



TALCAHUANO TERMINAL PORTUARIO

**SISTEMA OFICIAL DE  
RECLAMOS Y/O DENUNCIAS**

S.O.R

## SISTEMA OFICIAL DE RECLAMO Y/O DENUNCIAS

Talcahuano Terminal Portuario S.A. (TTP S.A.), quiere brindar a la comunidad, clientes y al público en general un espacio para realizar reclamos y/o denuncias sobre los servicios entregados por nuestro Termina o por cualquier situación que se considere anómala, siendo una valiosa herramienta de retroalimentación tendiente a mejorar la atención que entrega TTP S.A.

El Sistema Oficial de Reclamos y/o denuncias, SOR, es una solicitud en donde el usuario exige, reivindica o demanda una solución a un hecho que considera se han vulnerado sus derechos, por lo cual puede plantear su situación a través de la página web [www.ttpsa.cl](http://www.ttpsa.cl), en link de CONTACTO, FORMULARIO RECLAMO, o escribiendo directamente a la casilla [gestionreclamos@ttpsa.cl](mailto:gestionreclamos@ttpsa.cl), como también se podrá enviar un reclamo o denuncia a través del servicio de correspondencia a la Oficina ubicada en Blanco Encalada 701 - Talcahuano, en donde estaremos atentos a resolver las inquietudes.

Sin perjuicio de lo anterior, también se podrá interponer reclamos o denuncias si lo estima pertinente en link indicado en la página web, en la imagen que se indica

Los reclamos y/o denuncias que interpongan los clientes o usuarios o público en general a través de la página web o en la casilla descrita, les llegara copia a los ejecutivos de TTPSA que corresponden a :

Pablo Passeron : Gerente General

Mail : [ppasseron@ttpsa.cl](mailto:ppasseron@ttpsa.cl)

Wilfredo Gonzalez: Gerente Comercial

Mail : [wgonzalez@ttpsa.cl](mailto:wgonzalez@ttpsa.cl)

Carlos Baldizan: Gerente de Gestion y Concesiones

Mail : [cbaldizan@ttpsa.cl](mailto:cbaldizan@ttpsa.cl)

Para los reclamos y/o denuncias que se registren en el link Puertos de Talcahuano, su planteamiento le llegara directamente a dicha empresa para iniciar el proceso de respuesta que corresponda.

Para mantener actualizada el sistema de reclamos y/o denuncias, se registrará la fecha de actualización en el mismo documento al pie de página.

# PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

Dependiendo del tema reclamado, el área correspondiente tendrá un plazo máximo de 10 (diez) hábiles contados desde la fecha de facturación para dar respuesta a lo planteado, remitiendo copia a Gerente General, reclamos fuera de plazo no serán acogidos.

La finalidad es generar un espacio eficiente de atención a las personas, que favorezca la interacción con la comunidad, clientes, usuarios y al público en general, que garantice su derecho a reclamar o formular denuncias, todo ello para contribuir a lograr una atención oportuna, de calidad, excelencia y sin discriminación.

## **Los objetivos son:**

- Entregar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas
- Establecer coordinación con otras aéreas dentro y fuera del Terminal, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- Recibir y gestionar todos los requerimientos de los usuarios, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de los involucradas, constituyéndose en un espacio de participación.

## **Las funciones:**

- Informar al usuario en relación con el funcionamiento y prestación de servicios, plazos, requisitos, procedimientos y horarios de las distintas áreas, así como de documentos requeridos para acceder en forma expedita y oportuna a los diversos servicios.
- Orientar a las personas en todas las materias relacionadas con los servicios del Terminal.
- Recibir, gestionar (derivando cuando el caso lo requiera) y responder todas las solicitudes y reclamos, en relación con el servicio respecto de alguno de sus funcionarios, que expresen cualquier tipo de irregularidad que afecten los intereses del usuario.
- Recibir y estudiar los reclamos y/o denuncias que los usuarios presenten para mejorar la atención.

## **Procedimiento para presentar reclamos:**

Las normas para interponer, substanciar o fallar reclamos y/o denuncias que presenten los clientes, usuarios o particulares por la aplicación de tarifas, cobro de servicios, diferencias en las unidades físicas afectas a cobro, facturas mal emitidas u otras situaciones, serán las siguientes:

---

a) Todo reclamo y/o denuncia, es de carácter obligatorio el registro de la siguiente información:

- Identificación de la persona (nombres y apellidos)
- Email
- Números de Teléfonos
- Asunto: Indicar el tema que le afecta
- Mensaje: Comentar con la mayor información posible el reclamo o denuncia que le afecta

b) Reclamos y/o denuncias fuera de plazo no serán acogidos.

c) Toda factura que sea objeto de reclamo que no sea cancelada antes de su vencimiento, estará sujeta al interés correspondiente al momento de su pago, si el reclamo no es resuelto favorablemente al cliente.