



PROCEDIMIENTO


Operaciones con DAMs Críticas o Especiales

Código: PRO-OP-020
Versión: 08
Fecha: 28/05/2021
Aprobado: GG
Página 1 de 3

Procedimiento a seguir para Operaciones con DAMS Críticas O Especiales

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Supervisora de servicio al cliente	Katya Del Aguila	28/05/2021
REVISADO POR:	Jefe de Servicio al Cliente	Rosmery Jesús Ramírez	28/05/2021
REVISADO POR:	Supervisor legal operativa	Oscar Vélez	28/05/2021
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	28/05/2021
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	28/05/2021

La impresión de este documento es considerada una **COPIA NO CONTROLADA**, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-OP-020 Versión: 08 Fecha: 28/05/2021 Aprobado: GG Página 2 de 3
	Operaciones con DAMs Críticas o Especiales	

1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para la atención de operaciones con DAMs críticas o especiales

2. ALCANCE

Es aplicable a todo el personal de la Empresa que intervenga en la atención de operaciones con DAMs críticas o especiales.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Los Ejecutivos de Servicio al Cliente, los Liquidadores y los Revisores son los responsables de la correcta ejecución del presente procedimiento.
- 3.2 Los Supervisores de Servicio al Cliente y el Supervisor Legal Operativo son responsables de verificar la adecuada ejecución del presente procedimiento.
- 3.3 El Gerente de Logística es responsable del cumplimiento del presente procedimiento.

4. ABREVIATURAS

ESC Ejecutivo de Servicio al Cliente
SUP Supervisor de Servicio al Cliente

5. REFERENCIAS

N.A.


6. DEFINICIONES

N.A

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1. CLI Gestiones ha identificado los siguientes despachos críticos o sensibles donde los Supervisores de Servicio al Cliente, Supervisor Legal Operativo, ESC, Liquidadores y Revisores deberán tener especial cuidado y cuando corresponda deberán subirlos al cuadro de críticos:
 - a. DAMS con Derecho Especifico, deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.
 - b. DAMS con Regalías, deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.
 - c. DAMS con Antidumping, deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.
 - d. Tratados y convenios y las DAMS que apliquen liberación de derechos, deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.
 - e. Montos con valor CIF mayores a US\$500,000.00y/o mayores a 8 contenedores.
 - f. Embarques parciales.
 - g. Cargas aéreas mayores a 500 kilos.
 - h. Contenedores especiales y cargas refrigeradas.
 - i. Cargas a granel.
 - j. Mercancías de gran peso o volumen.
 - k. Mercancías restringidas, deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.
 - l. Embarques IQBF

La impresión de este documento es considerada una **COPIA NO CONTROLADA**, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-OP-020 Versión: 08 Fecha: 28/05/2021 Aprobado: GG Página 3 de 3
	Operaciones con DAMs Críticas o Especiales	

- m. Embarques de Proyectos
- n. Cargas por caer en abandono legal
- o. Vencimiento de régimen, plazos para regularizar y vencimiento de fianza.
- p. Cuando tengamos Clientes nuevos, se deben ingresar todas sus operaciones en críticos; por un tiempo de 3 meses, luego de este tiempo solo subirán según lo establecido.
- q. Otros embarques que por su naturaleza o que durante el proceso del despacho presenten algún problema deberán subirlo al cuadro de críticos.

7.2. En todos los casos el Revisor deberá revisar que los derechos de aduana este correctamente calculados.

7.3. Las operaciones de cualquier régimen aduanero, con montos FOB mayores de US\$500,000.00 son revisados por 2 Revisores previamente a la numeración.

7.4. Para el caso de los regímenes temporales de salida, las DAM deben ser revisadas siempre por 1 Revisor.

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1. Los despachos donde exista algún tipo de duda que podría generar controversia y que con lleve a sobrecostos o riesgos serán analizados previamente para la toma de decisiones en comité diario.
- 8.2. El ESC o cualquier otra persona que vea el despacho deberá alertar al SUP sobre este tipo de despachos que requieran de mayor análisis para la toma de decisiones.
- 8.3. El ESC por ningún motivo dará una respuesta inmediata al cliente sin que ésta haya sido analizada previamente por el SUP, el cual lo resolverá o acudirá a las personas que considere pertinente. Si considera que debe intervenir o la decisión debe ser tomada por su Gerencia, escalará el problema a la misma, siendo el responsable del seguimiento de la conclusión del problema.
- 8.4. El ESC deberá asegurarse de contar con el costo diario de todos los sobrecostos o sanciones en que pueda incurrir la carga (almacenaje, sobreestadía de contenedor, regularización extemporánea, multas, etc.).
- 8.5. La decisión o alternativa que se tome deberá ser comunicada por escrito al cliente, CLI GESTIONES deberá esperar la confirmación por este medio para continuar con el proceso del despacho. Si la sugerencia incluye el asumir riesgos y/o gastos y que el cliente con conocimiento de causa los asume, se deberá dejar constancia específica de ello.
- 8.6. Los embarques mayores a US\$500,000.00 deberán contar el VB de 02 Revisores, desde el avance de la DAM y se verificará de acuerdo a la matriz de revisión. En caso de discrepancia deberá contar con el Visto Bueno del Supervisor Legal Operativo o del Jefe Legal.
- 8.7. Las DAMS identificadas deberán ser incluidas en el reporte diario de críticos, el cual se revisa en el Comité diario.

8.8. Las cargas aéreas mayores a 800 Kg.


De las personas que participarán en el Comité para la toma de decisiones

8.9. Las personas que participarán en el Comité serán:

- a. Gerente de Logística: Karina Hidalgo
- b. Jefe de servicio al cliente: Rosmery Jesús Ramírez**
- c. Supervisora de servicio al cliente: Katya del Aguila
- d. Supervisora de servicio al cliente: Marian Daviglus**
- e. Supervisora de servicio al cliente: Rosario Castañeda**
- f. Jefe de Operaciones y Transportes: Jean Deudor
- g. Supervisor Legal Operativo: Luis Aponte**
- h. Jefe técnico legal: Luis Vargas**

9. CONTROL DE CAMBIOS

La impresión de este documento es considerada una **COPIA NO CONTROLADA**, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-OP-020 Versión: 08 Fecha: 28/05/2021 Aprobado: GG Página 4 de 3
	Operaciones con DAMs Críticas o Especiales	

9.1. Se ha agregado el Ítem 5. REFERENCIAS.

9.2. Se ha agregado el Ítem 6. DEFINICIONES.

9.3. Se ha agregado el Ítem 8.8. Las cargas aéreas mayores a 800 Kg.

9.4. Se ha modificado las personas que participarán en el Comité para la toma de decisiones

b. Jefe de servicio al cliente: Rosmery Jesús Ramírez

d. Supervisora de servicio al cliente: Marian Davíglus

e. Supervisora de servicio al cliente: Rosario Castañeda

g. Supervisor Legal Operativo: Luis Aponte

h. Jefe técnico legal: Luis Vargas

9.5. Se ha agregado el Ítem 10. ANEXOS.

10. ANEXOS

N.A.