siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública.
  - d. En el caso de inconformidades por quejas, el procedimiento a seguir, será acorde a lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 34587-Plan de las Contralorías de Servicios.
  - e. Toda inconformidad por reclamo debe ser presentada ante la administración, dentro de los dos meses posteriores al acaecimiento del hecho que motiva el acto.
  - f. Toda inconformidad por reclamo debido a pérdidas, daños, averías o faltantes; que se den dentro de las operaciones portuarias, se tramitará conforme a lo establecido en este artículo, ante la ventanilla única.
  - g. Las inconformidades por reclamos producto de solicitudes de corrección de errores materiales producidos en las cuentas y facturación de servicios portuarios, serán recibidos en la ventanilla única.
  - h. En la inconformidad se indicará el tipo reclamo al cual corresponde, ya sea por pérdidas, daños, averías o faltantes; y los correspondientes a solicitudes de errores materiales.

Artículo 79.—De los recursos

Los recursos serán ordinarios y extraordinarios; serán ordinarios el de revocatoria y el de apelación, será extraordinario el de revisión.

- a) Los actos administrativos dictados por las unidades responsables tendrán el recurso de revocatoria o de reposición ante el mismo órgano que dictó el acto, y el de apelación ante el superior inmediato.
- b) Los actos de las unidades responsables pueden ser apelados ante el gerente portuario, los actos del gerente portuario, serán apelados ante el Presidente Ejecutivo.
- c) Los actos del Gerente Portuario pueden ser apelados ante el Presidente Ejecutivo, los actos del Presidente Ejecutivo serán apelados ante el Consejo de Administración.
- d) Dictado el acto administrativo se tendrá un término de tres días para presentar los recursos ordinarios de revocatoria, y un plazo de ocho días para presentar el recurso de apelación, o el extraordinario de revisión dentro de los plazos que indica, el artículo 354 de la Ley General de la Administración Pública.
- e) Lo resuelto por el consejo de administración, se basará en los recursos que estipula la Ley General de la Administración Pública.
- f) Las resoluciones administrativas que se emitan, en razón del presente Reglamento de Operaciones Portuarias, serán firmadas por el Gerente de la Administración Portuaria en el caso de los reclamos por pérdidas, daños, averías o faltantes; o por el jefe responsable en el caso de reclamos por errores materiales.

Walter Anderson Salomons, Proveedor Administración Portuaria.—1 vez.—O. C. N° 4064.—Solicitud N° 23399.—(IN2014080084).