

	Procedimiento para Registro de Clientes - PDE	Código:	TPE.GC.PR.007
		Versión:	1
	Nombre y Cargo	Fecha:	
Elaborado por:	TPE - COORDINADOR DE CUSTOMER SERVICE (ORTIZ LOPEZ, ISAMAR LETICIA)	01/04/2025	
Revisado por:	TPE - JEFE COMERCIAL (UGAZ ROBLEZ, JULIO CESAR)	01/04/2025	
Aprobado por:	TPE - GERENTE GENERAL (CERDEIRA, EDUARDO)	01/04/2025	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento con los requisitos de registro a todas las empresas que quieran solicitar los servicios del portal como también la facturación a nombre de su representada.

2. ALCANCE

Aplica a todas las empresas que solicitan los servicios Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A., en adelante TPE.
- Portal web: Plataforma online para la generación de servicios portuarios y citas para el ingreso y retiro de carga.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma del Sistema de Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministros (SGSCS) ISO 28000:2022.

5. RESPONSABILIDADES

El área comercial es responsable de cumplir con el presente procedimiento

6. DESARROLLO

6.1. Registro de cliente

- 6.1.1. Las agencias de aduana, agencias marítimas y depósitos extraportuarios que requieran acceso al portal web de TPE para la gestión de servicios y citas deberán enviar su solicitud por correo electrónico a customer.service@euroandino.com.pe
- 6.1.2. El área de Customer Service verificará que la empresa haya completado su registro con el área de Control de Acceso antes de gestionar la solicitud. Una vez confirmado el registro, se informará al cliente sobre los documentos requeridos para la activación de su cuenta.
- 6.1.3. El cliente deberá solicitar su cuenta a través del siguiente link: <https://pde-app.euroandino.com.pe/>, y adjuntar los formatos correspondientes para su validación.
- 6.1.4. El área de customer service verifica los documentos cargados previamente y datos del cliente (RUC activo, vigencia de poder del representante legal), conforme al procedimiento para selección y evaluación de clientes TPE.GC.PR.03.
- 6.1.5. Una vez completada la verificación, el cliente será registrado en la Base de Datos de Asociados de Negocio TPE.GC.RE.09. Posteriormente, se aprobará la documentación y se notificará al área de Documentación para la programación de la capacitación sobre el uso del portal web y el registro de los datos del cliente en el sistema operativo y con el área de Facturación para su incorporación en los sistemas administrativos.

- 6.1.6. Tras la capacitación, se enviarán las actas correspondientes, las cuales deberán ser firmadas por el representante legal.
 - 6.1.7. Finalizado este proceso, se aprobará la solicitud y se enviarán las credenciales de acceso al portal web al cliente por correo electrónico.
 - 6.1.8. En caso de que la información recibida no se encuentre conforme, se notifica al cliente para que pueda subsanar las observaciones.
- 6.2. Desafiliación al sistema
- 6.2.1. El cliente deberá enviar su solicitud de desafiliación al correo electrónico customer.service@euroandino.com.pe.
 - 6.2.2. La solicitud será evaluada y aprobada por el área Comercial, que coordinará internamente con las áreas involucradas para gestionar el proceso.
 - 6.2.3. Una vez aprobada la solicitud, se notificará al cliente la desafiliación de su cuenta en los sistemas en línea.
- 6.3. Desactivación de la cuenta
- 6.3.1. TPE podrá desactivar la cuenta del cliente en los sistemas online por razones de seguridad o por inactividad durante un período de un año.
 - 6.3.2. En caso de inactividad, TPE enviará una notificación al correo electrónico del cliente, otorgándole un plazo de siete días hábiles para registrar actividad en el sistema.
 - 6.3.3. Si el cliente no registra actividad dentro del plazo establecido, TPE procederá con la desactivación de la cuenta en los sistemas en línea y notificará al cliente sobre la finalización del acceso.
- 6.4. Actualización de información
- 6.4.1. La documentación registrada tendrá una vigencia de un año. Transcurrido este periodo, el usuario deberá remitir la documentación actualizada para garantizar la continuidad del proceso.
 - 6.4.2. En caso de modificaciones en la organización de la empresa, como cambio de razón social, representantes legales o domicilio fiscal, el cliente deberá seguir el mismo procedimiento establecido en el ítem 6.1. para actualizar su información.
- 6.5. Archivo de información de clientes
- 6.5.1. Los archivos generados con la documentación confidencial de los clientes serán actualizados y resguardados por el área Comercial.

7. FORMATO/REGISTRO

- TPE.GC.RE.01 Solicitud de Información - Cliente
- TPE.GC.RE.09 Base de datos de Asociados de Negocio
- TPE.GC.RE.02 Compromiso de Seguridad - Agente de aduana
- TPE.GC.RE.12 Compromiso de Seguridad – Agencia Marítima
- TPE.GC.RE.11 Compromiso de Seguridad - Operador logístico
- TPE.SIG.RE.60 Acuerdo de Anticorrupción y Antisoborno
- TPE.COB.RE.01 Designación de Agentes de aduana, Agentes Marítimos, Depósitos extraportuarios.
- TPE.CON.RE.006 Formulario Actualización de Datos a Clientes y Proveedores.
- Términos y condiciones de la afiliación a los Sistemas Online.
- TPE.GC.RE.017 Ficha de Registro de Contacto Autorizado

8. CONTROL DE CAMBIOS

Sección	Versión	Descripción (Páginas cambiadas)	Fecha de Actualización
Todos	01	Elaboración del procedimiento	01/04/2025