

## Preguntas frecuentes:

### 1. Dimensiones de estructuras

A.- ¿Cuál es la altura de la pasarela peatonal bajo la cual pasan los vehículos?

**Altura Pasarela peatonal:**

- Pista Ingreso Oriente (Edif. Administrativo): 5,05 metros.
- Pista Central: 5,40 metros.
- Pista Poniente (Edif. Comercial 2): 4,50 metros.

B.- ¿Cuál es la altura y el ancho de las garitas de acceso al PTLA?

**Altura máxima:** 5,0 metros.

**Ancho máximo utilizable entre garitas:** 4,2 metros.

C.- ¿Cuál es la altura de la pasarela ubicada en la pista de salida de camiones del pre-andén?

**Altura máxima:** 4,2 metros.

**Nota: Se deben respetar las Alturas señalizadas y las dimensiones de los andenes.**

d.- ¿Cuál es la altura y el ancho de los andenes de estiba lateral (andenes 1 al 7)?

**Andenes 1 al 6**

**Altura:** 4,5 metros.

**Ancho:** 3,6 metros.

**Andén 7**

**Altura:** 4,4 metros.

**Ancho:** 3,55 metros.

### 2. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar una visita al PTLA?

Se debe enviar una solicitud de visita dirigida a Jefe Unidad Control Operacional ( Juan Fuenzalida / Mauricio Calderón ) a los correos electrónicos [jfuenzalida@ptla.cl](mailto:jfuenzalida@ptla.cl) y [mcalderon@ptla.cl](mailto:mcalderon@ptla.cl), con copia a Mabel Pérez al correo electrónico [mabel.perez@ptla.cl](mailto:mabel.perez@ptla.cl), indicando fecha, cantidad de personas, institución / empresa, establecimiento educacional.

### 3. ¿Cómo se calcula el cobro de almacenamiento?

El servicio de almacenamiento se cobra por tonelada/día almacenada, el valor por tonelada dependerá de la cantidad de días que permanezca la mercancía almacenada.

**Ver tabla Servicio de Almacenamiento Publicada en nuestro sitio web [WWW.PTLA.CL](http://WWW.PTLA.CL)**

En esta tabla se muestran los días y el valor por tonelada correspondiente.

Las toneladas son indivisibles (se redondean al entero superior)

Ejemplo: 1.700 kg = 2 ton.

Los días corresponden a la permanencia de la mercancía bajo el régimen de almacenamiento y se contabilizan por fecha calendario.

Ejemplo: La mercancía es recepcionada el día 12/08 y despachada el 14/08, por lo tanto, corresponde cobrar el valor del 3<sup>er</sup> día de almacenamiento (días 12, 13 y 14).

**Valor 3<sup>er</sup> día**

2 ton. por US\$ 33,19 = US\$ 66,38 neto **Se utiliza el valor del dólar observado del día.**

**4. ¿Por qué razón se prorratean los cobros de algunos servicios y cuál es el método que se utiliza?**

Los cobros se prorratean cuando la mercancía es despachada con más de una destinación aduanera y el método a utilizar es: Dividir el valor total del valor facturado por la cantidad de destinaciones.

**5. ¿Con quién se debe tramitar una tarjeta magnética de acceso al recinto portuario o reportar problemas de funcionamiento?** Solicitud

de la tarjeta: Se debe enviar un correo electrónico dirigido a Área Informática PTLA ([soporte@ptla.cl](mailto:soporte@ptla.cl))

Adjuntando foto digitalizada en formato JPG, indicando nombre completo, RUT y agencia o empresa que representa.

O llamar al Teléfono 034-2373800

Problemas con la tarjeta: Dirigirse a la oficina de informática del PTLA ubicada en el 2° piso Edificio Administrativo Oficina N° 212.

**6. ¿Cómo presentar consultas por servicios y cuál es el plazo de respuesta?**

Deberá ser presentada en el formulario existente para este efecto, el que se encuentra a vuestra disposición en la oficina de la Gerencia de Operaciones ubicada del 3<sup>ER</sup> piso del edificio administrativo, en este documento se deberá registrar los motivos y fundamentos de la materia que se requiere aclarar; asimismo, deberá adjuntarse copia de las facturas

correspondientes y de otros antecedentes en que se sustenta la presentación. Si la factura no ha sido pagada, el interesado deberá presentar el original de ella. El Jefe Unidad Control Operacional de la Empresa será el responsable de acoger las presentaciones y dar las respuestas a los interesados, las que serán entregadas en un lapso que no supere los cinco días hábiles.

## **7. Contactos para consultas por servicios (facturación y operaciones)**

**Consultas por facturas:** contactar a Sergio Guardiola al mail ([sguardiola@ptla.cl](mailto:sguardiola@ptla.cl)) o llamar al teléfono 034-2370286.

**Consultas por servicios prestados:** Contactar a Juan Fuenzalida / Mauricio Calderón a los correos electrónicos [jfuenzalida@ptla.cl](mailto:jfuenzalida@ptla.cl) y [mcalderon@ptla.cl](mailto:mcalderon@ptla.cl) o al teléfono 034-2373802.

## **8. ¿Cuándo se declara contingencia por capacidad?**

Se declara cuando la totalidad de las plazas en PTLA se encuentran ocupadas. Esta información es comunicada al Servicio Nacional de Aduana y publicada en el Sitio WEB del PTLA ([www.ptla.cl](http://www.ptla.cl)). Asimismo el término de la contingencia.

## **9. ¿Qué capacidad de plazas de aparcamiento tiene PTLA?**

| <b><u>Sector</u></b> | <b><u>Total de plazas</u></b> |
|----------------------|-------------------------------|
| Aparcamiento         | <b>498</b>                    |
| Cargas Peligrosas    | <b>13</b>                     |
| RDA                  | <b>68</b>                     |
| Pre-andén            | <b>48</b>                     |

**10. ¿Cuáles, cuántos y de qué tipo son los andenes de inspección en PTLA?**

- 5 Andenes para estiba lateral.
- 2 Andenes para estiba lateral hermético
- 11 Andenes para estiba trasera
- 2 Andenes para cargas a granel
- 2 Andenes para cargas Peligrosas

**11. ¿Cuáles son los horarios de atención de las Unidades y Áreas del PTLA?**

**Unidad Control Acceso:** Las 24 horas del día, todos los días del año.

**Unidad Control Documentos:** Lunes a Viernes 08:00<sup>hrs.</sup> a 22:00<sup>hrs.</sup>  
Sábado 08:00 hrs. a 18:00hrs.  
y festivos 08:00<sup>hrs.</sup> a 16:00<sup>hrs.</sup>  
Domingo: 08:00<sup>hrs.</sup> a 16:00<sup>hrs.</sup>

**Zona de Andenes:** Lunes a Viernes: 08:00<sup>hrs.</sup> a 22:00<sup>hrs.</sup>  
Sábado: 08:00<sup>hrs.</sup> a 21:00<sup>hrs.</sup>  
Domingo: 08:00<sup>hrs.</sup> a 12:00<sup>hrs.</sup>  
Festivos 08:00<sup>hrs.</sup> a 14:00<sup>hrs.</sup>

**Recinto Depósito Aduanero:** Todos los días del año las 24 horas del día.

**Caja:** Lunes a Viernes: 08:00 hrs. a 22:00 hrs.  
Sábado: 08:00<sup>hrs.</sup> a 16:00<sup>hrs.</sup>