PROCESO: CONTROL DE EMBARQUES COMO A.C.I.

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

1. Solo se aceptaran instrucciones en forma escrita.
2. 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.
3. 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 y cuando se coordinen Continuaciones de Viajes.
4. Se deberán atender el mismo día de su recibo, las alarmas generadas por la aplicación Lotus Notes, de cargas sin facturar, cargas pendientes por avisar y seguimiento de transbordos, en caso de dificultades para su cumplimiento, según lo establecido en el instructivo de Control de Alarmas.
5. 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 REMINDER NO. 2; si no hay respuesta el tercer mensaje debe ser enviado al jefe inmediato, al responsable en de atender y con copia al Gerente de Operaciones, indicando REMINDER No. 3.
6. Los extra costos causados por demoras en la devolución de contenedores, bodegajes, averías, limpiezas, compra de estibas, tiempo extra, correcciones, etc. que no sean operaciones bajo O.T.M. deberán ser reportados y autorizados UNICAMENTE por el Gerente de Operaciones.
7. No se aceptaran Documentos de Transporte para radicación de Agentes de Carga Coloader, que estén ilegibles o que presenten discrepancias con los documentos recibidos por TRANSBORDER, del Agente en el Exterior que los ampara.
8. Se deben confirmar los transbordos reportados y realizar seguimientos a los itinerarios informados por las líneas navieras, para poder informar al cliente oportunamente cualquier novedad en el itinerario de su embarque.
9. 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.
10. Se deberá dar prioridad al criterio de riesgo establecido para las actividades identificadas con el color ROJO y notificar al Gerente de Operaciones de cualquier dificultad para su cumplimiento.
11. Todo evento generador que pueda traer como consecuencia insatisfacción del cliente y riesgos aduaneros, deberá ser reportado al Gerente de Operaciones.
12. En las Continuaciones de Viaje propias, consolidaciones propias y listado de clientes especiales, los contratos de comodato de contenedores, serán suscritos por TRANSBORDER S.A.S.
13. Este proceso rige a partir del 25 de Mayo de 2012.

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

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS:**   1. Detectar las deficiencias que se presenten en la operación, para adoptar las medidas correctivas o proponerlas al responsable para su adopción. 2. Registrar en la aplicación de importaciones de lotus notes, todos los casos, para su posterior control y consulta. 3. Optimizar la eficiencia del proceso especialmente en cuanto a tiempos.   **NORMAS APLICADAS:**   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. |
| **ALCANCE:**   1. Área comercial. 2. Área de operaciones. 3. Agentes en el exterior. 4. Área financiera. 5. Cliente. 6. Oficinas en puerto. 7. Recepción. 8. Sucursales. 9. Asesora jurídica. 10. Autoridad aduanera. 11. Compañías aseguradoras. 12. Compañías de seguridad. 13. Depósitos. 14. Ministerio de transporte. 15. Operador portuario. 16. Terminales marítimos. 17. Transportador terrestre. 18. Control de negocios. 19. Líneas navieras. |
| **DEFINICIONES**   1. ACUSE DE RECIBO: Es la confirmación del recibo de la documentación enviada. Puede ser vía e-mail: por medio de mensaje del receptor – se tomará como referencia el numero de consecutivo de la remisión -; confirmando el envió por medio de la aplicación lotus notes o mediante el formato de remisión firmado y sellado. 2. AGENTE DE CARGA COLOADER: Es otro agente de carga, domiciliado en   Colombia, utilizado para la coordinación del embarque, que emite su  Documento H/BL que será utilizado por Transborder como M/BL.   1. AVISO DE LLEGADA: Formato o mensaje utilizado para informar a los clientes la fecha confirmada de llegada de la motonave. 2. CHECK LIST VIRTUAL: Lista de Chequeo: formato que contiene la información relacionada con cada embarque. 3. D.O. VIRTUAL: Número consecutivo de identificación, asignado por el sistema 4. FORMATO REPORTE FOTOGRAFICO: Formato utilizado para transmitir al cliente evidencia del estado en que llegó la mercancía, después de la desconsolidacion. 5. PREAVISO DE LLEGADA: Formato o mensaje utilizado para informar a los clientes, datos del embarque y la fecha estimada de arribo de la motonave, suministrada por las líneas navieras. 6. FACTURA PROFORMA: Formato en Lotus Notes, que se utiliza para dar instrucciones al departamento de facturación, sobre los valores a cobrar al cliente. 7. REPORTE FOTOGRAFICO: Reporte enviado por puertos, una vez vaciado el contenedor, evidenciando el estado en que se reciben las mercancías. 8. TARIFAS PLENAS: Tarifas generales sin ningún descuento. |

|  |
| --- |
| 3. Información DEl PROCESO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSUMOS** | **REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES** | **PROVEEDORES** |
| **DOCUMENTOS DE TRANSPORTE:**  **M/BLs**, copias, **Requerido.**  **H/BLs**, copias, **Requerido.** | FORMATOS: Que contengan información correcta, completa y legible. | Agentes en el Exterior. |
| 2.CHECK LIST VIRTUAL. **Requerido.** | FORMATO: se registra la información de Transbordos, para su posterior seguimiento | Coordinador de Operaciones. |
| 3.Instrucciones de Embarque. **Requerido** | FORMATO: Que contenga información correcta y completa. | Comercial. |
| 4.Historial del caso. Opcional. | Comunicaciones registradas en la aplicación, historial tráfico, que contenga información correcta y completa. | Coordinador de Operaciones. |
| 5.Cotización. **Requerido** | FORMATO: Que contenga información correcta y completa. | Comercial. |
| 6.Información de la fecha aproximada de arribo. **Requerido.** | Información confirmada. | Naviera  Agente en el Exterior  Puerto  Agente de Carga Coloader. |
| 7.Preaviso de llegada. **Requerido.** | FORMATO O MENSAJE: Que contenga información correcta y completa. | Coordinador de Operaciones |
| 8.Aviso de llegada. **Requerido.** | FORMATO O MENSAJE: Que contenga información correcta y completa. | Coordinador de Operaciones |
| 9.Acuse de recibo. **Requerido.** | Con fecha , nombre de quien recibe y observaciones en caso de que las haya. | Clientes  Coordinador de Operaciones  Oficinas en puerto.  aplicación lotus notes  Agentes de Carga como clientes. |
| 10.Carta de solicitud de radicación Coloader. **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información correcta y completa. | Agente Coloader. |
| 11.Factura pro forma. **Requerido.** | FORMATO: Que contenga información correcta y completa. | Coordinador de Operaciones. |
| 12.Base de datos del cliente, en la aplicación lotus notes | FORMATO: Que contenga información correcta y completa. | Comercial. |
| 13. Tasa de cambio. **Requerida.** | Tasa del día en que se elabora la factura pro forma. | Control de negocios.  Coordinador de operaciones |
| 14. Información de la fecha de arribo. **Requerido.** | Información confirmada. | Naviera.  Puerto.  Agente de Carga Coloader. |
| 15. Reporte Fotográfico. **Requerido.** | Fotografías que evidencien información, el estado de la mercancía y los contenedores. | Oficinas en puerto.  Director de área. |
| 16. E-mails y/o mensajes informativos sobre la operación, **Opcionales.** | Mensajes: que contengan información correcta, completa y legible. | Agentes en el Exterior.  Puertos  Sucursales.  Comercial.  Agentes de Carga Coloader.  Líneas navieras. |
| 9.Full Style para exportaciones marítimas a Colombia. **Requerido.** | INSTRUCTIVO: Que contenga información correcta y actualizada, para que los Agentes en el Exterior, elaboren los Documentos de Transporte, con base en las regulaciones aduaneras vigentes y condiciones operativas exigidas por TRANSBORDER S.A.S. | Gerente de operaciones. |
| 18.Comunicados por excepción. **Opcional**. | Mensajes vía e-mail, con la información confirmada. | Coordinador de Operaciones. |
| 19.Base de tarifas, **Requerida.** | Formatos: Que contengan información correcta y completa. | Comercial. |
| 20.Instructivo de Control de Alarmas. **Requerido.** | INSTRUCTIVO: Que contenga información correcta y completa, en donde se especifican los tratamientos que el Coordinador de Operaciones debe dar, en caso de imposibilidad del cumplimiento de sus alarmas. | Gerente de operaciones. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | | **RESPONSABLES** | **OBSERVACIONES** |
| 1.Edita las Instrucciones de Embarque. | | Coordinador de Operaciones. | **-**Con base en la Documentación de Transporte recibida del exterior, se edita la Instrucción de Embarque en la pestaña de carga, en las siguientes casillas: descripción, peso, piezas, volumen, ETD y ETA |
| 2.Incorpora la información en la aplicación Lotus Notes y Preavisa la llegada. | | Coordinador de Operaciones. | -Abre DO. virtual.  **-**En caso de haber abierto el D.O. virtual provisional, se deberá editar una vez se cuente con la información confirmada, el numero de Master final y fechas de los documentos.  -Verifica con la línea naviera el ETA y confirma si se presentarán transbordos en el tránsito, registrando esta información en las casillas determinadas en el Check List del D.O. virtual de la siguiente forma: RECONFIRMAR ETA 1, RECONFIRMAR ETA 2 Y RECONFIRMAR ETA 3.  -En los casos de tránsitos directos se deberá registrar en ETA 1, como fecha de seguimiento, la mitad de lo que se espera dure el transito.  -Verifica que los totales del manifiesto en Lotus notes, sean iguales, en caso de inconsistencias se deben corregir los errores, hasta lograr que los datos asocien correctamente, para que el D.o. puede ser enviado a Great Plains con éxito.  -Preavisa a los contactos registrados en la Instrucción de Embarque.  -Si el H/BL esta consignado a un Agente de Carga, inscrito ante la DIAN, se deberá preavisar a él, con la opción de preaviso Coloader.  -Para verificar si el A.C.I. esta inscrito ante la DIAN y su actuación en MUISCA será como MASTER NIVEL 2, se debe verificar en la pagina de la DIAN [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) ingresa a: nuestra gente/ clientes/registro aduanero/agente de carga internacional.  -Si el Agente Coloader no esta inscrito, por consiguiente no podrá documentar en MUISCA, se debe verificar, si procede el cambio del consignatario del HBL al cliente final o Transborder deberá documentar un HBL diferente, en estos casos se deberá reportar al Gerente de Operaciones.  -En los casos en que el Consignatario TB’ sea un A.C.I., que no esté inscrito ante la DIAN, y por lo tanto no documentará la carga, en el sistema informático aduanero MUISCA, sino que lo hará TRANSBORDER, se deberá verificar que en la pestaña ‘Consignatario BL esté registrada la información completa del cliente final, con su correspondiente número de NIT.  -Una vez la información está completa y correcta se envía preaviso por medio de la aplicación Lotus notes, vía e-mail, a todos los interesados.  -Envía la información a GREAT PLAINS.  -En caso de recibir la notificación por e-mail DELIVERY FAILURE REPORT en la que se informa de la no entrega satisfactoria del preaviso, se confirman los datos con el cliente y se envía nuevamente.  -En caso de que el cliente informe una dirección de correo diferente a la registrada en la base de clientes, se notifica al comercial respectivo para que realice la debida actualización en la base de Clientes Nacionales. |
| 3. Seguimiento al arribo. | | Coordinador de Operaciones. | -Efectúa seguimiento al arribo de la carga, mediante la alarma reconfirmación de la ETA.  -En caso de presentarse retrasos en el arribo inicialmente informado por la naviera, se deberá:  -Informar inmediatamente al cliente, notificación, **AVISO CAMBIO DE ITINERARIO,** 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.  -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 informando que se enviará inmediatamente un comunicado por excepción, ampliando esta información.  -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.  -En los casos de variaciones inferiores a 3 días, se deberá registrar la siguiente leyenda:  **Con base en información suministrada por la línea naviera, la nueva fecha estimada de arribo será el XXXXX, sin confirmar, el cambio a la fecha informada, según la línea naviera es por ajuste en el itinerario.**  -En los casos de recibir preavisos de embanques bajo O.T.M. directos, es decir que el transporte internacional no es coordinado por Transborder, **el coordinador de operaciones de cada trafico** deberá remitir sin excepción estos preavisos al a dirección general de O.T.M. Bogota.  -En los casos de variaciones de fecha estimada de arribo**, se deberá realizar el respectivo cambio de itinerario con la nueva fecha de arribo.** |
| 4.Elabora y envía la factura proforma a facturación a través de la aplicación Lotus Notes | | Coordinador de Operaciones. | -Elabora factura pro forma con base en la cotización registrada en la instrucción de embarque, en los tiempos establecidos para cada tráfico, que se registran en la alarma de cargas pendientes por facturación.  -En caso de que la cotización no sea entendible en cuanto a que se debe facturar, se debe solicitar al comercial responsable la aclaración POR ESCRITO de esta.  **-**En caso de requerir conversiones de moneda, se deberá indicar en la Casilla de Observaciones, la tasa de cambio utilizada. Bajo el siguiente estándar: T.C: 1 EUR = X USD  -Envía el formato debidamente diligenciado a través de la aplicación Lotus Notes.  -Se deberá registrar en la factura proforma las observaciones del indicador, según los criterios establecidos, para la generación del mismo.  -En los casos de embarques ruteados de origen que vengan Collect o embarques prepagados de clientes conocidos en el tráfico, se deberá revisar con el comercial si cuenta con una cotización para los gastos en destino.  -Para los embarques bajo términos prepagados, ruteados de origen se procederá a cobrar las tarifas plenas establecidas por la compañía.  -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 facturas proforma emitidas a los Agentes en el Exterior o proveedores nacionales, se deberán enviar al coordinador de Control de Negocios responsable, los mensajes cruzados que evidencien la aprobación para generar dicha factura.  -En los casos de solicitudes de clientes, para facturar a un tercero, que no correspondan con la titularidad del consignatario del HBL, el Comercial asignado, deberá solicitar al cliente y entregar a Operaciones, carta de autorización del consignatario del HBL firmada por el Representante legal, donde autorice a quien se debe facturar y carta de aceptación de la factura y su responsabilidad de pago por parte del tercero, anexando copia del Certificado de Existencia y Representación Legal, de las dos Compañías, no mayor a 30 días. |
| 5. Certificación de fletes | Coordinador de Operaciones | -Se Certifican todos los embarques PP con mercancías con Declaración Anticipada, al 100% no es necesario que medie solicitud del cliente.  -Los embarques Collect, no se certifican, es importante la explicación en el sentido que los valores, para la base gravable que debe tomar el importador, están en nuestra factura.  -Si el cliente insiste en Certificación de fletes de embarques Collect, después de haber explicado, se Certifica Collect, con base en la factura que expide Transborder, lo cual para el efecto es lo mismo.  -Para embarques PP de otras mercancías que no requieran Declaración Anticipada, no se certifica, salvo que el cliente expresamente así lo solicite.  -En los casos de embarque CFR, que después de haber realizado la gestión, no es posible conseguir el valor de flete a certificar y siempre y cuando el consignatario tenga en su Factura Comercial registrado el valor, se certifica con base en la Factura Comercial, utilizando la certificación de fletes del Instructivo de Plantillas, esto únicamente con autorización del Gerente de Operaciones.  -En los casos de que el valor de fletes a certificar , este registrado en el Documento de Transporte, se debe utilizar el formato de Certificación de Fletes del D.O. virtual, Certificación de fletes por HBL.  -En los casos que el valor de fletes a cerificar, se haya recibido por otro medio, como: información enviada por el agente en el exterior via e-mail, este registrado en el Documento de Transporte, pero el HBL final se va a emitir As Agreed, manifiesto, facturación enviada por el agente, Cotización Comercial, etc., se debe utilizar el formato de Certificación de Fletes Certificación de Fletes del D.O. virtual, Certificación de fletes por e-mail.  -Registra la información, según sea el caso de fletes y gastos en origen si aplica.  -Se debe registrar como consignatario en la Certificación de Fletes, el mismo registrado en el Documento de Transporte, en caso que se le haya facturado a un tercero, se deberá registrar adicionalmente al que se facturó, ejemplo: Consignatario: **Tennis S.A. / Roldan S.A.**  -Se deben registrar los conceptos, identificando si son Collect o Prepaid, ejemplo: **FLETE MARITIMO / COLLLECT.**  -Con base en lo establecido en la legislación aduanera, en el evento de haberse efectuado, la negociación del valor de flete y demás gastos en origen, en otro tipo de moneda se hará la conversión, a dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, aplicando el tipo de cambio de la fecha del Documento de Transporte.  -En estos casos, se deberá registrar, la tasa de cambio utilizada, valory fecha de la conversión, ejemplo:  **Tasa de cambio 1 EUR = 1.63491 USD, Fecha 31 de agosto de 2011.**  -Se imprime para la firma del Gerente de Operaciones o quien éste delegue, se debe anexar copia del Documento de Transporte e información de donde se tomaron los valores, en caso de conversiones, la impresión de la tasa.  -Una vez firmada se envía al cliente vía e-mail o física si así lo requiere. El envío se realiza con el botón RM (Certificación de Fletes) que aparece en el correo electrónico, colocando en el asunto: Número del DO hijo, Certificación de Fletes HBL XXX, ejemplo: **01.010421.11-5 CERTIFICACION DE FLETES HBL ECCI01-412-04-165359.**  De esta manera el correo enviado con los adjuntos se preserva en el DO en los anexos del hijo. |
| 6. Avisa la llegada. | Coordinador de Operaciones | -El formato de aviso de llegada debidamente diligenciado se envía al cliente utilizando la aplicación lotus notes, **DE INMEDIATO** a la confirmación de arribo de puerto.  **-Fecha de llegada de la mercancía:** Para efectos aduaneros, la fecha del aviso de llegada que realiza el transportador en MUISCA, se tendrá como fecha de llegada de la mercancía al territorio aduanero nacional. |
| 7. Detención de liberación por parte del Agente en el Exterior | Coordinador de Operaciones.  Área de Cartera  Coordinador de Operaciones.  Área de Cartera  Puerto. | -En los casos de recibir instrucciones del Agente en el Exterior de no liberar un embarque, por cualquier motivo, se deberá:  -enviar el mensaje de detención de liberación al área de Cartera informando la detención y el motivo, referenciando D.O. Hijo y Documento de Transporte el cual no se puede liberar hasta nueva orden.    -Registra en la pestaña Cartera, del hijo del D.O. virtual, la detención, fecha, motivo y quien lo reportó.  Cuando el Agente en el Exterior, levante la detención, se deberá informar al área de Cartera de este hecho, anexando el mensaje del Agente en el Exterior.  -Cambia el estado de la detención a NO y registra la demás información pertinente.  -Puerto debe actuar, con base en la información registrada por el área responsable, en la pestaña de Cartera, único sitio en donde se registran las instrucciones para liberar o no. |
| 8.Reporta fotográficamente las desconsolidaciones. | Coordinador de Operaciones. | -Los objetivos de esta verificación son:  1. Informar al área de servicio al cliente sobre averías graves o derrames para que efectúen la reclamación preliminar al agente en el exterior e informen al cliente según su criterio.  2. Informar al Gerente de Operaciones de malas consolidaciones realizadas por el agente en el exterior que sean repetitivas.  3. Auditar al coordinador de operaciones de Puerto de la información enviadas en la planilla de vaciados y realización del reporte fotográfico con base en sus procedimientos, todas las anomalías y omisiones evidenciadas deberán ser informadas via e-mail al coordinador de Puerto responsable del vaciado, Director de oficina de Puerto con copia al Gerente de Operaciones. |
| 9. Embarques pendientes por liberar. | Coordinador de Operaciones.  Directora de Importaciones.  Gerente de Operaciones. | -Hacer seguimiento a los embarques que no hayan sido liberados 15 días después de la fecha confirmada de arribo, con base en la alarma CARGAS PENDIENTES POR LIBERAR.  ***Inmediato*** *al recibo de la alarma se deberá:*  *-Confirmar con Puerto si está pendiente por liberar o por actualizar en el sistema.*  -Informa al cliente con copia al comercial y a la Directora de Importaciones, por medio de la aplicación de Lotus Notes, opción Reporte de Cargas Pendientes por Liberar.  -Para embarques instruccionados directamente por el Agente en el Exterior, informa la situación al Agente en el Exterior vía e-mail , con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO IN-IM-033-01, haciendo énfasis con respecto a quien asumirá la responsabilidad por fletes, extra costos y gastos en destino, solicitando precisas instrucciones de manejo del caso e instauración de mecanismos de responsabilidad en origen con el proveedor, debe hacer seguimiento a la respuesta del agente y evaluar esta respuesta con la Directora de Importaciones, si pasados 3 días no hay respuesta del Agente reporta a la Directora de Importaciones, para su manejo.  -En caso de recibir comunicaciones de las líneas navieras informando las demoras aunque el contenedor haya sido liberado se efectúa el mismo proceso anterior.  -Si se tiene comunicación de la línea naviera informando las demoras, se anexa.  -En los casos que el cliente informe que la unidad ha sido devuelta, confirmar con la línea Naviera si esta información es correcta, si la línea Naviera informa que la unidad no ha sido devuelta, informa de nuevo al cliente se le solicita soportes de entrega.  -En los casos que sea un embarque bajo OTM, se informa al Área de OTM,  **-Al día veinte (20) del ETA (C)** si no ha liberado, se contacta directamente con el cliente, determina la situación, en caso que el cliente informe no tener certeza de la fecha que nacionalizara su carga, indaga si se someterá a prorroga y demás información, evalúa con el Gerente de Operaciones acciones siguientes, con cliente, agente, gerente regional etc. |
| 10. Cargas pendientes por traslado dentro de la misma jurisdicción.  Cargas en transito bajo O.T.M. con otro operador y en DTA. | Coordinador de Operaciones. | -Si pasados tres (3) días del ETA, no se ha realizado la liberación del HBL o después de liberado no se ha generado la Planilla de Envío y al recibir Reporte de Cargas Pendientes por Traslado de la oficina de puerto, se deberá informar al cliente de esta situación, vía e-mail en la Plantilla establecida del DO en la casilla de Anexos (traslado deposito), copiando al comercial asignado y Gerente de Operaciones.  -Se deberá realizar seguimiento vía telefónica si es preciso, para obtener la información del cliente, si pasadas 24 horas de haber avisado al cliente no hay respuesta, reporta al Gerente de Operaciones, para recibir instrucciones y dejar las exoneraciones pertinentes en caso de generarse sanción por traslado extemporáneo.  -En los casos de cargas bajo O.T.M. con otro O.T.M. que no sea Transborder o en D.T.A. se deberá realizar el mismo seguimiento pasados 3 días del ETA ( C ) , pues si no es liberada y no se realiza esta operación, Transborder deberá realizar el cambio de disposición, para nacionalizar en puerto, dentro de los términos legales establecidos, esto es cinco ( 5 ) días después de la realización del Informe de Descargue e Inconsistencias.  -Se debe utilizar el mismo formato de reporte por parte de puerto de seguimiento de traslados, registrando en estos casos en la casilla de fecha **de vencimiento para traslado**, no la fecha de vencimiento, pues en este evento no se tiene, se deberá indicar solo O.T.M. o D.T.A. según corresponda, para distinguirlos.  -Se deberá informar al cliente, sobre la demora en la liberación y confirmar si la operación de Continuación de Viaje, bajo O.T.M. o D.T.A. Según sea el caso se realizará o no, con base en la plantilla de envío de información de la base de ISO IN-IM-033-01.  -Estos casos deberán ser copiados y reportados al Gerente de Operaciones. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RESULTADOS O PRODUCTOS** | **CLIENTES** |
| 1. Número de D.O. asignado. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 2. Identificación de las operaciones en el archivo de la aplicación. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 3. Registro en el check-list, de los tiempos, y observaciones del proceso. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 4. Preaviso. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 5. Documentos oportunamente enviados para su revisión y oportuna información de inconsistencias y seguimiento a correcciones. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 6. Acuses de recibo, como evidencia. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 7. Carta de solicitud de radicación del agente coloader. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 8. Factura Pro forma Diligenciada. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 9. Aviso de llegada. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 10. Reporte fotográfico, como evidencia. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 11. Notificación de vencimiento de términos. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |
| 12. Información oportuna, para evitar extra costos o mercancías declaradas en abandono. | Área comercial.  Área de operaciones.  Agentes en el exterior.  Área financiera.  Cliente.  Oficinas en puerto.  Recepción.  Sucursales.  Asesora jurídica.  Autoridad aduanera.  Compañías aseguradoras.  Compañías de seguridad.  Depósitos.  Ministerio de transporte.  Operador portuario.  Terminales marítimos.  Transportador terrestre. |

|  |
| --- |
| RECURSOS |
| 1. Equipo de computo, aplicación lotus notes, fotocopiadora, impresora, teléfono  Sistema de comunicación e-mail, escáner.  2. Recurso Humano. |

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

|  |
| --- |
| -El control del proceso se realiza mediante el registro de información en el check-list virtual.  -Alarmas automáticas generadas por el sistema en puntos de control.  -Indicadores de gestión. |

