

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	Página 1 de 4	
		CÓDIGO	: PC - SV 01
		VERSIÓN	: 00
		VIGENCIA	: 28/06/2013
		COPIA CONTROLADA : SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

## 1. PROPÓSITO

Establecer las actividades generales a seguir, con el fin de garantizarles a los clientes de AREA LOGISTICA CARGO S.A.S. un buen servicio que cumpla con sus expectativas.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica desde la recepción de la instrucción de negocio hasta el cierre de la operación asignad por el cliente.

## 3. CONDICIONES GENERALES

### 3.1 Recepción de la Instrucción de negocio (R.O)

El Ejecutivo comercial entrega la instrucción de negocio (Shipping Instruction) al área de Servicio al cliente para dar trámite al requerimiento del cliente.

Servicio al cliente revisa el documento y procederá dependiendo del tipo de operación (importación y/o exportación).

Servicio al cliente envía email de agradecimiento al cliente por la asignación del embarque.

### 3.2 Operación de Importación

Servicio al cliente envía Shipping Instruction (Routing Order) al agente del exterior correspondiente para coordinar el embarque.


Servicio al cliente informa al cliente los datos de su operación como fechas de entrega, llegada y salida y los respectivos cortes documentales y físicos.

Posteriormente solicita al Agente en el exterior los documentos de transporte internacional (B/L, Guía Área, Carta de porte) y los envía al cliente para su aprobación con la cual el Agente en el exterior procederá al despacho de la mercancía.

Para la liberación de los documentos de transporte Servicio al cliente debe elaborar la facturación para el cliente y realizar los pagos respectivos a las navieras, aéreolineas y demás terceros implicados en la operación.

Antes de la llegada de la mercancía, Servicio al cliente envía documentos a la oficina en puerto para la radicación de los mismo y posterior liberación de la mercancía en destino.

Servicio al cliente informara al cliente cuando se encuentre liberada la mercancía para que continúe con su operación.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</b>		Página 2 de 4	
			CÓDIGO	: PC - SV 01
			VERSIÓN	: 00
			VIGENCIA	: 28/06/2013
			COPIA CONTROLADA	: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

### 3.3 Operación de exportación.

Servicio al Cliente revisa el Shipping Instruction (Routing Order) el cual es enviado por el Ejecutivo comercial y solicita itinerarios a la naviera respectiva.  
Posteriormente procede a realizar la reserva con la línea Naviera y/o Agente respectivo de acuerdo a la motonave escogida por el cliente.

Servicio al Cliente informa al cliente y a su agencia de aduanas de la respectiva reserva, con fechas de cierres físicos y documentales.  
Deberá solicitar documentos finales a la Aduana para cumplir con el cierre documental, realizar el borrador del BL y enviarlo junto con los documentos necesarios.

Servicio al Cliente es responsable de informar al cliente las fechas de llegada de la mercancía y de liberación de los documentos pertinentes.

Finalmente Servicio al cliente elabora una Pre- Factura de los servicios prestados al cliente, la cual envía a la Asistente de Contabilidad quien hace la factura original y la envía al cliente.

### 3.4 Seguro

Cuando el seguro de la mercancía es asignado a Área Logística Cargo, Servicio al cliente registra al cliente en la pagina [www.su-carga.com](http://www.su-carga.com)., deberá solicitar factura comercial, liquidación de impuestos y factura de fletes al cliente, para poder así generar la liquidación final de seguros.

Para este tramite Servicio al cliente debe diligenciar el formulario de la pagina (www.su-carga.com) con la información suministrada por el cliente.

### 3.5 Agenciamiento Aduanero

Para los casos en que AREA LOGISTICA CARGO realiza el proceso de Agenciamiento aduanero, Servicio al cliente informara a la Agencia de aduanas respectiva cada nuevo proceso.

Servicio al cliente solicitara al cliente los documentos requeridos por la Agencia de Aduana para dar inicio el tramite de nacionalización; adicionalmente deberá mantener informado al cliente sobre los avances del proceso.

Servicio al Cliente realiza Pre- Factura, la cual se envía a contabilidad para su elaboración y envió al cliente.

### 3.6 Transporte Nacional

En los casos en que el cliente haya tomado el transporte nacional con ALC y/o la modalidad de transporte internacional lo requiera (OTM y DTA), se espera instrucción por parte del Coordinador de Cuentas Corporativas para contactar la transportadora aprobada y se

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	Página 3 de 4	
		<b>CÓDIGO</b>	: PC - SV 01
		<b>VERSIÓN</b>	: 00
		<b>VIGENCIA</b>	: 28/06/2013
		<b>COPIA CONTROLADA</b>	: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

diligencia la orden de cargue para esta. Servicio al Cliente le da seguimiento a la mercancía hasta que esta sea entregada en patios o en puerto.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Act	Responsable	Descripción
1	Ejecutivo Comercial.	Elaboración de la Instrucción de negocio (R.O.) y entrega de la misma a Servicio al cliente.
2	Servicio al Cliente	Realizar contacto inicial con el agente en el exterior.
3	Servicio al Cliente	Enviar información constante al cliente de la operación en proceso (importación y/o exportación).
4	Servicio al Cliente	Elaboración de documentos de transporte requeridos en cada proceso.
5	Servicio al Cliente	Elaboración de pre-facturas correspondiente a los servicios prestados al cliente.
6	Servicio al Cliente	En los casos en que aplique, instrucción al Agenciamiento aduanero, registrar el seguro de la mercancía y contratar el servicio de transporte nacional con las entidades aprobadas e indicadas por la compañía.

#### 5. DEFINICIONES

**OTM:** (Operación de transporte multimodal), es la modalidad con la cual el generador de la carga hace un solo contrato y se da toda la logística entre el país de origen y el destino.

**DTA:** (Declaración de Transito aduanero), es cuando la carga viaja en tránsito, con suspensión de tributos aduaneros, desde el puerto de entrada, hacia una ciudad en el interior del país o un puerto de salida configurándose la operación DTA (declaración de transito aduanero) esta modalidad permite mover la carga de procedencia extranjera desde una aduana a otra dentro del territorio nacional u otro país facilitando la movilidad de factores productivos entre países de la región.

**B/L:** (Bill of Lading), documento que se emplea en el transporte marítimo y sirve para acreditar la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar.

#### 6. REFERENCIAS

N/A



## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Página 4 de 4

CÓDIGO	: PC - SV 01
VERSIÓN	: 00
VIGENCIA	: 28/06/2013
COPIA CONTROLADA	: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

### 7. ANEXOS

N/A.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Firma: Daniela Valero G.</b>	<b>Firma: Mònica Martínez P</b>	<b>Firma: John Jairo Álvarez</b>
<b>Nombre: Daniela Valero G.</b>	<b>Nombre: Mònica Martínez P</b>	<b>Nombre: John Jairo Alvarez</b>
<b>Fecha: 28/06/2013</b>	<b>Fecha: 28/06/2013</b>	<b>Fecha: 28/06/2013</b>