

1. OBJETIVO

Coordinar todas las operaciones de importaciones aéreas donde intervienen servicios de transporte, aerolíneas, agentes de aduana, entre otros con el fin de cumplir con los requerimientos del cliente.

2. ALCANCE

Aplica al manejo operativo de los embarques de importaciones aéreas de carga seca.

3. RESPONSABILIDAD

El proceso en general está a cargo del Coordinador de operaciones quien recibe las instrucciones de los Comerciales para dar inicio a las operaciones.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **MAWB:** Contrato de transporte emitido por la aerolínea
- ✓ **HAWB:** Documento de transporte hijo emitido por agente de carga internacional.
- ✓ **Booking:** Solicitud de reserva de cupo la aerolínea.
- ✓ **ETD:** Estimated Time Departure o fecha estimada de salida de aeropuerto.
- ✓ **ETA:** Estimated Time of Arrival, fecha estimada de arribo a aeropuerto de destino
- ✓ **Cut off:** Cierre o fecha límite para recibo de mercancía y documentación, por parte de la aerolínea.
- ✓ **Shipping instructions:** Información enviada al agente con el fin de dar instrucciones de manejos y corte de documentos al igual que información de la carga.
- ✓ **RO:** Instrucción enviada del comercial a operaciones.

5. CONDICIONES GENERALES

Realización y control de la prestación del servicio

En Cargex se realiza la prestación del servicio bajo condiciones controladas: describiendo las características del servicio, haciendo uso de los procedimientos adecuados para el trabajo.

Documentos Requeridos para Iniciar la Operación:

Routing Order / Orden de Venta (se genera por el sistema Forward)

Requisitos de la Carga:

N.	DOCUMENTOS
1	Factura Comercial del producto
2	Lista de empaque del producto
3	Documento de transporte.
5	Vistos Buenos (Ica, Invima, Retilap, etc) (Cuando Aplique)
6	Otros documentos según operación y tipo de producto

La mercancía debe cumplir con los requisitos de carga establecidos por los agentes en destino, navieros y requisitos legales.

5.1 Exclusiones para el manejo de Cargas

- ✓ La empresa restringe el manejo de carga en cumplimiento a lo establecido por sus AGENTES.
- ✓ Solo se manejan cargas para Personas Jurídicas constituidas como empresas y cumplan con los requisitos establecidos por la DIAN

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

IMPORTACIONES				
ITEM	ACTIVIDAD	TIEMPO	REGISTRO/ DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Pricing/Comercial envía Routing Order al coordinador de operaciones con la siguiente información: 1- No. Ro. 2- Proveedor/Cliente 3- Agente en origen 4- Aerolínea 5- Incoterm 6- Información de carga 7- Peso, volumen, cantidades. 8-Tarifa compra y venta. 9- Alcance de servicio Debe informar manejos especiales y enviar correos en los que se haya cruzado información de la carga, tanto con origen	Am-pm/pm-am	FORWARD	PRICING/COMERCIAL

	como con el cliente.			
2	<p>El coordinador revisa el RO, y confirma a 'Pricing si se encuentra ok o si tiene alguna modificación.</p> <p>Si el Incoterm requiere Aduana por parte de Cargex, informa al cliente y agente de aduana. Solicita documentos.</p> <p>Si se encuentra ok, procede a contactar a la oficina en origen y enviar instrucciones; a su vez contacta al cliente en destino y le informa que se manejará el embarque.</p>	Am-pm/pm-am	CORREO ELECTRONICO	COORDINADOR OPERACIONES
3	<p>El coordinador, debe realizar seguimiento a la oficina de origen a partir del día que se envía instrucción, con el fin de obtener detalles de reserva.</p> <p>Una vez se recibe la información de reserva se procede a informar al cliente, los detalles informados por el agente en origen.</p>	1 Día	CORREO ELECTRONICO	COORDINADOR OPERACIONES
4	El coordinador una recibe información de reserva de origen, procede a informarle al cliente y a su vez envía factura comercial, lista de empaque y borrador de documento de transporte, para su verificación y aprobación. (el cliente debe brindar respuesta máximo 12 horas hábiles, de lo contrario se entenderá que los documentos se encuentran ok).	1 Día	CORREO ELECTRONICO	COORDINADOR OPERACIONES
4	El coordinador, recibe pre alerta de origen con documento de transporte final master e hijo (mawb, hawb), y debe confirmar que la carga vuele con factura comercial y lista de empaque originales, de lo contrario se debe informar al cliente; posterior a esto se envía prealerta formal al cliente con , confirmación de salida de vuelo, estimado de arribo, hawb, documentos comerciales de la carga, certificación de fletes y pre-factura.	Se debe enviar la información al cliente el día de la salida del vuelo.	CORREO ELECTRONICO	COORDINADOR OPERACIONES
5	<p>El coordinador realiza seguimiento a la carga el día del arribo a destino solicita factura a la aerolínea con el fin de tener todos los pagos realizados al momento de retirar documentos de embarque ante la misma, estos costos los revisa conforme a lo consignado RO, si se encuentran erróneos la factura se devuelve a la aerolínea solicitando modificación, si están ok se le solicita a contabilidad pago.</p> <p>(Para proceder con el pago se debe imprimir RO, y solicitar autorizaciones Director área, Gerente administrativo y Gerencia general)</p>	Día arribo de carga.	CORREO ELECTRONICO FORWARD	COORDINADOR OPERACIONES

	La factura de manejos se envía al cliente max. el mismo día del arribo de la carga.			
6	<p>Procede a confirmar arribo de la carga a aeropuerto.</p> <p>Y se confirma fecha estimada en la que pueden ir a liberar documentos a la oficina.</p> <p>(Los clientes que no tienen crédito, deben hacer pago de la factura, para obtener liberación).</p>	Am-pm/pm-am	CORREO ELECTRONICO	COORDINADOR OPERACIONES
7	Si tiene manejo de aduana, se solicita al agente de aduana dar inicio al proceso de nacionalización.	<p>Para Descargues Directos se debe nacionalizar la carga máximo 12 horas después de la finalización de la aerolínea.</p> <p>Si viene consignado a depósito se debe esperar trasladado para iniciar proceso de nacionalización.</p>	CORREO ELECTRONICO	COORDINADOR OPERACIONES AGENTE DE ADUANA
8	Si se requiere transporte terrestre de aeropuerto se le informa al transportador, y se le envía hawb, factura comercial y lista de empaque. Con esto el transportador verifica e inicia coordinación de retiro de carga de depósito y el coordinador realiza seguimiento hasta la entrega final al cliente.	Una vez la carga obtenga levante	CORREO ELECTRONICO	COORDINADOR OPERACIONES TRANSPORTE TERRESTRE
9	Una vez cuenta con todas las facturas, se procede a realizar cierre de embarque y verificar que la ganancia se encuentre ok.	8 días hábiles después de arribo.	CORREO ELECTRONICO FORWARD	COORDINADOR OPERACIONES

10	Cuando el coordinador ha cerrado el embarque de forma física , se lo entrega al Director de operaciones, quien lo revisa y da el ok de archivarlo	3 días máximos.	CORREO ELECTRONICO	DIRECTOR DE OPERACIONES
11	El coordinador procede a guardar el DO en el archivo.	Día de revisión	ARCHIVO	COORDINADOR OPERACIONES

7. CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

NUMERO/Actividad	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	FECHA
5.1	Se modifica el procedimiento al incluir exclusiones para el manejo de carga	0	16-0Feb-2015

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
DIRECTOR CARGA SECA	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL