



## PROCEDIMIENTO

### Servicio de Seguimiento de Despachos

Código: PRO-OP-057  
Versión: 02  
Fecha: 20/05/2021  
Aprobado: GG  
Página 1 de 7

Titulo:

# Servicio de Seguimiento de Despachos

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Jefe de Operaciones y Transporte	Jean Deudor	20/05/2021
REVISADO POR:	Supervisor de Servicio al Cliente	Katya Del Aguila	20/05/2021
REVISADO POR:	Supervisor de Servicio al Cliente	Marian Daviglus	20/05/2021
REVISADO POR:	Supervisor de Servicio al Cliente	Rosario Castañeda	20/05/2021
REVISADO POR:	Jefe de Servicio de Cliente	Rosmery Jesus	20/05/2021
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	20/05/2021



## PROCEDIMIENTO

Código: PRO-OP-057  
Versión: 02  
Fecha: 20/05/2021  
Aprobado: GG  
Página 2 de 7

### Servicio de Seguimiento de Despachos

#### 1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para la prestación del servicio de seguimiento de despachos, para las operaciones de CLI.

#### 2. ALCANCE

Es aplicable a todas las actividades desarrolladas para la prestación del servicio de seguimiento de los despachos de la empresa.

#### 3. RESPONSABILIDAD

- Los Asistentes de Seguimiento, Auxiliares de Despacho y el **Supervisor** de **Operaciones** son responsables de la correcta ejecución del presente procedimiento.
- El **Jefe** de Operaciones y la **Supervisora** de SC son responsables de verificar la adecuada ejecución del presente procedimiento.
- El Gerente de Logística es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

#### 4. ABREVIATURAS

##### **SUO Supervisor de Operaciones**

OPE Auxiliar de Despacho

ASE Asistente de Seguimiento

ESC Ejecutivo de Servicio al Cliente

#### 5. REFERENCIAS

Procedimiento de Servicio de Operaciones Aduaneras PRO-OP-018

#### 6. DEFINICIONES

**N.A.**

#### 7. CONDICIONES GENERALES

**N.A.**

#### 8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

	RESPONSABLE
<b>8.1. Proceso de Aforo</b>	
a) <b>Movilización de la carga:</b> Solo se movilizará al tener la solicitud escrita vía mail del ESC (luego de haberlo revisado el ESC que la documentación este completa) indicando que se movilizará la carga, este correo debe llegar como máximo a las 3:00pm en caso de marítimo y en caso del aéreo hasta las 5:00pm, así como el sobre debe ser entregado como máximo a dichas horas. El ASE debe confirmar que la carga esta movilizada y tener documento sustentatorio que efectivamente se ha movilizado	ASE
b) <b>Transmisión de la DAM de corresponder,</b> teniendo como hora máxima las <b>16:00 para el Marítimo y las 19:00 para el Aéreo,</b> del día anterior, para poder confirmar el aforo para el día siguiente.	ASE
c) Coordinar con el SINI en caso de corresponder y coordinar con el almacén el traslado de los contenedores.	ASE
d) <b>Revisar el sobre de aduanas,</b> donde deberá revisar cómo se llegó al valor y que la documentación sea la correcta, el área de liquidación debe <b>adjuntar</b> el prorrateo de valor para los canales rojos a solicitud de <b>ESC.</b>	ASE
e) Al ser canal rojo el ESC <b>deberá subir al CLINET</b> los resultados de BQ que existan como referencia.	ASE



## PROCEDIMIENTO

Código: PRO-OP-057  
Versión: 02  
Fecha: 20/05/2021  
Aprobado: GG  
Página 3 de 7

### Servicio de Seguimiento de Despachos

f) Determinar el precinto de seguridad que será utilizado.	ASE
g) Confirmar que el Auxiliar de despacho ingrese las incidencias: i. Inicio de trámite de aforo ii. Revisión documentaria conforme o inconforme, en caso de ser inconforme deben informar al ESC (vía correo y verbal) iii. Inicio de apertura de carga iv. Terminó de aforo (conforme, conforme con BQ, con incidencia)	ASE
h) <b>Hacer seguimiento al levante de la carga;</b> En caso de Tener BQ deben hacer seguimiento a que el proceso no demore más de 24 horas, llamando al laboratorio y al <b>químico asignado</b> . En caso de tener aforo culminado con incidencias deben coordinar con el ESC <b>la entrega de la documentación para sustentar la notificación.</b>	ASE
<b>8.2. Presentación de sobre a Aduanas</b>	
a) Revisar el sobre de aduanas, donde deberá revisar cómo se llegó al valor y que la documentación sea la correcta, el área de liquidación debe <b>subir al CLINET</b> el prorrateo de valor para los canales rojos a solicitud de <b>ESC. El SUO/JOP deben subir los documentos mediante la plataforma virtual de aduanas atendiendo los requerimientos generados por aduanas.</b>	ASE
<b>8.3. Retiro de Carga;</b> una vez que la carga tiene levante, y solicitud de retiro el asistente de seguimiento debe:	
a) Recepcionar los documentos de parte del área de armado, en caso que el área de armado no haya entregado aún los documentos, debe ingresar a incidencias y mandar un correo con copia al Supervisor de Operaciones y ESC indicando que no procede por falta de documentación de parte del área de armado.	ASE
b) En caso que la instrucción de retiro no pueda proceder dado que el VB está en trámite debe coordinar con el área de VB para que el VB sea entregado directamente por el mensajero al almacén, siendo responsabilidad del asistente de seguimiento que llegue el BL para archivo.	ASE
c) Revisar que la documentación para retiro sea correcta, revisando que los VB sean correctos, en caso de no ser así deben enviar un correo al área de VB con copia al ESC y al Supervisor de Operaciones indicando el error.	ASE
d) Coordinar con transporte el retiro de la carga, debiendo entregar el cheque para devolución de contenedor, llevando un reporte de los cheques (reporte de SINTAD) (tiene que estar el tiempo máximo de entrega de cheque). Coordinar con el Coordinador de Transporte.	ASE
e) Solicitar a Tesorería los cheques necesarios para el retiro de la carga, haciendo seguimiento que el cheque se regularice dentro de las 12 horas del retiro de la carga. De existir algún problema deben hacer la carta y seguimiento a la solución del problema, debiendo mantener al tanto al área de tesorería. (tiene que estar el tiempo máximo de entrega de cheque)	ASE
f) Recabar del coordinador de despacho o del coordinador de transporte los tickets de peso de retiro y los report de salida de corresponder. Tomando en cuenta que es su responsabilidad los plazos y sanciones en los casos de anticipados y daños que se pueda incurrir.	ASE
<b>8.4. Seguimiento a los Previos</b>	
a) Recabar la documentación para previos	ASE
b) Hacer las cartas para ingreso de cámara, personal de cuadrilla, etc.	ASE
c) Movilizar la carga con el DT, confirmar con el DT que la carga ha sido movilizada.	ASE
d) Determinar Precintos.	ASE

<p>e) Debe confirmar con el Auxiliar de Despacho que ingrese las incidencias correspondientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Inicio de Previo</li> <li>ii. Conteo de bultos conforme o inconforme (de ser inconforme se avisará de forma verbal y por correo al ESC)</li> <li>iii. Cierre de carga</li> <li>iv. Obtención de acta de parte del TA</li> <li>v. Los que correspondan a la solicitud del Previo</li> </ol> <p>f) Revisar el informe de Previo ejecutado por el OPE, donde se debe revisar que se haya ejecutado lo que el ESC ha solicitado, asimismo debe confirmar que el despachador haya puesto firma y sello.</p>	<p>ASE</p> <p>ASE</p>
<p><b>8.5. SENASA</b></p>	
<p>a) Movilizar la carga, confirmar con el DT que la carga esta movilizada.</p> <p>b) Monitorear que el expediente haya sido ingresado, confirmar que el Auxiliar de despacho haya ingresado las siguientes incidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Ingreso de expediente conforme o inconforme.</li> <li>ii. Asignación de especialista</li> </ol> <p>c) Determinar el precinto de ser necesario.</p> <p>d) Recabar la documentación que emite SENASA, en donde el Auxiliar de Despacho y el ASE deben verificar Nro. de DAM, Cantidad de Bultos, Peso y Partida, contra la DAM de haber alguna discrepancia tienen que ingresarlo en la glosa, además de informarlo al ESC vía correo electrónico</p>	<p>ASE</p> <p>ASE</p> <p>ASE</p> <p>ASE</p>
<p><b>8.6. Seguimiento a los levantes</b></p>	
<p>a) Si el aforo es a un importador frecuente debe en la medida de posible coordinar con el Auxiliar de Despacho para que le den el levante en DT, solo en los casos de los aéreos.</p> <p>b) De no ser importador frecuente debe estar pendiente del levante para poder obtener tanto el levante electrónico, como físico el mismo día.</p> <p>c) De tener alguna observación, y/o notificación es responsable del seguimiento al levante.</p>	<p>ASE</p> <p>ASE</p> <p>ASE</p>
<p><b>8.7. Depósitos</b></p>	
<p>a) Es su responsabilidad hacer seguimiento que la carga ha sido ingresada al Depósito aduanero, y revisar la diligencia del depósito, debe confirmar que los pesos son los correctos, de haber algún tipo de diferencia debe mandar por scanner al ESC e ingresar la glosa.</p> <p>b) Es responsable de ingresar la DAM dentro de las 72 horas del ingreso al Deposito Aduanero. El ESC debe brindar los datos del contacto del Depósito Aduanero para las respectivas coordinaciones.</p> <p>c) En caso que la orden de servicio trabajada tenga necesidad de ser enviada al área de liquidaciones, este debe retornar 24 horas antes del vencimiento de la presentación, o seis horas después de la entrega del file, dependiendo del vencimiento se aplicara.</p> <p>d) Es el responsable que en el file se encuentra la GED de recepción, y de aplicar notificación, es responsable que la misma este ingresada por glosa, y mandar un correo al ESC, adjuntando el scanner de la multa.</p> <p>e) Debe entregar el file para transmisión de ICA con un correo, indicando claramente al coordinador o personal asignado en liquidaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. La fecha de vencimiento del plazo de presentación de DAM</li> </ol>	<p>ASE</p> <p>ASE</p> <p>ASE</p> <p>ASE</p> <p>ASE</p>



## PROCEDIMIENTO

Código: PRO-OP-057  
Versión: 02  
Fecha: 20/05/2021  
Aprobado: GG  
Página 5 de 7

### Servicio de Seguimiento de Despachos

ii. Vencimiento de fecha y hora de recepción del file

#### 8.8. Responsable de proceso de Control No intrusivo

- |  |     |
|--|-----|
| a) Debe verificar si en el portal se indica Control no Intrusivo   | ASE |
| b) Lo deben imprimir y buscar el file para poner el correo dentro del file.  | ASE |
| c) Poner el sticker que indica control no intrusivo  | ASE |
| d) Poner en la incidencia que el contenedor pasa control no intrusivo.   | ASE |
| e) Si la orden es un 3 B que ingresará al terminal, deberá ingresar la incidencia control no intrusivo a cargo del DT.   | ASE |
| f) En el Excel de seguimiento diario debiendo tener una hoja que diga scanner, donde debe ingresar todas las órdenes que están por pasar el control no intrusivo.            | ASE |
| g) Cuando reciben la solicitud de retiro, deben mandar un correo al encargado de ejecutar el transporte indicando que pasaran control no intrusivo.                          | ASE |
| h) Así mismo deben hacer seguimiento que el despachador mande la incidencia: contenedor va a scanner.<br>10105 Inicio Control no Intrusivo<br>10106 fin control no Intrusivo | ASE |

8.9. **Ingreso de Incidencias** El Asistente de Seguimiento es responsable de hacer que el Auxiliar de Despacho ingrese las incidencias correspondientes a un despacho, de haber algún problema con el sistema o equipo, será el Asistente de Seguimiento quien alimente al sistema. Las incidencias cumplen la función de trazabilidad del despacho, pero de ninguna manera es un cargo de entrega y tampoco de haber algún incidente se pueden utilizar como medio de aviso, para los casos de avisos debe ingresarse la incidencia, pero a la vez tiene que haber un correo de por medio.

ASE

8.10. Asistente de Seguimiento es responsable de ingresar la glosa: "00837 - RETIRO COMPLETO DE MERCANCIA" para el caso de retiros líquidos, las cuales son descargaras vía DQM o Tralsa.

ASE

8.11. Presentar los cuadros correspondientes a los indicadores de Productividad que corresponden a sus funciones:

a) Retiro dentro de los tiempos establecidos  
b) Levante dentro del tiempo establecido

ASE

8.12. **Entrega de Notificaciones / Actas de Inmovilización:** Cuando se reciba alguna Notificación, Acta de Inmovilización o cualquier otro documento oficial de aduanas en donde se nos otorgue plazo alguno (03, 05 días, etc.), este documento deberá ser recibido por el personal de seguimiento, ESCANEADO (Digitalizado) y remitido al ejecutivo por correo **electrónico**, paralelamente se entregará el File con documentos del despacho. En el caso específico de las actas de inmovilización se deben mandar por scanner al ESC, con copia al **SC y al área legal**, Supervisor de Operaciones y **Jefe Técnico Legal** y Supervisor de SC, el día del recojo.

ASE

8.13. **Cargo de entrega de carga a transportistas o almacenes:** En los casos que el cliente cuente con un Terminal de almacenamiento que hace servicio integral, al cual se le tenga que entregar los permisos y memos actualizados estos deberán ser entregados por el ASE de forma conjunta (no de forma parcial) al Auxiliar de Despacho. En caso se proceda a entregar de forma parcial será responsabilidad del asistente de seguimiento o de la persona que se haya responsabilizado por escrito de regularizar el documento al almacén y tener el cargo correspondiente, además debe llenar todas las incidencias en las glosas. Para poder llevar el buen orden en este tipo de casos el asistente de seguimiento debe enviar los documentos con la hoja cargo de entrega (se adjunta formato), y debe hacer seguimiento de la obtención del cargo y tener el archivo durante un periodo de tiempo de dos meses.

ASE

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-OP-057 Versión: 02 Fecha: 20/05/2021 Aprobado: GG Página 6 de 7
	<b>Servicio de Seguimiento de Despachos</b>	

### Cargo de Entrega

NUMERO DE ORDEN		
CLIENTE		
	SI	NO
GUIA DE REMISION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PERMISO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MEMO DE DEVOLUCION DE CONTENEDORES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de vencimiento de memo	_____ - _____ - ____	
Nombre de la persona que recepciona	_____	
Firma	_____	
fecha de recepción	_____	

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

### 9.1. Se ha modificado el punto 3. Responsabilidades

- Los Asistentes de Seguimiento, Auxiliares de Despacho y el **Supervisor** de **Operaciones** son responsables de la correcta ejecución del presente procedimiento.
- El **Jefe** de Operaciones y la **Supervisora** de SC son responsables de verificar la adecuada ejecución del presente procedimiento.
- El Gerente de Logística es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

### 9.2. Se ha modificado el punto 4. Abreviaturas: **SUO Supervisor de Operaciones**

### 9.3. Se ha agregado el punto 6. Definiciones y 7. Condiciones Generales.

**9.4. Se ha modificado el 8.1.h Hacer seguimiento al levante de la carga;** En caso de Tener BQ deben hacer seguimiento a que el proceso no demore más de 24 horas, llamando al laboratorio y al **químico asignado**. En caso de tener aforo culminado con incidencias deben coordinar con el ESC **la entrega de la documentación para sustentar la notificación**.

### 9.5. Se ha modificado el punto 8.2 Presentación de sobre a Aduanas

Revisar el sobre de aduanas, donde deberá revisar cómo se llegó al valor y que la documentación sea la correcta, el área de liquidación debe **subir al CLINET** el prorrateo de valor para los canales rojos a solicitud de **ESC**.

**El SOP/JOP deben subir los documentos mediante la plataforma virtual de aduanas atendiendo los requerimientos generados por aduanas**

**9.6. Se ha modificado el punto 8.12 Entrega de Notificaciones / Actas de Inmovilización:** Cuando se reciba alguna Notificación, Acta de Inmovilización o cualquier otro documento oficial de aduanas en donde se nos otorgue plazo alguno (03, 05 días, etc.), este documento deberá ser recibido por el personal de seguimiento, ESCANEADO (Digitalizado) y remitido al ejecutivo por correo **electrónico**, paralelamente se entregará el File con documentos del despacho. En el caso específico de las actas de inmovilización se deben mandar por scanner al ESC, con copia al **SC y al área legal**, Supervisor de Operaciones y **Jefe Técnico Legal** y Supervisor de SC, el día del recojo

## 10. ANEXOS

### 10.1. Actividades de seguimiento

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-OP-057 Versión: 02
	<b>Servicio de Seguimiento de Despachos</b>	Fecha: 20/05/2021 Aprobado: GG Página 7 de 7

### ANEXO ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

#### SEGUIMIENTO

Son los encargados de realizar el seguimiento a las operaciones de cada despacho, podemos decir, que un correcto rastreo va desde el momento que nos asignan el previo y en caso que no se realizara, desde que se numera el despacho hasta el retiro de la carga.

Verifican el cumplimiento de los procesos:

- 1.- Por previo
- 2.- Sobres por presentar
- 3.- Por aforar
- 4.- En aforo
- 5.- Por levante
  - Notificadas
- 6.- Por retiro
  - Pendiente de solicitud de retiro
  - Solicitadas
  - Programadas
  - Entregadas a despacho
  - Por regularizar

#### ACTIVIDADES DEL ASISTENTE DE SEGUIMIENTO

##### Por previo

Nuestra responsabilidad inicia desde solicitar la movilización, coordinar el espacio a necesitar, actualización de incidencias y confirmación de finalización de operación

##### Sobres por levante

Nos alerta los despachos asignados a canal NARANJA Y ROJO, en esta pestaña podemos monitorear si los file cuentan con documentación pendiente, ya sea para el aforo o presentación del sobre ante aduanas.

##### Por aforar

Nos muestras despachos asignados a reconocimiento físico, de corresponder procedemos con la TRANSMISION ELECTRONICA (SERF) y procedemos con la movilización de la carga. Creamos la solicitud de AFORO (Fecha y horario) y solicitamos precintos según corresponda.

##### En aforo

Una vez creada la solicitud de aforo, en automático pasara a esta pestaña, aquí realizaremos el seguimiento y actualización de incidencias.

##### Notificadas

Si al momento de la revisión y/o reconocimiento físico, el especialista encontrara alguna incongruencia u observación, debemos cargar dicha notificación por esta pestaña, la cual nos servirá para darle seguimiento hasta su subsanación.

##### Por Levante

Todo despacho canal naranja presentado ante aduanas o canal rojo que se haya culminado el aforo, pasará directamente a esta pestaña, mediante ella podemos darle el seguimiento hasta su levante o notificación.

##### Pendiente de Solicitud de Retiro

En gran medida, esta pestaña es utilizada por el ESC, pero a nosotros nos permite estar atentos a los despachos que podemos tener.

##### Por Regularizar

Entrega los tickets de orden de retiro de DPW para su regularización al área de Armado  
Entrega los reportes de descarga para los despachos urgentes