

	SERVICIO AL CLIENTE	Versión 1.0 Enero 2015
	GUIA DE SERVICIOS PARA LOS MIGRANTES ECUATORIANOS – PLAN RETORNO	

Objetivo

Guía para informar los pasos a seguir para realizar la inspección, facturación y retiro de carga para migrantes que se acogen al plan retorno.

1. SEGURIDAD E INGRESO A INSTALACIONES

Para el ingreso del migrante a las instalaciones portuarias debe cumplir lo siguiente:

- Registro de foto y huella dactilar en el dpto. de control de acceso en TPG1 o en TPG2 con los siguientes documentos:
 - Copia de BL o providencia
 - Copia de cédula o pasaporte
 - Cédula o pasaporte original



Sugerimos presentarse 30 minutos antes de la hora de su operación.

- Únicamente está permitido el ingreso del migrante/consignatario de la carga, acompañado de su agente afianzado de aduanas o auxiliar. En caso de delegación, deberá presentar carta original firmada por el migrante, autorizando el ingreso de su representante y adjuntando los documentos antes mencionados.
- El migrante deberá ingresar con los equipos de protección personal como
 - Casco
 - chaleco reflectivo
 - Botas de punta de acero

De ser necesario el equipo de protección personal puede ser provisto por el Terminal, el cual deberá ser devuelto al término de la operación.

IMPORTANTE:

- No se permite el ingreso de personas en pantaloneta o shorts.
- No se permite el ingreso de bolsos, mochilas o carteras.
- No se permite el ingreso de alimentos y bebidas, equipos electrónicos y celular.
- Toda novedad que se presente durante las operaciones dentro del Terminal deberán ser notificadas por el migrante o su representante a los Supervisores de Área y Servicio al Cliente.

	SERVICIO AL CLIENTE	Versión 1.0 Enero 2015
	GUIA DE SERVICIOS PARA LOS MIGRANTES ECUATORIANOS – PLAN RETORNO	

2. REQUISITOS PARA FACTURACIÓN DE SERVICIOS

Luego de cumplido el proceso aduanero, el migrante debe considerar lo siguiente para la facturación de servicios por parte del Terminal.

- Contar la autorización de salida aprobada por el SENA E en el sistema Ecuapass (RIDT)
- Documentos requeridos para la facturación de servicios en TPG:
 - Fotocopia del BL con visto bueno
 - Fotocopia de cédula o pasaporte
 - Cédula o pasaporte original
 - Carta de salida física o electrónica (agencia naviera / consolidadora)
 - Datos de la empresa de transporte que retira la carga.

REGISTRO PARA FACTURACIÓN

- En caso que se presente el migrante a facturar, deberá registrarse en el sistema de seguridad del Terminal y acercarse a la Jefatura Administrativa-Operativa directamente previo a la facturación. Considerar que este proceso debe cumplirse con anticipación.
- En caso que el agente de aduana o auxiliar facture el trámite, deberá presentar su credencial de agente de aduana.

FACTURACIÓN DE SERVICIOS

Para el pago de servicios del Terminal, debe considerar los siguientes servicios:

- Almacenaje
- Pesaje
- Aforo
- Sellos
- Despacho

En caso de realizarse operaciones especiales, deberá considerar los costos adicionales.

Las tarifas de los servicios antes mencionados se encuentran publicadas en nuestra página web www.tpg.com.ec en la sección "Tarifario en línea".

	SERVICIO AL CLIENTE	Versión 1.0 Enero 2015
	GUIA DE SERVICIOS PARA LOS MIGRANTES ECUATORIANOS – PLAN RETORNO	

IMPORTANTE

- TPG otorga un descuento especial para los menajes de casa de migrantes ecuatorianos del 12% a los servicios brindados.
- Los pagos de servicios en el Terminal se realizan únicamente en efectivo o cheque certificado. No se aceptan billetes de 50 y 100 dólares.
- El migrante debe contratar a una empresa de transporte debidamente calificada por el Terminal dentro del sistema de seguridad.
- Desde la facturación de los servicios, el migrante cuenta con 24 horas para retirar la carga sin costos adicionales.
- Para la programación del despacho de las cargas de los migrantes, el Terminal aplicará turnos preferenciales.

Cualquier inquietud contactar a nuestro departamento de servicio al cliente al correo servicioalcliente@tpg.com.ec