1. **OBJETIVOS**

Definir la metodología a seguir para la adecuada atención de los despachos de urgentes de todos los clientes de la empresa.

1. **ALCANCE**

Incluye desde la llegada de las instrucciones del cliente, hasta la regularización y entrega de los documentos para su facturación.

1. **RESPONSABILIDAD**
2. Los Asistentes de Seguimiento, los auxiliares de despacho, los Ejecutivos de Servicio al Cliente, los asistentes de servicio al cliente, y las áreas involucradas son los responsables de la correcta ejecución del presente procedimiento.
3. El Supervisor de Importaciones y el Supervisor de Exportaciones 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. **ABREVIATURAS**
   1. ASE : Asistente de seguimiento
   2. OPE : Auxiliar de operaciones
   3. ASC : Asistente de Servicio al Cliente
   4. ESC : Ejecutivo de Servicio al Cliente
   5. AAR : Asistente de Armado
   6. SUI : Supervisor de Importaciones
   7. SUE : Supervisor de Exportaciones
   8. GSL : Gerente de Logistica
6. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**
7. **IMPORTACION**

* Se recibe correo por parte del ESC en donde indica la fecha tentativa de llegada de la nave y contacto del personal de la línea.
* Una vez numerada la DAM se procede al armado de sobre y presentación ante aduanas.
* Se debe enviar un juego de copias autenticadas de todos los documentos al almacén que recepcionará la carga, así como la copia de la resolución de zona primaria de aplicar. (Tralsa y DQM)
* Al personal de puerto se le debe enviar las carbonadas celestes, conocimiento de embarque con visto bueno, formato de facturación y carta de retiro, para poder solicitar la proforma del retiro. (solo aplica para los casos en que la nave descargue por apm puerto).
* En los casos que la carga ingrese por apm puerto, una vez obtenido el levante autorizado, el levante autorizado se obtiene cuando el agente marítimo trasmite la hora de llegada de la nave en el manifiesto de carga, el auxiliar de despacho debe generar la autorización de retiro y dejar una copia del permiso al personal de DQM para que la nave pueda empezar a descarga. (Rocio Zelada 994188956 [rocio.zelada@odfjellterminals.com.pe](mailto:rocio.zelada@odfjellterminals.com.pe))
* En los casos que la carga ingrese por Tralsa, una vez obtenido el levante autorizado, el levante autorizado se obtiene cuando el agente marítimo trasmite la hora de llegada de la nave en el manifiesto de carga, se debe enviar el print del semáforo al personal encargado de Tralsa: Steisy Carbajal [scarbajal@tralsa.com](mailto:scarbajal@tralsa.com) 994039303 / 980530750 , Jorge Lopez [jlopez@tralsa.com](mailto:jlopez@tralsa.com)
* Se debe confirmar con las personas encargadas de Tralsa y/o DQM si la nave termino descarga y se debe solicitar el reporte de descarga.
* Obtenido el reporte de descarga se debe adjunto al file, file debe ser entregado al área de regularización quienes se encargaran de realizar la regularización electrónica y generar la autoliquidación en los casos que correspondan.
* Una vez realizada la regularización electrónica, el personal encargado del área de regularización debe entregar el file al área de armado.
* El personal de armado procede a preparar los documentos para su presentación físico, los cuales deben ser entregados al asistente de seguimiento para su envió a aduanas.
* Personal de seguimiento envía documentos para la regularización física al personal encargado en la aduana marítima.
* El asistente de seguimiento debe verificar que en el portal de SUNAT la DAM se encuentre regularizada.
* Una vez se encuentre regulariza la DAM, el asistente de seguimiento debe entregar al área de armado el file para que puedan facturarlo.

1. **DEPOSITO**

* Se recibe correo por parte del ESC en donde indica la fecha tentativa de llegada de la nave y contacto del personal de la línea.
* Una vez numerada la DAM se procede al armado de sobre y presentación ante aduanas.
* Se debe enviar un juego de copias autenticadas de todos los documentos al almacén que recepcionará la carga (Tralsa y DQM).
* **De salir canal naranja : Retiro Autorizado** 
  + Se debe recoger el sobre y se procede a el trámite de permiso
  + Al personal de puerto se le debe enviar la DAM original con todas sus carbonadas, conocimiento de embarque con visto bueno, formato de facturación y carta de retiro, para poder solicitar la proforma del retiro. (solo aplica para los casos en que la nave descargue por apm puerto).
  + Una vez obtenida la autorización de retiro, el auxiliar de despacho debe entregar copia de la autorización de retiro y la DAM original con sus carbonadas al personal de DQM para que la nave pueda empezar a descargar. Persona de contacto Rocio Zelada 994188956 [rocio.zelada@odfjellterminals.com.pe](mailto:rocio.zelada@odfjellterminals.com.pe))
  + En los casos que la carga ingrese por Tralsa, una vez obtenido el retiro autorizado, se debe enviar la DAM original con sus carbonadas y el print del semáforo al personal encargado de Tralsa para que la nave pueda empezar a descargar. Persona de contacto Steisy Carbajal [scarbajal@tralsa.com](mailto:scarbajal@tralsa.com) 994039303 / 980530750 , Jorge Lopez [jlopez@tralsa.com](mailto:jlopez@tralsa.com)
  + Se debe confirmar con las personas encargadas de Tralsa y/o DQM si la nave termino descarga y se debe solicitar la DAM diligenciada y el reporte de descarga.
  + Obtenido la DAM diligenciada y el reporte de descarga, se deben adjuntar al file, file debe ser entregado al área de regularización quienes se encargaran de realizar la regularización electrónica y generar la autoliquidación en los casos que correspondan.
  + Una vez realizada la regularización electrónica, el personal encargado del área de regularización debe entregar el file al área de armado.
  + El personal de armado procede a preparar los documentos para su presentación físico, los cuales deben ser entregados al asistente de seguimiento para su envió a aduanas.
  + Personal de seguimiento envía documentos para su segunda presentación en la sede de chucuito.
  + El levante autorizado se obtiene en la segunda presentación de la DAM, el plazo para presentar la DAM es de 03 días hábiles desde la fecha de la diligencia de la recepción del depósito aduanero
  + El asistente de seguimiento debe verificar que en el portal de SUNAT la DAM se encuentre regularizada.
  + Una vez se encuentre regulariza la DAM y con levante autorizado, el asistente de seguimiento debe entregar al área de armado el file para que puedan facturarlo.
* **De salir canal rojo : Retiro Autorizado** 
  + Se debe coordinar con la línea fecha y hora de ingreso de nave a muelle, debido a que se debe coordinar si el reconocimiento físico se va a realizar con especialista de aduanas o con un oficial de adunas.
  + Personal operativo encargado del reconocimiento físico debe coordinar con el encargado de Tralsa o DQM de ser el caso la extracción de muestra para laboratorio.
  + Concluido el reconocimiento físico, se debe solicitar al personal de SUNAT el ingreso en el portal de SUNAT el retiro autorizado.
  + Una vez obtenido el retiro autorizado se procede a realizar el trámite de autorización de retiro.
  + El personal de puerto cuenta con la DAM original y sus carbonadas, conocimiento de embarque con visto bueno, formato de facturación y carta de retiro, para poder solicitar la proforma del retiro. (solo aplica para los casos en que la nave descargue por apm puerto).
  + Una vez obtenida la autorización de retiro, el auxiliar de despacho debe entregar copia de la autorización de retiro y la DAM original con sus carbonadas al personal de DQM para que la nave pueda empezar a descargar. Persona de contacto Rocio Zelada 994188956 [rocio.zelada@odfjellterminals.com.pe](mailto:rocio.zelada@odfjellterminals.com.pe))
  + En los casos que la carga ingrese por Tralsa, una vez obtenido el retiro autorizado, se debe enviar la DAM original con sus carbonadas y el print del semáforo al personal encargado de Tralsa para que la nave pueda empezar a descargar. Persona de contacto Steisy Carbajal [scarbajal@tralsa.com](mailto:scarbajal@tralsa.com) 994039303 / 980530750 , Jorge Lopez [jlopez@tralsa.com](mailto:jlopez@tralsa.com)
  + Se debe confirmar con las personas encargadas de Tralsa y/o DQM si la nave termino descarga y se debe solicitar la DAM diligenciada y el reporte de descarga.
  + Obtenido la DAM diligenciada y el reporte de descarga, se deben adjuntar al file, file debe ser entregado al área de regularización quienes se encargaran de realizar la regularización electrónica y generar la autoliquidación en los casos que correspondan.
  + Una vez realizada la regularización electrónica, el personal encargado del área de regularización debe entregar el file al área de armado
  + El levante autorizado se obtiene en la segunda presentación de la DAM, el plazo para presentar la DAM es de 03 días hábiles desde la fecha de la diligencia de la recepción del depósito aduanero.
  + El asistente de seguimiento debe verificar que en el portal de SUNAT la DAM se encuentre regularizada.
  + Una vez se encuentre regulariza la DAM y con levante autorizado, el asistente de seguimiento debe entregar al área de armado el file para que puedan facturarlo.