PROCESO: EXPORTACIONES MARITIMAS LCL

|  |
| --- |
| 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 o del cliente, hasta que finaliza la operación con la entrega de la mercancía al cliente a su 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 en caso de consolidado o carga suelta, 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. CARGAS PELIGROSAS (IMO): Las Cargas Peligrosas se pueden definir como aquellas sustancias capaces de producir efectos dañinos a las personas, al medio ambiente o a las propiedades en general. 3. CARTA DE RESPONSABILIDAD ANTINARCÓTICOS: Formato diligenciado por el exportador, en cumplimiento a lo establecido por la policía antinarcóticos. 4. 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. 5. CARGA CONSOLIDADA: Es la reunión de más de dos cargas que se embarcan en una unidad, las cuales se consignan en un documento Master para un destino contratado con la Línea Naviera 6. CIERRE DOCUMENTAL: Proceso que efectúa la línea marítima 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. 7. CIERRE FISICO: Proceso que efectúa el terminal marítimo y/o la línea marítima 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. 8. 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. 9. 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. 10. 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. 11. 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. 12. CONFIRMACION DE ZARPE AL AGENTE: Formato o mensaje utilizado para informar al agente la fecha de zarpe de la mercancía en la motonave programada. 13. CUADRO DE ESTATUS EMBARQUES EXPORTACIONES MARITIMAS: Cuadro en el cual las Coordinadoras de Operaciones en Puerto informan el estatus de las cargas que están manejando. 14. 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. 15. 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. 16. 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. 17. FORMATO CARTA DE LLENADO: Formato por el cual nuestra oficina en el puerto de Cartagena relaciona todas las cargas que se van a consolidar para solicitar la respectiva aprobación. 18. 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. 19. FORMATO DE RESERVA LINEA NAVIERA: Formato en Word o Excel por el cual se solicita cupo ante la naviera para el embarque del contenedor. 20. 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. 21. FORMATO MOVIMIENTO DE CONTENEDOR VACIO: Formato por el cual nuestra oficina en el puerto de Buenaventura realiza la solicitud al muelle del MTI (permiso que genera SPRB para el ingreso a las instalaciones portuarias de un contenedor vacío) y el CNA (es el permiso que genera el puerto para que dicho contenedor vacío se pueda embalar en bodega de exportación). 22. FORMATO PLANILLA DE CARGUE LCL: Formato utilizado por el Tramitador de Exportaciones en puerto para registrar todo el proceso de cargue de consolidados y las características de la carga a embarcar. 23. FORMATO ORDEN DE SERVICIO COMPAÑÍA TRANSPORTADORA: Formato por el cual se solicita a la empresa transportadora para la realización del transporte terrestre o urbano. 24. FORMATO REPORTE DE MEDIDAS: Formato por el cual el Coordinador de Operaciones en Puerto envía el reporte de medidas de las cargas consolidadas al Coordinador de Operaciones Bogotá. Este formato también es utilizado por el Coordinador de Trámites en Puerto para realizar el reporte al Coordinador de Operaciones en Puerto. 25. FORMATO SOLICITUD DE CONTENEDOR VACIO: Formato por el cual nuestra oficina en el puerto de Buenaventura realiza la solicitud a la naviera de la asignación de contenedor vacio para la realización de la operación de llenado. 26. FORMATO SOLICITUD DE DOSSIER: Formato por el cual nuestra oficina en el puerto de Buenaventura solicita al muelle la autorización para el retiro de la bodega de exportación de las cargas que se encuentran programadas para consolidar. 27. FORMATO SOLICITUD AUTORIZACION DE LLENADO: Formato por el cual nuestra oficina en el puerto de Buenaventura solicita el permiso ha Policía Antinarcóticos para la realización del llenado. 28. FORMATO RADICACIÓN DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACION DE EMBARQUE (SAE): Formato por el cual nuestra oficina en el puerto de Cartagena relaciona a la naviera todas las cargas consolidadas informando Exportador, Consignatario, descripción, número de SAE, Bultos y peso. 29. 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. 30. 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. 31. 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. 32. 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. 33. 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. 34. INSTRUCTIVO PARA OPERACIONES DE CARGUE DE DESPACHOS LCL: Formato en donde se registra paso a paso las actividades que deben realizarse en el proceso de consolidación en puerto. 35. INSTRUCTIVO PLANTILLAS UTILIZADAS PARA ENVIO DE E-MAILS: En este documento se encuentran todas las plantillas requeridas para el envío de estatus a los clientes y a los agentes en el exterior. Adicional de las plantillas para la solicitud de estatus a los agentes en el exterior. 36. 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. 37. 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. 38. PROGRAMACIÓN DE LLENADO (PICADAR COLILLA Ó PERFILACION): Proceso que realiza nuestra oficina en puerto para poder realizar la operación de llenado de las cargas. 39. REPORTE FOTOGRAFICO: Reporte enviado por puertos, una vez llenado el contenedor, evidenciando el estado en que se reciben las mercancías y como fueron despachadas, para los casos en los cuales los bultos sean abiertos por Policía antinarcóticos o DIAN. 40. SHIPPING INSTRUCTION: Formato generado por la línea naviera en donde se registran las instrucciones para elaboración del MBL. 41. SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA MOVILIZACION DE CARGA: Formato por el cual nuestra oficina en el puerto de Cartagena solicita la autorización en el muelle para la movilización de las cargas programadas para ser consolidadas. 42. SUBRIESGO: Es el riesgo secundario que puede presentar una carga peligrosa, teniendo en cuenta la composición de la misma.   **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. 4. Requisitos de la norma 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.Reporte Control I.E  **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.Facturas comerciales, requeridaListas de empaque, Opcional. | FORMATOS: Que contengan información correcta, completa y legible. | Cliente. |
| 10.Notificación recordatorio de cierre  **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información de fechas de cierre. | Coordinadora de Operaciones Bogotá. |
| 11.Estatus Embarques Exportaciones Marítimas.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones Puerto. |
| 12.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. |
| 13.Documentos de Transporte. M/BLs, Requeridos. H/BLs, **Requerido.** | FORMATOS: Que contengan información correcta, completa y legible. | Agente Naviero y Asistente de Operaciones. |
| 14.Formato carga IMO  **Requerido.** | FORMATO: Que contengan información completa exigida por el Transportador Marítimo para autorización de embarque. | Cliente. |
| 15.Notificación: Preaviso de zarpe para el cliente. **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 16.Notificación: Preaviso de zarpe para el agente. **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 17.Base de tarifas, **Requerida.** | FORMATO: Que contengan información correcta y completa. | Comercial. |
| 18.Factura pro forma. **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 19.Notificación: Confirmación de zarpe para el cliente **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá. |
| 20.Notificación: Confirmación de zarpe para el agente. **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 21.Notificación: Confirmación de arribo para el cliente. **Requerido.** | MENSAJE (E-MAIL): Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinador de Operaciones Bogotá |
| 22.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 |
| 23.Reporte Fotográfico. **Requerido.** | Fotografías que evidencien información, del estado de la mercancía y los contenedores. | Tramitador de exportación en Bogotá |
| 24.Status de Servicio – Transporte terrestre.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información acerca de transporte terrestre del traslado de la mercancía del cliente. | Compañías - Transportador Terrestre. |
| 25.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. |
| 26.Instructivo de elaboración del Documento de Transporte (HBL). **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Directora de Exportaciones. |
| 27.Instructivo plantillas utilizadas para el envío de e-mails.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Directora de Exportaciones. |
| 28.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. |
| 29.Base de descargues. **Requerido.** | CARPETA EN RED. | Área de exportaciones. |
| 30. Shipping Instruction. **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Línea Naviera. |
| 31. Formato de Resera Transborder.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Comercial. |
| 32.Formato Solicitud de Contenedor Vacio Buenaventura.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones en Puerto. |
| 33.Formato Movimiento de Contenedor Vacío Buenaventura.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones en Puerto. |
| 34.Formato Solicitud Permiso de llenado Buenaventura.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones en Puerto. |
| 35.Formato Solicitud de Dossier Buenaventura.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones en Puerto. |
| 36.Formato Reporte de Medidas.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones en Puerto. |
| 37.Carta de Retiro de Contenedor.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones en Puerto. |
| 38.Formato Carta de Llenado Cartagena.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones en Puerto. |
| 39.Solicitud de Autorización para movilización de carga Cartagena.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Muelle. |
| 40.Formato de Radicación de las Solicitudes de Autorización de Embarque (SAE).  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Coordinadora de Operaciones en Puerto. |
| 41.Instructivo para Operaciones de cargue de despachos LCL.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Directora de Exportaciones. |
| 42.Formato Planilla de Cargue LCL.  **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información clara, correcta y completa. | Directora de Exportaciones. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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, caso contrario se devuelve al comercial informando los motivos para su corrección y se continua con el proceso. (Esto aplica cuando se maneja en consolidado propio).  -Si la Instrucción de Embarque no cuenta con información vital como descripción, peso, piezas, volumen, datos del agente de aduana, motonave y estimado de zarpe, no se debe adelantar ningún proceso con el coloader y se devuelve al comercial informando claramente que no se continuara el proceso de reserva sin la información faltante. (Esto aplica cuando se maneja en coloader).  -Verifica 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 y/o San Juan se debe verificar inmediatamente si se manejará MBL y HBL o solo HBL directo y se debe proceder a verificar con la naviera o el colouder y el agente en destino el manejo de la transmisión AMS. Adicional se debe verificar con el cliente quien en destino 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 y coloader. | 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.  -Si el embarque es en coloader se debe proceder con la realización de la reserva en los formatos que se encuentran en la base de descargues apenas es recibida la carpeta por parte del Coordinado de Operaciones Bogotá.  -Si se maneja en consolidado propio se debe realizar las reservas a las navieras con quince días de anticipación, con el fin de no tener inconvenientes de espacio, estas reservas deben realizarse con base en los itinerarios establecidos por el aérea comercial.  -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 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.  -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 o coloader los documentos debidamente diligenciados por el cliente para solicitar la aprobación del embarque. |
| 6. Verifica las fechas de cierres con las navieras, los muelles y coloaders. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Para confirmar los cierres al cliente se debe verificar primero los establecidos por las navieras, los muelles y los coloaders.  -Cuando se maneje consolidado propio, los cierres documental y físico debe ser 5 días hábiles antes del ETA de la Motonave.  -Cuando se maneje en Coloader los cierres de Transborder deben ser 24 horas antes.  -Los cierres manejados por las navieras y muelles 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 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-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.  2-El Instructivo de Elaboración de Documentos de Transporte que se encuentra publicada en la aplicación Lotus Notes.  3-Borrador del HBL de Transborder para que el cliente lo diligencie.  -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 embarcarla en la Motonave programada. |
| 8.Coordina Transporte Terrestre | Coordinador de Operaciones Bogotá.  In house de la transportadora.  Coordinador de Operaciones Bogotá. | -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 y dejar en con copia al Coordinador de Operaciones en puerto la solicitud de Servicio al Transportador en el formato establecido para tal fin que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes.  -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.  -Debe enviar registro fotográfico al Coordinador de Operaciones Bogotá del cargue realizado, se requiere fotografías del estado de la carga en la bodega del cliente, fotografías del proceso de cargue al vehículo y si existe algún daño en el embalaje o empaque de la carga se debe realizar registro fotográfico e informar esta novedad al Coordinador de Operaciones Bogotá por escrito.  -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.  -Realizar seguimiento a la operación de 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). |
| 9.Hace seguimiento al itinerario de la línea naviera. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Se debe realizar un seguimiento constante al itinerario de las navieras y en caso de existir cambios en la información enviada en la confirmación de reserva, el Coordinador de Operaciones de Bogotá, debe proceder a 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 y hace seguimiento del cumplimiento de los cierres. | Coordinador de Operaciones en Puerto.  Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Contacta al Agente de Aduana en puerto telefónicamente y vía e-mail para realizar la solicitud de documentos requeridos:  1-Cartagena: SAE, Selectividad, Planilla de descargue de SPRC, Carta de responsabilidad, copia de Draft del HBL y Print del muelle, para las cargas inmovilizadas se necesita que la carta de responsabilidad este sellada y firmada por policía antinarcóticos.  2-Buenaventura: SAE, factura de SPRB de bodegajes cancelada, Selectividad DIAN, visita cerrada, perfilamiento de la Policía Antinarcóticos y copia de Draft del HBL.  -De acuerdo a lo informado por los agente de aduana, se debe actualizar el cuadro de Estatus de Embarques de Exportación, 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 de las cargas con base en la información registrada en el cuadro de Estatus de Embarques de Exportación 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 líneas y coloaders e informar al cliente de lo que está sucediendo en puerto con su embarque y establecer el plazo máximo que se dará para la entrega de la carga. |
| 12. Coordina y define las salidas y manejo de las cargas. | Coordinador de Operaciones en Puerto. | -Determina con el Coordinador de Operaciones en Bogotá, el tipo de contenedor que se va a utilizar, de acuerdo con el volumen, peso y tipo de carga a consolidar.  -En caso que no se cumpla con el volumen para consolidado propio se debe contactar al Coloader, este proceso se debe efectuarse el mismo día del cierre establecido por Transborder. |
| 13. Coordina las operaciones de llenado. | Coordinador de Operaciones en Puerto.  Coordinador de Operaciones en Puerto. | PROCESO POR CARTAGENA:  -Recibe por parte del Coordinador de Operaciones en Bogotá la confirmación del Booking de la naviera.  -Realiza la solicitud a la línea naviera vía e-mail de la activación del Booking para la generación de la planilla para el ingreso del contenedor vacio al puerto.  -La solicitud de la planilla para el ingreso del contenedor vacio al puerto es realizada por la compañía transportadora en la página de SPRC y Contecar, en este caso el Coordinador de Operaciones en Puerto envía la Carta de Autorización para el Retiro de Contenedor en el formato establecido para tal fin que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes, adicional se debe informar la fecha en la cual se debe realizar el ingreso del contenedor al puerto.  -Genera la Autorización de llenado por el sistema informático del terminal (ONLINE) con una contraseña que ha sido previamente asignada por el terminal a los usuarios del sistema, este reporte del terminal se le llama “Colilla de llenado”.  -Realiza la Carta de Llenado y se solicita vía e-mail a los agentes de aduana las colillas de inspección de antinarcóticos de las cargas que están bloqueadas.  -Es importante tener en cuenta que las colillas de antinarcóticos tienen una vigencia de 3 días, por lo tanto, se debe realizar la operación de llenado en estos días ya que si las colillas se vencen el agente de aduana debe pagar un valor estipulado por el muele para la generación de una nueva.  PROCESO POR BUENAVENTURA:  -Recibe por parte del Coordinador de Operaciones Bogotá la confirmación del Booking de la naviera.  -Cuando las cargas están listas deben solicitar la unidad vacía al patio de la naviera con el formato Solicitud de Contenedor Vacio que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes y con el numero de contenedor se solicita con el formato Movimiento de Contenedores Vacios que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes el MTI (permiso que genera SPRB para el ingreso a las instalaciones portuarias de un contenedor vacío) y el CNA (es el permiso que genera el puerto para que dicho contenedor vacío se pueda embalar en bodega de exportación) para el llenado en puerto |
| 14.Solicita autorización para el llenado del contenedor | Coordinador de Tramites en puerto  Coordinador de Operaciones en Puerto.  Coordinador de Operaciones en Puerto. | PROCESO POR CARTAGENA:  -Solicita la programación de llenado “Picar Colilla” radicando en servicio al cliente del muelle los siguientes documentos:  1-Carta de llenado.  2-Autorización de llenado.  3-Carta de responsabilidad de cada una de las cargas a consolidar.  4-Colillas de inspección de antinarcóticos de las cargas sueltas.  5-Formato de Solicitud de Autorización para movilización de carga.  -Los cortes que maneja SPRC para la recepción de documentos y programaciones de llenado es a las 10:30 a.m primer corte y 5:30 p.m segundo corte.  -Tener en cuenta que las solicitudes de llenado ante los terminales marítimos y policía antinarcóticos, en todos los puertos se debe efectuar un día antes del estimado de consolidación.  -La autorización debe obtenerse con fecha previa al Cierre Físico del muelle.  -Realiza seguimiento a la confirmación vía e-mail o consulta por medio de la página web del muelle, la programación del llenado, en este e-mail el muelle informa fecha, hora y lugar de operación. Las programaciones salen a las 10:00 a.m, al medio día, a las 4:00 p.m y a las 7:00 p.m  -Envía vía e-mail la citación de llenado a los agentes de aduana con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO, indicándoles fecha, hora y bodega del terminal donde se realizará para que realicen su respectiva programación y hagan presencia aquellos que las cargas están inmovilizadas, se envía con las siguientes notas:  1-Se les recuerda que deberán presentar su carta de responsabilidad ante la policía antinarcóticos si la carga se encuentra bloqueada para que se realice su respectiva inspección.  2-Se agradece la puntualidad a esta citación de llenado, si se generan costos adicionales por la no asistencia oportuna serán transferidos al exportador.  -Reporta constantemente al Coordinador de Operaciones en Bogotá como se encuentra el proceso de la programación del llenado.  -Cuando se trate de una carga en Coloader el Coordinador de Operaciones en puerto debe realizar el respectivo seguimiento al llenado para informar al agente de aduana y enviar la respectiva citación de llenado.  PROCESO POR BUENAVENTURA:  -Solicita el permiso a Policía Antinarcóticos para realizar el llenado con el formato Solicitud Permiso de Llenado que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes y se solicita por correo electrónico al puerto el dossier de embalaje con el formato Solicitud de Dossier que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes, con el cual se podrá retirar todas las cargas de la bodega de exportación.  -Tener en cuenta que las solicitudes de llenado ante los terminales marítimos y policía antinarcóticos, en todos los puertos se debe efectuar un día antes del estimado de consolidación.  -La autorización debe obtenerse con fecha previa al Cierre Físico del muelle o de la naviera.  -Para la realización del llenado se debe en turnar el contenedor al día siguiente de obtener las aprobaciones del muelle y de la Policía Antinarcóticos y esperar para realizar la operación de llenado dependiendo del turno que nos corresponda.  -Envía vía e-mail la respectiva citación de llenado a los agentes de aduana con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO, indicándoles fecha, hora y bodega del terminal donde se realizará para que realicen su respectiva programación y hagan presencia en la operación, se envía con las siguientes notas:  1-Se agradece la puntualidad a esta citación de llenado, si se generan costos adicionales por la no asistencia oportuna serán transferidos al exportador.  2-Todas las cargas sueltas son inspeccionadas por la policía antinarcóticos, por lo tanto, Transborder no se hace responsable si el agente de aduana no se hace presente en esta operación.  -Debe reportar constantemente al Coordinador de Operaciones en Bogotá como se encuentra el proceso de la programación del llenado.  -Cuando se trate de una carga en Coloader el Coordinador de Operaciones en puerto debe realizar el respectivo seguimiento al llenado para informar al agente de aduana y enviar la respectiva citación de llenado. |
| 15.Solicita Precinto-Sello de seguridad / etiquetas IMO | Coordinador de Trámites en Puerto.  Coordinador de Operaciones en Puerto.  Coordinador de Operaciones Bogotá. | PROCESO PARA TODOS LOS PUERTO:  -Antes de presentarse al llenado el Tramitador solicita al Coordinador de Puerto el sello de seguridad y/o etiquetas IMO, que se colocarán al contenedor al momento de cerrarse.  -Solicita sello de seguridad al Coordinador de Operaciones Bogotá con copia a la Directora de Operaciones OTM, para que se realice el respectivo descargue en el sistema.  -Cuando se trate de cargas IMO se debe proceder con la consecución de las etiquetas que se colocaran al contenedor. Se debe verificar con el agente de aduana si suministrara las mismas de lo contrario se informa al Coordinado de Operaciones Bogotá que las etiquetas fueron compradas por Transborder.  -Es importante tener en cuenta que se requieren cuatro etiquetas del IMO y cuatro etiquetas del UN. Si la carga IMO cuenta con Subriesgo también se deben colocar cuatro etiquetas de este subriesgo. Es importante tener en cuenta que si en un contenedor vamos a consolidar varias cargas IMO se debe colocar las etiquetas del IMO y UN de cada una de las cargas.  -Informa al cliente que Transborder colocara las etiquetas IMO necesarias para el contenedor y que el costo será transferido a ellos. |
| 16.Supervisa y realiza el Llenado del Contenedor | Coordinador de Trámites en Puerto  Coordinador de Operaciones en Puerto. | -Realiza el análisis previo de la documentación con el Director de oficina.  -Se debe revisar:  1-La descripción de cada una de las mercancías a consolidar.  2-Tipo de embalaje de cada una de las cargas.  3-Cantidad de piezas según lo manifestado en la Carta de Llenado (CTG) o Solicitud de Dossier (BUN).  4-Instrucciones especiales recibidas por parte del cliente para la manipulación y consolidación de su carga que se encuentran en la Instrucción de Embarque.  5-Tipo de Carga, si es general, peligrosa o alimentos, ect.  6-En caso que el resultado del análisis surge alguna inquietud, se debe revisar con el Coordinador de Operaciones de Bogotá y la Directora de Exportaciones si es necesario, antes de realizar el llenado.  -En el momento de recepción de la programación de llenado, informa al Operador Portuario para que se presente en el lugar y hora señalada.  -Asegura que en el momento del llenado se encuentre el operador portuario, el funcionario de la Policía Antinarcóticos, el Supervisor de Bodega del terminal, los agentes de aduana que las cargas se encuentran bloqueadas por Policía Antinarcóticos y el funcionario de la DIAN si se va a hacer la inspección.  -Realiza presencia y actúa con base en lo establecido en el Instructivo para Operaciones de Cargue de despachos LCL que se encuentran publicados en la aplicación Lotus Note.  -Realiza la revisión de los siete puntos del contenedor con base en los criterios establecidos por BASC, los cuales son:  1-Pared Delantera.  2-Lado Izquierdo.  3-Lado Derecho.  4-Piso.  5-Techo Interior / Exterior.  6-Puertas Interiores / Exteriores.  7-Ecterior / Sección Física.  -Reporta al Gerente de Operaciones cuando en el proceso de llenado se encuentre carga contaminada.  -Reporta cualquier novedad que se presente en la operación de llenado al Coordinador de Operaciones en Puerto y a la Directora de Exportaciones.  -El contenedor debe cerrarse y digitarse en el sistema del terminal de embarque, previo al Cierre Físico establecido por el muelle o la Línea Naviera.  -Realiza la entrega del formato Reporte de Medidas y la Planilla de Cargue que se encuentran publicados en la aplicación Lotus Notes al Coordinador de Operaciones en puerto donde se informa las cargas consolidadas con nombre de exportador, piezas, y dimensiones.  -Posterior a la finalización del llenado debe enviar las medidas correspondientes a cada una de las cargas consolidadas en el formato Reporte de Medidas que se encuentra publicado en la aplicación Lotus Notes. |
| 17.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 CNEE 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.  - En caso que el agente de aduana del cliente no realice le entrega del draft del HBL, debe realizarse con base en la información de la factura comercial y se debe enviar al cliente para que realice su respectiva aprobación y sea el soporte para la manifestación de esta carga en el MBL.  -Si se tiene 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 Cartagena, copia del SAE en las páginas 1 y 3 y el formato de Radicación de las Solicitudes de Autorización de Embarque (SAE) que se encuentra publicado en la aplicación de Lotus Notes.  -Si se trata de una carga en Coloader el MBL debe ser elaborado y radicado por el Coordinador de Operaciones en Puerto y enviado al Coordinador de Operaciones en Bogotá para que de su aprobación. |
| 18.Entrega Documentos a la Línea Naviera. | Coordinador de Operaciones en Puerto | - Realiza la entrega física y/o vía e-mail de los documentos requeridos por la línea naviera de cada una de las cargas consolidadas:  1-Hamburg Sud: La primera hoja de la Solicitud Autorización de Embarque (SAE) y selectividad. (Se deben radicar en el cierre físico estipulado por el puerto y se radica vía e-mail).  2-Hapag Lloyd y CMA CGM: La primera hoja de la Solicitud Autorización de Embarque (SAE), selectividad y radicado de puerto. (Se deben radicar en el cierre físico estipulado por el puerto).  3-Maersk: Radica la primera hoja de la Solicitud Autorización de Embarque (SAE) y selectividad vía e-mail. (Se deben radicar en el cierre documental estipulado por la naviera).  -Cartagena: Adicional a lo nombrado anteriormente envía el formato de Radicación de las Solicitudes de Autorizaciones de Embarque (SAE). |
| 19.Elabora el HBL. | Coordinador de Operaciones Bogotá.  Asistente de Exportaciones | - Realiza la entrega de la carpeta al Asistente de Exportaciones y enviar vía e-mail los siguientes documentos:  1-Draft del HBL radicado por el cliente o agente de aduana.  2-Pagina 1 y 3 de la Autorización de Embarque.  3-Manifiesto de carga.  4-Copia del MBL o Shipping Instruction radicada a la naviera.  -Esta actividad debe realice inmediatamente el cliente ha cumplido su cierre y ya contamos con todos los documentos.  - 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. |
| 20.Abre el D.O. virtual | Asistente de Exportaciones. | -Inmediatamente se finaliza la actividad 19:  -Abre el D.O virtual y entrega la carpeta a la Coordinadora de Operaciones Bogotá. |
| 21. Elabora y envía la factura pro forma. | Coordinador de Operaciones Bogotá.  . | -Elaborar 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 en 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. |
| 22. 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. |
| 23. 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 de fletes, 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 MN zarpa el fin de semana debe enviarse a mas tardar el vienes antes de las 9:00 a.m. |
| 24. 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. |
| 25. 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. |
| 26. 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. |
| 27. Hace seguimiento al embarque. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Efectúa seguimiento al arribo de la carga con el Agente en el Exterior 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, 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. |
| 28. 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. |
| 29. Hace seguimiento a la desconsolidación. | Coordinador de Operaciones Bogotá | -Efectúa seguimiento a la desconsolidación de la carga con el Agente en el Exterior o coloader en destino. Esta información debe ser solicitada con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO. |
| 30. Envía notificación al Cliente de la Confirmación de desconsolidación. | Coordinador de Operaciones Bogotá. | -Envía notificación de la confirmación de desconsolidación al cliente vía e-mail con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO. |
| 31. 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 el Exterior 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. |
| 32. 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. |







