|  |
| --- |
|  |
| Control y Archivo de Documentos Operativos |
|  | PUESTO | NOMBRE | FECHA |
| ELABORADO POR: | Supervisor de Operaciones | Jean Deudor | 28/05/2018 |
| REVISADO POR: | Supervisor de Servicio al Cliente | María Cerna | 28/05/2018 |
| REVISADO POR: | Coordinador de Archivo | Carlos Perez | 28/05/2018 |
| REVISADO POR: | Gerente de Logística | Karina Hidalgo | 28/02/5018 |
| APROBADO POR: | Gerente General | Giovanni Klein | 28/05/2018 |

1. **OBJETIVO**

Definir la metodología a seguir para proceder con el control y archivo de la documentación operativa correspondiente a nuestros despachos.

1. **ALCANCE**

Todo el personal que maneja los documentos asociados al file de originales de nuestros despachos, desde la apertura de la orden de servicio hasta su Archivo.

1. **RESPONSABILIDAD**
2. Los ESC, los Auxiliares de Archivo y Asistentes de Armado son los responsables de la correcta ejecución del presente procedimiento.
3. Los Supervisores de Servicio al Cliente, el Coordinador de Archivo y el Supervisor de Operaciones son los responsables de verificar la adecuada ejecución del presente procedimiento.
4. La Gerencia de Logística es la responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
5. **REFERENCIAS**

**Procedimientos relacionados:**

1. Reporte de Operaciones o Actividades Sospechosas.
2. Control del Servicio no Conforme
3. **ABREVIATURAS**

ESC Ejecutivo de Servicio al Cliente.

 SUP Supervisor de Servicio al Cliente

1. **CONDICIONES GENERALES**
	1. El personal ante una situación sospechosa, debe proceder según lo indica el procedimiento de Reporte de Operaciones o Actividades Sospechosas.
	2. De presentarse un incumplimiento en el servicio ofrecido, debemos proceder de acuerdo a lo señalado en el procedimiento de Control del Servicio no Conforme.
2. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**De la apertura del file por el Ejecutivo de Servicio al Cliente**

* 1. El ESC coordina con el cliente sus requerimientos y es quien recibe la documentación correspondiente a una orden de servicio nueva y asigna el número de orden.
	2. Al recibir los documentos, los revisa y guarda en el file de la orden de servicio asignada. Si la documentación no se encuentra conforme, coordina con el cliente hasta obtener la conformidad de todos los documentos necesarios para el despacho.
	3. El ESC coordina la tramitación de los documentos y los pagos a los diferentes agentes de Comercio Exterior.
	4. Coordina la generación de liquidaciones, DAMs y guías de remisión.
	5. Guarda en el file la información que considere necesaria y de mayor relevancia.
	6. Mantiene en el file toda la documentación asociada a la orden de servicio.
	7. Entrega el file de servicio al área de Armado.

**Del Asistente de Armado**

* 1. El Asistente de Armado recibe el file de originales del ESC.
	2. Verifica que en el file de originales se encuentren todos los documentos que respaldan el servicio prestado se encuentren ordenados y engrapados.
	3. Se encarga de las impresiones de los documentos aduaneros asociados a la orden de servicio.
	4. Prepara los sobres de los despachos seleccionados como canal Naranja y Rojo.
	5. En los casos de tratarse de canales Rojo el personal de armado es encargado de realizar la solicitud de reconocimiento físico electrónico, previa solicitud del ESC.
	6. El personal de Armado una vez que hayan armado los sobres canales Naranjas y Rojo proceden a entregar los sobres con los file con la documentación original al Asistente de Seguimiento.
	7. Obtenido el levante de los despachos, el personal de Armado recibe la instrucción de retiro por parte del ESC y procede a entregar los documentos de retiro al Asistente de Seguimiento.
	8. Una vez armado el retiro el personal de Armado procede a entregar el file al Asistente de Facturación para que proceda a enviar la facturación.
	9. El Asistente de Facturación es responsable de enviar los files de los despachos SADAS 03 A – 03 B, al área de regularización para ser regularizados, una vez regularizados los files estos deben volver al Asistente de Facturación.
	10. El Asistente de Facturación debe verificar que el file cuente con todos los documentos completos, de, no estar los documentos completos procede a solicitar al ESC la regularización de los mismos.
	11. El Asistente de Facturación debe enviar la facturación con todos los formatos completos, de no estar completos los formatos debe enviar un correo al ESC con copia al área de Facturación solicitando la autorización para poder enviar la facturación sin formatos B y DAV.

* 1. Si el ESC no regulariza los documentos pendientes en las 48 horas de retirada la carga, el Asistente de facturación procede a entregar el file al ESC para su regularización.
	2. El personal de Armado revisará la documentación y ordenará el file, para luego hacer la entrega del file al área de Archivo. Se debe ingresar la glosa .892 de envío a Archivo.
	3. Se entrega al Archivo todos los files correspondientes a las operaciones de la empresa, incluso las anuladas. Los files anulados deben ser archivados con la resolución emitida por Aduanas.

**Del Préstamo del File de Originales que se encuentra en Armado**

Préstamo y Devolución de Files

* 1. Armado permanece como máximo 48 horas con un file físico después de ser retirada la carga. Tiempo que usa para armado de facturación y entrega a regularización.
	2. Armado entrega al archivo los files físicos cuando están completos con originales. Caso contrario, devuelve al ejecutivo según corresponda.
	3. Armado entrega todos los días en horas de la tarde (a partir de las 4pm) los files incompletos a los ejecutivos, colocando respectiva glosa. No acumulara los files para entregar (torres)
	4. El Ejecutivo tiene 72 horas (03 días) para revisar si los documentos están completos (especial BL con VB) o en el estado en que fueron entregados y/o ordenados. De encontrar faltantes u observaciones devolverá al área de armado con respectiva glosa y correo con observaciones encontradas, volviendo a estar bajo responsabilidad de armado.
	5. Si pasada las 72 horas el área de armado no recibe observaciones o conformidad de los files entregados, se entiende que están completos no habiendo lugar a reclamo.
	6. Los files físicos devueltos al área de armado serán aceptados solo hasta las 5.50pm para que puedan ser recibidos físicamente y controlar el ingreso evitando se mezcle con otros files.

Indicaciones al área de armado.

* 1. Área de armado debe devolver los files cuyas cargas se hayan retirado después de las 48 horas
	2. El file devuelto al ESC debe estar ordenado
	3. El área de Armado envía un correo al ESC detallando los documentos que se entregan en el file. (se está determinando el tiempo que debe tener el ESC para poder verificar el file, si pasado este tiempo el ESC no hace una observación se entiende que el file esta con los documentos detallados en el correo y si faltase un documentos será responsabilidad del ESC).

**Del Auxiliar de Archivo**

* 1. El Auxiliar de Archivo debe recibir el file y revisar que tenga todos los documentos originales declarados en la DAM y requeridos por Aduanas,
	2. En caso de no contar con todos los documentos originales deberá llenar una glosa indicando los documentos faltantes en Trazabilidad.
	3. Debe considerar que no puede faltar ningún documento operativo, tales como los formatos A, A1, B, B1, C y DAV, así como los siguientes:
1. Factura comercial
2. B/L o AWB
3. Seguro o Carta de no seguro
4. En caso corresponda:
	1. Certificado de Origen
	2. D.J. por Registro Sanitario
	3. Certificado SENASA
	4. En caso que algún documento indicado en el punto anterior se encuentre faltante, deberá enviar un correo al ESC indicando el motivo por el cual el file fue devuelto.
	5. Una vez recibido los files se procede con el armado, el foliado y digitalización de documentos; posteriormente se procede con el inventario y se guardan los documentos originales aduaneros en las cajas, que finalmente irán al Archivo de nuestro proveedor de almacenamiento de files originales.

**Del Asistente de Regularizaciones**

* 1. Deberá regularizar el despacho y entregar al ESC, para ello debe llenar el campo asignado en TRAZABILIDAD, indicando los files que le entrega.
	2. Deberá en todos los casos adjuntar el semáforo que indique despacho regularizado, además deberá adjuntar la regularización electrónica.

**Del Ejecutivo de Servicio al Cliente**

* 1. Debe recibir los files y entregarlos a Archivo ingresando la glosa 892 en Trazabilidad, indicando que files se han entrega en el día a archivo.
	2. El ESC no debe tener bajo su poder ningún file con documentos originales de regímenes suspensivos o temporales, considerando que al completarse, el área de Armado deberá entregar al archivo para respectiva custodia, (para ello se ha indicado al Sr. Carlos Briceño que una vez recibido file original deberá hacer entrega indicando en la glosa de Sintad al ESC asignado de la cuenta 01 juego de copias autenticadas de todos los documentos completos presentados al despacho y 01  juego de copias simples de mismos documentos para que puedan realizar siguiente trámite de regularización del régimen).

**Del Asistente de Archivo**

* 1. Debe dar conformidad al file si es que se encuentra conforme (puede hacer la función el auxiliar de archivo también)
	2. De no contestar el correo en un lapso de 72 hrs, el ESC dará por conforme el correo enviado y será responsabilidad del área de archivo de existir algún documento pendiente.
	3. Los días lunes en la mañana antes de las 12:00 m el Asistente de Archivo deberá indicar los files numerados que se encuentran pendientes del ingreso a archivo, solo contara las ordenes numeradas hasta el viernes anterior para su reporte, especificar orden, cliente, ESC.
	4. En el reporte también debe llevar el control de los files que ha devuelto por encontrarse incompletos, en este cuadro debe estar el nombre el ESC, nombre del cliente y numero de orden.

**Del Préstamo del File de Originales que se encuentra en el Archivo**

* 1. El personal solicita al Asistente de Archivo el préstamo del file de originales, utilizando el formulario de Requerimiento de Documentos (Anexo 1).
	2. El Auxiliar de Archivo envía la respuesta de préstamo, al solicitante con copia a su Jefatura inmediata; indicando el tiempo de entrega:
1. File en la Oficina: de 1 a 3 horas
2. File en Iron Mountain: de 2 a 3 días hábiles
	1. Cuando el file de originales es devuelto, el Asistente de Archivo registra en Trazabilidad la recepción y procede a archivar el file.
	2. Se realizarán inspecciones de control para verificar que se cumple con lo indicado y si existiesen files no devueltos, se verificará si el ESC conoce la causa por la que no se ha devuelto el file de originales al Archivo
3. **CONTROL DE CAMBIOS**
4. Se han agregado los ítems del 7.22 al 7.30, referentes al préstamo de files de originales que se encuentran en Armado.

**Del Préstamo del File de Originales que se encuentra en Armado**

Préstamo y Devolución de Files

Armado permanece como máximo 48 horas con un file físico después de ser retirada la carga. Tiempo que usa para armado de facturación y entrega a regularización.

Armado entrega al archivo los files físicos cuando están completos con originales. Caso contrario, devuelve al ejecutivo según corresponda.

Armado entrega todos los días en horas de la tarde (a partir de las 4pm) los files incompletos a los ejecutivos, colocando respectiva glosa. No acumulara los files para entregar (torres)

Ejecutivo tiene 72 horas (03 días) para revisar si los documentos están completos (especial BL con vb) o en el estado en que fueron entregados y/o ordenados. De encontrar faltantes u observaciones devolverá al área de armado con respectiva glosa y correo con observaciones encontradas, volviendo a estar bajo responsabilidad de armado.

Si pasada las 72 horas el área de armado no recibe observaciones o conformidad de los files entregados, se entiende que están completos no habiendo lugar a reclamo.

Por otro lado, los files físicos devueltos al área de armado serán aceptados solo hasta las 5.50pm para que puedan ser recibidos físicamente y controlar el ingreso evitando se mezcle con otros files.

Indicaciones al área de armado.

Área de armado debe devolver los files cuyas cargas se hayan retirado después de las 48 horas

El file devuelto al ESC debe estar ordenado

El área de armado envía un correo al ESC detallando los documentos que se entregan en el file. (se está determinando el tiempo que debe tener el ESC para poder verificar el file, si pasado este tiempo el ESC no hace una observación se entiende que el file esta con los documentos detallados en el correo y si faltase un documentos será responsabilidad del ESC).

1. Se han agregado los ítems del 7.44 al 7.47, referentes al préstamo de files de originales; para conocer la manera de solicitar un file original, la atención a este requerimiento y el registro de la entrega y devolución de los originales en el módulo de trazabilidad.

**Del Préstamo del File de Originales que se encuentra en el Archivo**

El personal solicita al Auxiliar de Archivo el préstamo del file de originales, utilizando el formulario de Requerimiento de Documentos (Anexo 1).

El Auxiliar de Archivo envía la respuesta de préstamo, al solicitante con copia a su Jefatura inmediata.

Cuando el file de originales es devuelto, el Auxiliar de Archivo registra en Trazabilidad la recepción y procede a archivar el file.

Se realizarán inspecciones de control para verificar que se cumple con lo indicado y si existiesen files no devueltos, se verificará si el Coordinador de Archivo conoce la causa por la que no se ha devuelto el file de originales al Archivo

1. **ANEXO 1**

