



**PLAN CONTINGENCIA
INTERMITENCIA PORTAL CLIENTE**

RETIRO CONTENEDOR LLENO

1. Documentación de Contenedor

Previa a la solicitud a centro documentos, el cliente deberá contar con las facturas generadas y pagas para continuar con el proceso de documentación de contenedor para retiro.

Agencia de aduanas envía solicitud a: centrodocumentos@ccto.com.co ;
dmarrugo@compas.com.co CC servicioalcliente@ccto.com.co

Adjuntando los documentos:

1. Formato de solicitud de retiro
2. Declaración de importación
3. BI Liberado (Máster e hijo)
4. Relacionar razón social y Nit de empresa de transporte

2. Confirmar generación de IDO

Centro documentos, confirmara vía email la creación de la orden de retiro y notificara a la agencia de aduanas que puede proceder con la solicitud de cita.

3. Solicitud de cita

Empresa de transporte solicitara vía correo citas_ops@ccto.com.co la cita para el retiro del contenedor adjuntando el formato de solicitud de cita, en el cual relacionara código IDO compartido por centro documentos en el formato de solicitud de retiro.

4. Confirmación de Cita

El departamento de citas confirmará vía email, adjuntando el formato de solicitud de cita, la hora asignada y el código de retiro, el cual deberá presentar el conductor al momento del ingreso al terminal. Deberá traer tres formatos de solicitud de cita.

CANCELACION DE EXPORTACION

La agencia de aduanas y/o cliente final en caso aplique deberá gestionar previamente el proceso:

1. Notificar a línea naviera la cancelación de exportación
2. Invalidar SAE de la unidad ingresada (en caso aplique) si la cancelación de exportación es para ingresar la unidad a otra terminal, debe realizar el cambio de depósito.
3. Enviar requerimiento a Policía antinarcóticos solicitando autorización de retiro, detallando los motivos del no embarque de la unidad.
4. Solicitar las facturas de todos los servicios generados hasta el día en que se estima retirar la unidad incluyendo factura de cargue y en el campo de observaciones en el portal de ventanilla facturación web, indicar es una cancelación de exportación.
5. Proceder con el pago de las facturas generadas.

Posterior deberá solicitar a centrodocumentos@ccto.com.co solicitando la autorización de retiro y la creación de la IDO, adjuntando la documentación:

- Formato de solicitud de retiro
- Enviar la invalidación de SAE y/o cambio de depósito
- Carta dirigida a COMPAS solicitando el retiro de la unidad
- VoBo de policía antinarcóticos
- Autorización de la línea naviera
- Relacionar los datos de la empresa de transporte

El área de Centro documentos, confirmará la generación de planilla y Código IDO en el formato de solicitud de retiro.

Nota: Seguir con el flujo de solicitud de cita **Nº3**

Nota2: Todos los formatos estarán disponibles en el portal web **sección Formato**.

RETIRO CONTENEDOR VACIO

Prevía a la solicitud a centro documentos, el cliente deberá contar con las facturas generadas y pagas para continuar con el proceso de retiro de contenedor

Agencia de aduanas envía solicitud a: centrodocumentos@ccto.com.co ;
dmarrugo@compas.com.co CC servicioalcliente@ccto.com.co

Adjuntando la siguiente documentación:

- Formato solicitud de retiro contenedor
- Asignación de línea naviera
- Factura cancelada

Nota: Continúa el proceso numeral N°2 confirmando la generación del EQUIPMENT DELIVERY ORDER (EDO)