PROCESO: EXPORTACIONES MARITIMAS FCL

|  |
| --- |
| 1. POLÍTICAS Y NORMAS |

1. Solo se aceptaran instrucciones en forma escrita.
2. Es requisito para que operaciones empiece la coordinación de un embarque, recibir del área comercial la Instrucción de Embarque en el formato establecido en Lotus Notes.
3. En los casos que se requiera realizar un cambio o que se coordine una operación no descrita en una Instrucción de Embarque asociada a un D.O., se requiere que el comercial solicite al responsable, la reapertura de la misma en formato de edición, para que operaciones la tenga en cuenta, en todo caso el comercial deberá enviar nuevamente la Instrucción de Embarque vía e-mail informando claramente los cambios.
4. Se debe verificar en todos los casos, inmediatamente sean recibidos los documentos, que la información es correcta, completa, clara y legible.
5. Se debe realizar seguimientos a los itinerarios informados por las líneas navieras, para poder informar al cliente oportunamente cualquier novedad en el itinerario de su embarque.
6. Todo mensaje enviado al departamento Comercial, deberá ser dirigido al Inside Sales y copiarse a su respectivo comercial.
7. Todas las comunicaciones enviadas y/o recibidas que sean inherentes exclusivamente a la operación, deberán ser registradas inmediatamente en el historial de cada caso, incluyendo los comunicados que por excepción sean enviados por operaciones.
8. Dar respuesta a los correos en un inmediato y al finalizar la jornada laboral no se deben dejar correos pendientes por responder.
9. Los mensajes de seguimiento serán manejados así: un mensaje al responsable de atender, el segundo mensaje al responsable de atender, con copia al jefe inmediato indicando en el asunto REMINDER NO. 2; si no hay respuesta el tercer mensaje debe ser enviado al jefe inmediato, al responsable de atender y con copia a la Directora de Exportaciones, indicando REMINDER No. 3.
10. En los estados a los clientes no se deben enviar las comunicaciones externas, salvo que sean comunicados probatorios y/o eximentes, no se deberá copiar y pegar, se debe realizar un análisis del mensaje y transmitir de una forma clara y con buena redacción al cliente.
11. En los casos que por exigencia del cliente maneje sus embarques a través de un número de pedido, todos los comunicados enviados a él, deberán ser referenciados por éste número.
12. Todo extra costo no contemplado en el normal de la operación como, correctores de Documentos de Transporte, sanciones en el exterior, inspecciones aproche, deben ser reportadas y autorizadas por Gerente de Operaciones.
13. Todo evento generador que pueda traer como consecuencia insatisfacción del cliente y riesgos aduaneros, deberá ser reportado a la Directora de Exportaciones.
14. Se deberá atender el criterio de riesgo establecido para las actividades identificadas en este proceso con el color ROJO y la notificación a la Directora de exportaciones, de las dificultades para su cumplimiento.
15. Este proceso rige a partir de 1 de Julio de 2013.

|  |
| --- |
| 2. DEFINICIÓN DEL PROCESO |

**OBJETIVOS:**

1. Optimizar la eficiencia del proceso especialmente en los tiempos establecidos para el cumplimiento del mismo.
2. Lograr la satisfacción del cliente en los servicios ofrecidos manteniéndolo informado acerca de todo el proceso de su embarque.
3. Detectar las deficiencias que se presenten en la operación, para adoptar las medidas correctivas o proponerlas al responsable para su adopción.

**ALCANCE:**

Este procedimiento aplica desde que el área de operaciones recibe el formato de Instrucción de Embarque y reserva de Cupo por parte del área comercial, hasta que finaliza la operación con la entrega de la mercancía al cliente en el destino final, involucrando toda la cadena logística.

Aplica para el Proceso de Coordinación de Transporte Internacional, en las actividades de exportación vía marítima de carga contenerizada, que salen del territorio aduanero Colombiano al resto del mundo a través de los puertos de Cartagena, Santa Marta, Buenaventura y Barranquilla, desde la asignación del despacho por parte del cliente hasta la liberación en el país de destino.

**DEFINICIONES**

1. BASE DE DESCARGUES: Carpeta en Red, utilizada para preservar los reportes fotográficos, Formatos de reservas e IMOS debla alineas navieras, cuadros de estatus de exportaciones marítimas, cuadro de control de instrucción de embarques, I.E. Cotizaciones, Planillas de cargue FCL, formato de inspección de contenedores BASC.
2. CARTA DE RESPONSABILIDAD ANTINARCÓTICOS: Formato diligenciado por el exportador, en cumplimiento a lo establecido por la policía antinarcóticos.
3. CARTA DE RETIRO DE CONTENEDOR: Formato utilizado para autorizar a la Compañía de Transporte el retiro del contenedor vacío en el patio asignado por la línea naviera.
4. CIERRE DOCUMENTAL: Proceso que efectúa la línea naviera para entrega del documento de transporte. Transborder también maneja un cierre documental, en el cual, el agente de aduana del exportador debe realizar la entrega del borrador del documento de transporte.
5. CIERRE FISICO: Proceso que efectúa el terminal marítimo y/o la línea naviera de acuerdo a la programación de arribo de la motonave. Transborder también maneja un cierre físico, en el cual, el agente de aduana del exportador debe realizar la entrega de los documentos que certifiquen que la carga se encuentra disponible para embarcar.
6. CIRCULAR CONCIDERACIONES ADUANERAS EN DESTINO: Formatos en donde se registran las condiciones que el exportador deberá atender para elaborar el documento de transporte de acuerdo a la normatividad aduanera aplicable en cada país de destino.
7. COMUNICACIONES POR EXCEPCION: Mensajes enviados y/o recibidos que informan una desviación en alguna actividad de los procesos o informan situaciones de riesgo y eventos generadores.
8. CONFIRMACION DE RESERVA: Formato o mensaje utilizado para informar a los clientes, datos del embarque y la fecha estimada de zarpe de la motonave, suministrada por las líneas navieras, en los casos que proceda se envía anexa la Circular consideraciones aduaneras en destino.
9. CONFIRMACION DE ZARPE AL CLIENTE: Formato o mensaje utilizado para informar a los clientes la fecha confirmada de zarpe y estimado de arribo a destino de la motonave.
10. CONFIRMACION DE ZARPE AL AGENTE: Formato o mensaje utilizado para informar al agente en el exterior la fecha de zarpe de la mercancía en la motonave programada.
11. CUADRO DE ESTATUS DE EMBARQUES DE EXPORTACIONES MARITIMAS: Cuadro en el cual las Coordinadoras de Operaciones en Puerto informan el estatus de las cargas que están manejando.
12. CUADRO INDICADOR INSTRUCION DE EMBARQUE: Formato en el cual se ingresan todas las instrucciones de embarques recibidas por parte del área comercial y posterior a su revisión se establece si es una Instrucción de Embarque normal o tiene información pendiente de acuerdo a los criterios establecidos para efectos de generar indicador de gestión.
13. FACTURA PROFORMA: Formato en Lotus Notes, que se utiliza para dar instrucciones al departamento de facturación, sobre los valores a cobrar al cliente y a los agentes en el exterior.
14. FORMATO CARGA PELIGROSA: Formato por el cual se solicita a la línea naviera la autorización para embarcar carga peligrosa en un tráfico y una motonave especifica.
15. FORMATO DE RESERVA TRANSBORDER: Formato en Word donde los clientes realizan la solicitud de cupo para embarques FCL. En este formato se encuentra toda la información correspondiente a las características de la carga y los servicios que manejará con Transborder.
16. FORMATO DE RESERVA LINEA NAVIERA: Formato en Word o Excel por el cual se solicita cupo ante la naviera para el embarque del contenedor.
17. FORMATO HBL TRANSBORDER: En este documento se encuentra toda la información del shipper, consignee y las características de la carga a embarcar. Este es el documento de transporte que ampara cada una de las mercancías.
18. FORMATO DE INSPECCION DE CONTENEDORES BASC: Este formato es una guía para la adecuada inspección de contenedores en el momento de la realización de un cargue.
19. FORMATO ORDEN DE SERVICIO COMPAÑÍA TRANSPORTADORA: Formato por el cual se solicita a la empresa transportadora para la realización del transporte terrestre o urbano.
20. FORMATO PLANILLA CARGUE FCL: Formato utilizado por el Tramitador de Exportaciones para registrar todo el proceso de cargue de embarques FCL y las características de la carga a embarcar.
21. HISTORIAL DEL CASO: Comprende todas las comunicaciones enviadas y recibidas entre, operaciones, puertos, con los agentes en el exterior, proveedores nacionales, otras áreas de la Compañía y clientes.
22. INSTRUCCIÓN DE EMBARQUE: Es el documento que contiene la información necesaria y especifica del embarque, instrucciones especiales, tarifas y demás información necesaria, para el manejo operativo del mismo.
23. INSTRUCTIVO DE ELABORACION Y REVISIÓN DE LA INSTRUCCIÓN DE EMBARQUE: Formato utilizado para registrar las pautas básicas para la elaboración de la Instrucción de Embarque por el Área Comercial y de revisión por parte del Área de Operaciones de Exportaciones.
24. INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTOS DE TRANSPORTE: Es el documento que contiene información donde especifica el procedimiento del corte de documentos de acuerdo con los destinos a embarcar, debido a las exigencias aduaneras de los mismos.
25. INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LAS PAGINAS WEB DE LAS NAVIERAS: Es el documento que contiene las pautas básicas para el manejo de las páginas Web de las navieras para la realización de reservas y/o Shipping Instruction. Las paginas que se manejan son Inttra (Hamburg Sud, Hapag Lloyd, MSC y CMA CGM), CSAV y Maersk.
26. INSTRUCTIVO PARA OPERACIONES DE CARGUE DE DESPACHOS FCLS: Formato en donde se registra paso a paso las actividades que debe realizar el Tramitador de exportaciones en el momento del cargue.
27. PREAVISO DE ZARPE AL CLIENTE: Formato o mensaje utilizado para informar a los clientes, fecha estimada de zarpe y envío de draft del BL para su revisión y aprobación.
28. PREAVISO DE ZARPE AL AGENTE: Formato o mensaje utilizado para informar al agente la fecha estimada de zarpe de la mercancía en la motonave programada.
29. REPORTE FOTOGRAFICO: Reporte realizado por el Tramitador de Exportaciones donde se evidencia el estado en que se recibe la mercancía, el estado del contenedor a cargar y todo el proceso de cargue.
30. SHIPPING INSTRUCTION: Formato generado por la línea naviera en donde se registran las instrucciones para elaboración del MBL.

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y APLICADOS**

1. Decreto No. 2685 de 1.999, Resolución 4240 de 2.000, Decreto 2101 de 2008, Resolución 7941 de 2008 y demás Decretos, Resoluciones, memorandos, conceptos, modificatorios o aclaratorios.
2. Conceptos aduaneros relativos al A.C.I.
3. Requisitos de la norma ISO 9001: 2008
4. Requisitos de la norma y los estándares BASC
5. Norma NIMF 15.

|  |
| --- |
| 3. DESCRIPCIÓN DEl PROCESO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSUMOS** | **REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES** | **PROVEEDORES** |
| 1.Instrucciones de embarque. **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Comercial. |
| 2.Cotización. **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa, para que el coordinador de Operaciones pueda efectuar la Factura pro forma. | Comercial. |
| 3.Historial del caso. **Requerido.** | Comunicaciones registradas en la aplicación historial tráfico, que contenga información correcta y completa de toda la operación. | Coordinador de Operaciones Bogotá. |
| 4.Instructivo de elaboración y revisión de la Instrucción de Embarque. **Requerido.** | INSTRUCTIVO: Que contenga información correcta y actualizada. | Gerente de operaciones. |
| 5.Indicar Instrucción de Embarque  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, completa y correcta. | Directora de Exportaciones. |
| 6.Notificación al cliente por recepción de instrucción de embarque.  **Requerida.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información donde se informa al cliente confirmación del recibo de la Instrucción de Embarque. | Coordinador de Operaciones Bogotá. |
| 7.Circular consideraciones aduaneras en destino. **Opcional.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Directora de Exportaciones. |
| 8.Notificación: Confirmación de reserva para el cliente **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá. |
| 9.Carta de retiro de contenedor. **Requerida.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones Bogotá |
| 10.Facturas comerciales, requeridaListas de empaque, Opcional. | FORMATOS: Que contengan información correcta, completa y legible. | Cliente. |
| 11.Notificación recordatorio de cierre  **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información de fechas de cierre. | Coordinadora de Operaciones Bogotá. |
| 12.Estatus Embarques Exportaciones Marítimas.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones Puerto. |
| 13.Formato HBL Transborder.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa de acuerdo a los requerimientos de los países en el exterior, | Directora de Exportaciones. |
| 14.Documentos de Transporte. M/BLs, Requeridos. H/BLs, **Requerido.** | FORMATOS: Que contengan información correcta, completa y legible. | Agente Naviero y Asistente de Operaciones. |
| 15.Formato carga IMO  **Requerido.** | FORMATO: Que contengan información completa exigida por el Transportador Marítimo para autorización de embarque. | Cliente. |
| 16.Notificación: Preaviso de zarpe para el cliente. **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 17.Notificación: Preaviso de zarpe para el agente. **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 18.Base de tarifas, **Requerida.** | FORMATO: Que contengan información correcta y completa. | Comercial. |
| 19.Factura pro forma. **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 20.Notificación: Confirmación de zarpe para el cliente **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá. |
| 21.Notificación: Confirmación de zarpe para el agente. **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 22.Notificación: Confirmación de arribo para el cliente. **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 23.Orden de Servicios Compañía Transportadora.  **Requerida.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa para solicitud de servicio de transporte terrestre. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 24.Reporte Fotográfico. **Requerido.** | Fotografías que evidencien información, del estado de la mercancía y los contenedores. | Tramitador de exportación en Bogotá |
| 25.Instructivo para operaciones de cargue de despachos FCLs **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Directora de Exportaciones. |
| 26.Formato de Inspección de Contenedores BASC.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | BASC. |
| 27.Formato Planilla Cargue FCL.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, completa y correcta. | Directora de Exportaciones. |
| 28.Status de Servicio – Transporte terrestre.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información acerca de transporte terrestre del traslado de la mercancía del cliente. | Compañías - Transportador Terrestre. |
| 29.Plantilla notificación al cliente cambio de itinerario.  **Opcional.** | FORMATO: Que contenga información de parte de la Naviera comunicando alguna notificación de cambio de itinerario. | Línea Naviera. |
| 30.Instructivo de elaboración del Documento de Transporte (HBL). **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Directora de Exportaciones. |
| 31.Instructivo plantillas utilizadas para el envío de e-mails.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Directora de Exportaciones. |
| 32.Instructivo para el manejo de las páginas web de las navieras.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa, con base en los requisitos de cada una de las navieras. | Directora de Exportaciones. |
| 33.Base de descargues. **Requerido.** | CARPETA EN RED. | Área de exportaciones. |
| 34. Shipping Instruction. **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Línea Naviera. |
| 35. Formato de Resera Transborder.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Comercial. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLES** | **OBSERVACIONES** |
| 1. Recibe y revisa la Instrucción de Embarque. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Verifica que la información esté completa y correcta, con base en el Instructivo de Elaboración y Revisión de la Instrucción de Embarque que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes, caso contrario se devuelve al comercial informando los motivos para su corrección y se continua con el proceso.  -Si la Instrucción de Embarque no cuenta con información vital como descripción, peso, ciudad de retiro de contenedor, motonave, estimado de zarpe y Compañía Transportadora, no se debe adelantar ningún proceso con la naviera y se devuelve al comercial informando claramente que no se continuara el proceso de reserva sin la información faltante.  -Verificar que el formato de la reserva y la cotización se encuentren adjuntos en la Instrucción de Embarque.  -Realiza la impresión del formato de reserva y cruza la información con la que se encuentra en la I.E. Si se encuentra alguna discrepancia se debe proceder a enviar un correo al comercial para que aclare la información y se corrija la I.E si es el caso.  -Si Transborder manejará la aduana de exportación, verifica que en el correo de la I.E este en copia el In House del Agente de Aduana, para que proceda con la coordinación de la misma.  -Si el embarque tiene como destino final Estados Unidos o San Juan se debe verificar inmediatamente si se manejará MBL y HBL o solo MBL directo y se debe proceder a verificar con la naviera y el agente en destino el manejo de la transmisión AMS, adicional se debe verificar con el cliente quien realizará la transmisión del 10+2 ISF la cual es responsabilidad del CNEE o del agente de aduana del CNEE, pero en algunas ocasiones por desconocimiento requieren que se preste el respectivo soporte en destino para realizar este trámite.  -Se debe realizar este proceso máximo una hora después de haber recibido la Instrucción de Embarque por parte del departamento comercial.  -La mercancía a embarcar debe estar autorizada por el agente en destino o la naviera, proceso que debe realizar el área comercial, en caso de detectar algún impedimento bien sea por su naturaleza, requisitos documentales o restricciones en destino, se verifica con el Comercial o cliente.  -Sube a la base de Descargues, la I.E. y Cotización. |
| 2. Alimenta el indicador de Instrucción de Embarque. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Se debe registrar todas las Instrucciones de Embarques recibidas en el cuadro que se encuentra en la base de descargues con el nombre Indicador de Instrucciones de Embarque, con base en los conceptos establecidos. |
| 3. Abre el historial de embarque. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Inmediatamente realizada la actividad No. 2:  -En la aplicación virtual Historial de Tráfico, se crea el historial a partir de la Instrucción de Embarque, registrando todos los correos que se manejen en cada operación. |
| 4. Envía notificación al cliente del recibo de la Instrucción de Embarque. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Inmediatamente realizada la actividad No. 3:  -Se envía correo al cliente donde se confirma recibo de la reserva y se informa que la solicitud se encuentra en desarrollo con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO.  -En caso que la Instrucción de Embarque informe que se trata de mercancía peligrosa (IMO) y el cliente no ha realizado el envío de los documentos IMO con anticipación, se debe enviar los formatos de la naviera (que se encuentran en la base de descargues) al cliente para que realice su diligenciamiento. Se debe especificar al cliente que se debe diligenciar el formato en su totalidad y en ingles. Adicional se solicita el envío de la Ficha de Seguridad y Hoja Técnica del producto, con el fin de contar con estos documentos en el caso en que la naviera solicite el envío de los mismos. |
| 5. Solicita reserva a la línea naviera. | Coordinador de Operaciones Bogotá.  Asistente de Exportaciones.  Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Inmediatamente realizada la actividad No. 4:  -Realiza la entrega de la carpeta con el formato de reserva del cliente al Asistente de Exportaciones para que proceda a realizar esta actividad.  -Solicita por medio de la página Web (Inttra, Maersk ó CSAV) y/o en formato de Excel o word de la línea naviera según corresponda, reserva de cupo para el contenedor, para la motonave y fecha programada según los itinerarios ofrecidos por la Compañía. Cuando se manejen formatos en Word o Excel se debe proceder a enviar el e-mail a la persona que corresponda con base en el cuadro de navieras y coloaders que se encuentra en la base de descargues, con copia al Coordinador de Operaciones Bogotá que este manejando el embarque. Este proceso se debe realizar inmediatamente se recibe la carpeta por parte del Coordinador de Operaciones Bogotá. Posterior a la realización de esta actividad se debe devolver la carpeta al Coordinador de Operaciones Bogotá.  -Si se tiene alguna duda sobre el proceso de realización de reservas en las páginas web de las navieras (Inttra / MAERSK / CSAV) se debe consultar el instructivo para el manejo de las páginas web de las navieras que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes.  -En caso de que se reciba Instrucción de Embarque con solicitud de manejo de mercancía peligrosa (IMO) se debe proceder a enviar a la naviera los documentos debidamente diligenciados por el cliente para solicitar la aprobación del embarque. |
| 6. Verifica las fechas de cierres con las navieras y los muelles. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Para confirmar los cierres al cliente se debe verificar primero los establecidos por las navieras y los muelles.  -Los cierres de nuestros embarques de exportación deben ser 24 horas antes a los cierres establecidos por la naviera y el muelle. Los cierres que estas entidades manejan son:  Documental - Naviera: 96 horas (hábiles) antes del arribo del buque al puerto de cargue  Físico – Puerto: 24 horas antes del arribo del buque al puerto de cargue.  -Es importante tener en cuenta que algunas navieras que ofrecen sus servicios por el puerto de Buenaventura establecen el cierre documental y físico el mismo día, por lo tanto, antes de confirmar los cierres al cliente se debe verificar el manejo de la naviera. |
| 7. Envía notificación al cliente de la Confirmación de reserva. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Se debe realizar máximo 24 horas después de la actividad No. 1.  -Se debe enviar confirmación de reserva al cliente y al Coordinador en puerto vía e-mail con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO.  -Si Transborder manejará la aduana se debe copiar al In House cuando se realice la confirmación de la reserva al cliente para que tenga conocimiento de los datos requeridos para la coordinación de la aduana.  -Cuando se realice la confirmación de reserva al cliente se deben anexar los siguientes documentos:  1-Carta de Retiro de Contenedor, con base en el formato establecido para tal fin que se encuentra publicada en la aplicación Lotus Notes.  2-El Booking asignado por la naviera, el cual se debe verificar que no cuente con tarifas y si es así se debe proceder a eliminar esta información.  3-La Circular de consideraciones aduaneras en destino (si contamos con información específica para el destino del contenedor) que se encuentra publicada en la aplicación Lotus Notes.  4-El instructivo de Elaboración de Documentos de Transporte que se encuentra publicada en la aplicación Lotus Notes.  5-Borrador del HBL de Transborder para que el cliente lo diligencie.  -Cuando se manejan equipos especiales como contenedores refrigerados, Open Top o Flat Rack, estamos sujetos a los tiempos que tome la naviera de acuerdo a la tramitología de la solicitud. El tiempo que toma la naviera es de 4 a 7 días hábiles aproximadamente. En estos casos se debe informar al cliente en el proceso en que se encuentra su reserva o las novedades que informe la naviera.  -Cuando se solicita la asignación de equipos para una ciudad diferente a los puertos estamos sujetos a los tiempos que tome la naviera debido a que debe verificar la disponibilidad de los mismos. El tiempo que toma la naviera es de 4 a 7 días hábiles aproximadamente. En estos casos se debe informar al cliente en el proceso en que se encuentra su reserva o las novedades que informe la naviera.  -Si se trata de una carga IMO y ya se recibieron los documentos para realizar su trámite se debe hacer la claridad en la parte de observaciones que se está en proceso de aprobación ante la naviera.  -Si la carga es IMO y el cliente aun no ha enviado los documentos se debe especificar en la parte de observaciones que está pendiente el envío de los documentos requeridos para su trámite que fueron enviados en el desarrollo de la actividad 4 y se debe realizar el respectivo seguimiento al cliente para la entrega de estos documentos, ya que si no contamos con la aprobación de la carga no será posible embarcar el contenedor. |
| 8. Coordina Transporte Terrestre. | Coordinador de operaciones Bogotá.  In house de la transportadora  Coordinador de operaciones Bogotá.  In house de la transportadora  Coordinador de trámites. | -En los casos de coordinación de Transporte Terrestre por TRANSBORDER el Coordinador de Operaciones de Bogotá, debe enviar vía e-mail a la Compañía Transportadora los siguientes documentos y dejar en con copia al Coordinador de Operaciones en puerto:  1-Solicitud de Servicio al Transportador en el formato establecido para tal fin que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes.  2-El Booking asignado por la naviera.  3-Carta de retiro de contenedor.  -Informa al cliente los datos de la Compañía Transportadora, nombre del conductor, Nro. de Identificación, placas del vehículo y fecha y hora de cargue. Con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO.  -Coordina al Tramitador de exportaciones para realizar presencia en el cargue y entregar los documentos que debe diligenciar.  -Realiza seguimiento a la operación del cargue.  -Solicita al exportador el envío vía e-mail del Draft de la carta de responsabilidad Antinarcóticos, para su respectiva verificación y aprobación (Esto aplica solo cuando ofrecemos el servicio de aduana).  -Envía status al cliente desde el inicio de ruta hasta la llegada a puerto, con base en las plantillas de envío de información de la base de ISO.  -Realiza presencia y actúa con base en lo establecido en el instructivo de cargue de FCLs. que se encuentran publicados en la aplicación Lotus Note.  -Diligencia el formato de Inspección de Contenedores BASC y formato Planilla cargue FCL.  -Sube a la base de descargues los documentos nombrados anteriormente y el registro fotográfico, máximo 24 horas después de realizada la operación y reporta de este hecho al Coordinador de Operaciones de Bogota. |
| 9. Hace seguimiento al itinerario de la línea naviera. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Se debe realizar seguimiento constante al itinerario de las navieras y en caso de existir cambios en la información enviada en la confirmación de reserva, informar al cliente estos cambios y si los mismos afectan los cierres confirmados al cliente se debe hacer énfasis en esta información. |
| 10. Envía notificación al cliente del recordatorio de los cierres. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Enviar un día antes de los cierres establecidos e informados en la confirmación de la reserva, mensaje al cliente recordando la fecha de los cierres en puerto, con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO. |
| 11. Coordina ingreso de la unidad a puerto. | In House de la Empresa Transportadora. | -El transportador debe informar al Agente de aduana cuando la carga se encuentre cerca de la ciudad de embarque, para que genere la planilla de ingreso.  -Una vez el transportador tenga la planilla de ingreso y el contenedor se encuentre en la ciudad de embarque deberá solicitar la cita para el ingreso al terminal marítimo y descargue del contenedor, el ingreso de la unidad se debe efectuar máximo al día siguiente de la llegada a la ciudad de embarque, ya que se depende de la cita que asigne el muelle.  -Reporta al Coordinador de Operaciones de Bogotá desde el inicio del proceso de ingreso de la unidad a puerto hasta la finalización del mismo.  -En caso de presentarse alguna eventualidad que no permita el cumplimiento de estos tiempos, se debe informar al Coordinador operaciones de Bogotá y Directora de Exportaciones, para proceder a informar al cliente lo que esta sucedido. |
| 12. Coordina y hace seguimiento del cumplimiento de los cierres. | Coordinador de Operaciones Puerto.  Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Contacta al Agente de Aduana en puerto telefónicamente y vía e-mail para solicitud de documentos requeridos: SAE, selectividad, copia de Draft del HBL, Print del muelle.  -De acuerdo a lo informado por el agente de aduana, se debe actualizar el cuadro de Estatus de Embarques de Exportaciones Marítimas, que se encuentra en la base de descargues, con las novedades de cada uno de los embarques que están a su cargo, las actualizaciones deben realizarse antes de las 10:30 a.m y 3:30 p.m que son los horarios en los cuales el Coordinador de Operaciones de Bogotá realizará la revisión de esta información.  -Realizar seguimiento al Coordinador de Operaciones en Puerto del estatus del contenedor con base en la información registrada en el cuadro de Estatus de Embarques de Exportaciones Marítimas de cada uno de los puertos, este cuadro debe revisarse a las 10:30 a.m y a las 3:30 p.m., en caso que se presenten inconvenientes en el cumplimiento del cierre en puerto, el Coordinador de Operaciones en Bogotá, debe revisar extensión de cierres con la naviera e informar al cliente de lo que está sucediendo en puerto con su embarque. |
| 13. Elabora y radica MBL ante la naviera. | Coordinador de Operaciones Bogotá.  Coordinador de Operaciones Puerto. | -Si la naviera maneja sistemas (Inttra / Maersk / CSAV) se debe proceder con la radicar de las instrucción definitiva para la elaboración del MBL (Shipping Instruction) en dichos sistemas.  -Si la naviera maneja formatos de Word o Excel se debe realizar la digitación de los mismos y enviarlos vía e-mail.  -Si el embarque se manejará con agente, es decir, se va a cortar MBL, se debe verificar con el Agente en el Exterior los datos que se deben manifestar en la parte de Consignee y Notify, si en la base de Lotus se encuentran los datos del agente, igual se debe verificar con el agente en destino que se encuentre correcta la información que tenemos.  -Si el cliente no radica instrucciones para la elaboración del HBL y el MBL es directo, se debe realizar con base en la información que se encuentra en la factura comercial, lista de empaque y SAE, si el MBL es consignado a un Agente en el Exterior, se debe manifestar la descripción y datos de la mercancía que se encuentra en la factura comercial, lista de empaque y SAE.  -En caso de alguna duda respecto a la elaboración de las Shipping Instruction de las navieras que manejan pagina web (CMA CGM, MSC, Hapag Lloyd, Hamburg Sud, CSAV y Maersk) se debe consultar el Instructivo para el manejo de las páginas Web de las navieras que se encuentra publicado en la aplicación de Lotus Notes.  -Para la radicación del MBL es indispensable que el Coordinador de Operaciones de Puerto, envíe al Coordinador de Operaciones en Bogotá copia del HBL radicado por el cliente o agente de aduana en puerto, copia del SAE en las páginas 1 y 3.  -Radica físicamente a la línea naviera el paquete correspondiente al embarque con los siguientes documentos:  1- Las instrucciones para la elaboración del MBL radicado por el Coordinador de Bogotá.  2-La Solicitud de Autorización de embarque (SAE) completa entregada por el agente de aduana.  3-La selectividad entregada por el agente de aduana.  -Hace seguimiento al embarque a fin de verificar que se encuentra listo e informa al Coordinador de Operaciones en Bogotá para retransmitir esta información al cliente. |
| 14. Elabora el HBL. | Coordinador de Operaciones Bogotá.  Asistente de Exportaciones | -Realiza la entrega de la carpeta al Asistente de Exportaciones y envía vía e-mail los documentos para la elaboración del HBL, esta actividad debe realice inmediatamente el cliente ha cumplido su cierre y ya contamos con todos los documentos:  1-Copia del HBL radicado por el cliente o agente de aduana en puerto.  2-Copia del SAE en las páginas 1 y 3.  3-Copia del MBL radicado a la naviera.    - Elabora el draft de HBL con base en la instrucción recibida por parte del cliente y la información de la Solicitud de Autorización de Embarque (SAE) el HBL debe realizase en el formato establecido para tal fin que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes.  -Si el cliente no radica instrucciones para la elaboración del HBL se debe realizar con base en la información que se encuentra en la factura comercial, lista de empaque y SAE. e Instructivo para la elaboración del documento de transporte que se encuentra publicado en la aplicación de Lotus Notes. |
| 15.Abre el D.O. virtual. | Asistente de Exportaciones. | -Inmediatamente se finaliza la actividad 14:  -Abre el D.O virtual y entrega la carpeta a la Coordinadora de Operaciones Bogotá. |
| 16.Elabora y envía la factura pro forma. | Coordinador de Operaciones Bogotá.  . | -Elabora la factura proforma en la aplicación Lotus Notes 24 horas antes del zarpe de la Motonave con base en la cotización.  -En caso de que la cotización no sea clara, se solicita al comercial responsable la aclaración POR ESCRITO y que se realice la actualización de la misma en la Instrucción de Embarque.  -En los casos que se deba anular una factura en LOTUS NOTES y se deba generar una nueva proforma, es requerido informar el número de la factura que se anuló en las observaciones donde dice esta factura anula y reemplaza XXX.  -En los casos de solicitudes de clientes para facturar a un tercero, el comercial de la cuenta deberá dejar clara esta observación en la Instrucción de Embarque y cumplimiento de la política establecida por la compañía. |
| 17. Envía notificación al cliente del preaviso de zarpe. | Coordinador de Operaciones Bogotá.  Asistente de Exportaciones. | -Informa al cliente detalles de la Motonave. en la cual se encuentra lista su carga para ser embarcada y se adjunta copia del draft del HBL para su respectiva revisión y aprobación.  -Se debe enviar esta información al cliente vía e-mail con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO.  -Si el cliente solicita impresión de los HBLs en origen se debe enviar el requerimiento al Asistente de Exportaciones para que procesa con la emisión del mismo.  -Para poder imprimir los HBLs originales se debe contar con el O.K por parte del cliente.  -Esta actividad debe realizarse máximo 24 horas antes del zarpe de la MN.  -Si la MN zarpa el fin de semana debe enviarse a mas tardar el vienes antes de las 9:00 a.m.  -Para la impresión del HBL en origen se debe contar con la solicitud por escrito de la Coordinadora de Exportaciones de Bogotá, donde se confirme que el cliente ha realizado la aceptación del documento.  -Procede con la impresión y realizar el descargue del consecutivo utilizado en el cuadro de Control de HBL originales que se encuentra en la base de descargues. |
| 18. Envía notificación al Agente en el Exterior del Preaviso de Zarpe. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Envía draft del MBL y HBL con detalles de zarpe al Agente en el exterior, adicional se debe confirmar la modalidad del flete, lugar de emisión del HBL y si la carga puede ser liberada, con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO.  -Se debe verificar en la base de Clientes de la aplicación Lotus Note en la parte de liberaciones automáticas, si el cliente cuenta con liberación.  -Esta actividad debe realizarse máximo 24 horas antes del zarpe de la MN.  -Si la Motonave zarpa el fin de semana debe enviarse a mas tardar el vienes antes de las 9:00 a.m. |
| 19. Envía documentos contables al exterior. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -En los casos en que la coordinación del embarque sea realizada a través de un Agente en el Exterior:  -Hace seguimiento al responsable del departamento de contabilidad del envío de la factura al Agente en el exterior, que debe hacerlo en un tiempo máximo de 45 minutos a partir de la realización de la factura pro forma.  -Las notas créditos son generadas manualmente por Control de Negocios y deben ser enviadas por la Coordinadora de Operaciones de Bogotá a los Agentes en el Exterior.  -Control de negocios tomará máximo 24 horas en la generación de las notas crédito.  -Los documentos deben ser enviados al Agente en el Exterior máximo 24 horas después del envío del preaviso de zarpe. |
| 20. Envía notificación al cliente de la Confirmación de Zarpe. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Envía confirmación de zarpe al cliente vía e-mail con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO.  -Para la confirmación de zarpe se debe verificar la información en el cuadro de Estatus de Embarques de Exportaciones Marítimas, que maneja cada uno de los puertos, la revisión debe realizarse a las 9:00 a.m y a las 3:00 p.m.  -Si el buque sale en la mañana, se debe confirmar el mismo día antes de las 3:30 p.m.  -Si el buque sale finalizando el día, se debe informar al siguiente día antes de la 09:30 a.m. |
| 21. Envía notificación al Agente en el exterior de la Confirmación de Zarpe. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Envía confirmación de zarpe al Agente en el Exterior vía e-mail con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO.  -Envía copia del MBL definitivo emitido por la línea naviera, el envío de este documento debe realizarse máximo 24 horas posteriores al zarpe de la Motonave. |
| 22. Hace seguimiento al embarque. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Efectúa seguimiento al arribo de la carga con el agente en destino cuando es involucrado o con la línea naviera cuando el embarque se maneje directo, la solicitud de esta información se debe realizar vía e-mail con base en la plantilla de solicitud de información de la base de ISO.  -En caso de presentarse retrasos en el arribo inicialmente informado por la línea naviera, se deberá:  1-Informar inmediatamente al cliente, con la notificación **AVISO CAMBIO DE ITINERARIO** con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO**,** anexando, si se tiene, el comunicado **formal** de la naviera y explicando las causas del retraso, se debe realizar un análisis del mensaje y transmitir de una forma clara al cliente.  2-Todo cambio de itinerario debe tener una observación y en caso de tener un comunicado y/o explicación de la línea naviera se debe registrar en las observaciones de cambio de itinerario la situación concreta.  3-En caso de no tener un soporte del retraso suministrado por la Naviera o la información de la nueva fecha estimada de arribo, se deberá informar al cliente únicamente la novedad, aclarando que una vez se tenga más información le será transmitida. En estos casos se deberá tener constante seguimiento con la línea naviera y retransmitir la información de inmediato al cliente. |
| 23. Envía notificación al Cliente de la Confirmación de arribo. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Envía notificación de la confirmación de arribo al cliente vía e-mail con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO. |
| 24.Hace seguimiento a la liberación de la carga en destino. | Coordinador de Operaciones Bogotá | - Efectúa seguimiento a la liberación de la carga con el agente en destino cuando es involucrado o con el Consignee cuando el embarque se maneje directo, la solicitud de esta información se debe realizar vía e-mail con base en la plantilla de solicitud de información de la base de ISO. |
| 25. Envía notificación al Cliente de la liberación de la carga en destino. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Envía notificación de la confirmación de liberación de la carga en destino al cliente vía e-mail con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RESULTADOS O PRODUCTOS** | **CLIENTES** |
| Estatus a los clientes. | Todos los clientes a los cuales les manejamos sus embarques. |
| Documentos contables (Factura Proforma y Notas Crédito). | Todos los clientes a los cuales les manejamos sus embarques y los agentes del exterior. |

|  |
| --- |
| **RECURSOS** |
| 1. Recurso Humano. 2. Equipo de cómputo, aplicación Lotus Notes, fotocopiadora, impresora, teléfono, Scanner, Sistema de comunicación e-mail, celulares, Skype. |

|  |
| --- |
| 4. CONTROL DEL PROCESO |

|  |
| --- |
| MEDICIÖN |
| -El control del proceso se realiza mediante el registro de información en el historial del caso de la aplicación Lotus Notes.  -Indicadores  1- Estimado de Zarpe (ETD) vs Factura.  2-Notas Créditos y Anulaciones.  3- Instrucciones de Embarque. |





