

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. Objetivo

Establecer el proceso para la recepción, atención y resolución de reclamos y recursos presentados por los usuarios del Terminal Portuario STI, asegurando una gestión oportuna, transparente y eficiente.

2. Alcance

Aplica a todos los reclamos presentados por los usuarios del Terminal, ya sea de manera presencial o a través de los canales habilitados por STI.

3. Canales de Recepción

Los usuarios pueden presentar sus reclamos y recursos a través de los siguientes medios:

- Presencial: Mesa de Partes, ubicada en el edificio administrativo del Terminal (primera oficina a la izquierda al ingresar).
- Libro de Reclamaciones.
- Teléfono: +51 947 601 134
- Correo Electrónico:
 - ld_operaciones@sati.com.pe
 - sti.mesadepartes@sati.com.pe
- Formulario Web: Disponible en www.sti.com.pe

4. Horario de Atención

Lunes a viernes:

- Mañana: 08:00 a.m. – 01:00 p.m.
- Tarde: 02:00 p.m. – 04:00 p.m.

Este horario puede ser consultado en los medios institucionales o directamente en las instalaciones del Terminal.

5. Recepción y Registro

Todo reclamo o recurso recibido debe ser registrado por el personal encargado en el sistema o libro correspondiente, asignándole un número de seguimiento.

6. Evaluación y Resolución

La Gerencia de Operaciones y Comercial es responsable de:

- Revisar y evaluar el reclamo presentado.
- Solicitar información adicional si fuera necesario.
- Emitir una respuesta formal al usuario.

7. Plazo de Respuesta

La respuesta al reclamo será comunicada al usuario dentro del plazo máximo establecido por la normativa estipulada en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán.

8. Comunicación al Usuario

La respuesta al reclamo será emitida a través del mismo canal por el cual fue presentado, ya sea por correo electrónico o mediante carta física, salvo que el usuario haya señalado expresamente un medio distinto para recibirla.

9. Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán

Establece el marco normativo que regula los procedimientos que deben seguir los usuarios para presentar reclamos y recursos ante STI bajo el ámbito de supervisión del Ositrán, así como los lineamientos que debe cumplir para garantizar una atención oportuna, transparente, eficaz y conforme a derechos.

Este reglamento asegura que las controversias entre los usuarios y STI sean resueltas en instancias administrativas bajo criterios de imparcialidad, legalidad y debido procedimiento.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

