



# Sistema de Reclamos del Puerto de Buenos Aires

Manual del Usuario  
Versión 2.0

# Sistema de Reclamos - Introducción

# 1

## Introducción

La Administración del Puerto Buenos Aires decidió crear , una importante herramienta para mejorar la atención del puerto, una plataforma de reclamos para el intercambio de incidencias en formato electrónico.

Este sistema le permitirá a los usuarios del Puerto Buenos Aires comunicar en forma rápida y eficiente todos los problemas que puedan presentarse en la operación portuaria con mayor velocidad entre operadores y empresas de la comunidad.

Una comunidad eficiente se logra con un Puerto organizado y con plena voluntad de solucionar los inconvenientes que se puedan presentar.

## Objetivos

- Reducción de tiempos en la solución de incidencias
- Participación de Toda la Comunidad Logística
- Puerto BA como simplificador en la gestión del reclamo
- Crear un canal directo entre las partes

## Alcances

El sistema de reclamos es una plataforma que se encuentra disponible para todos los actores que desempeñen operaciones dentro del Puerto Bs As

La recepción de un reclamo en particular es analizada por equipos específicos del Puerto que puedan brindar una rápida acción de atención personalizada y su posterior solución

# Guía rápida del Usuario

## 2

### Acceso al Sistema de Reclamos Online

El acceso se realiza a través de la página web del Puerto de Buenos Aires *en el link RECLAMOS* .

<http://www.puertobuenosaires.gob.ar/> → *Reclamos*

### Como iniciar un reclamo?

Se recomienda tener la documentación respaldatoria antes de iniciar la carga del formulario

1. Seleccionar la categoría y el tipo de reclamo
2. Completar los datos de contacto
3. Describir el incidente
4. Adjuntar documentación si fuese necesario
5. Enviar
6. Verificar en el correo de contacto el link de seguimiento



**IMPORTANTE!**

### Inicio y Seguimiento del Proceso

Con la finalidad de brindar un mejor servicio y seguimiento, **todas las instancias del reclamo** deben realizarse desde la plataforma.

El usuario **nunca debe responder al mail** que llegue a su correo. El mismo se lo utiliza para informar que hay respuestas pendientes de lectura.

Debe observarse que dentro del cuerpo del mail existe un enlace a la plataforma desde donde podrá visualizar todo el historial de la conversación y resolución del problema, con la posibilidad de continuar y adicionar archivos digitales para incorporar al reclamo.

## Cierre de Reclamos / Encuesta de satisfacción

Una vez que un reclamo arribe a la instancia de haber sido solucionado, el usuario reclamante recibirá un mail informando tal situación y podrá acceder al sistema para leer los detalles del mismo.

Es muy importante que el reclamante de por cerrado el incidente como prueba de conformidad.

Una vez realizado este paso, se le invitará a realizar una encuesta de satisfacción.

Como se mencionara, estos pasos son importantes para que podamos mejorar la operatoria y tengamos la posibilidad de ajustar la operación de acuerdo a los distintos eventos que puedan producirse a futuro.

## Plazos de Atención de Reclamos

El reclamante recibirá una primer respuesta en las primeras 24 hs y 7 días hábiles para una solución definitiva o temporal.

Si no puede ingresar o tiene alguna consulta técnica, puede escribirnos a [epb@puertobuenosaires.gob.ar](mailto:epb@puertobuenosaires.gob.ar)