



PROCEDIMIENTO


Operaciones con DAMs Críticas o Especiales

Código: PRO-OP-020
Versión: 09
Fecha: 11/11/2022
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	<i>Kathya Alvarez</i> <i>Katya Del Aguila</i> <i>Marian Daviglius</i> <i>Myriam Caballero</i> <i>Rosangel Principe</i>	11/11/2022
ELABORADO POR:	<i>Supervisor de Seguimiento</i>	<i>Edison Lozano</i>	11/11/2022
REVISADO POR:	Jefe de Servicio al Cliente	Rosmery Jesús Ramírez	11/11/2022
REVISADO POR:	<i>Jefe de Producción y Legal Operativo</i>	<i>Aldo Camogliano</i>	11/11/2022
REVISADO POR:	<i>Jefe de Operaciones y Transporte</i>	<i>Jean Deudor</i>	11/11/2022
REVISADO POR:	<i>Jefe Técnico Legal</i>	<i>Luis Vargas</i>	11/11/2022
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	11/11/2022
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	11/11/2022

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: 09 Fecha: 11/11/2022 Aprobado: GG Página 2 de 3
	Operaciones con DAMs Críticas o Especiales	

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABILIDAD

3.1. Los Ejecutivos de Servicio al Cliente deberán identificar y alertar los despachos críticos o especiales a su Supervisora de Servicio al Cliente y a las áreas de soporte que correspondan.

3.2. Todas las áreas involucradas, según el rol asignado por la empresa, son los responsables de la correcta ejecución del presente procedimiento.

3.3. Todos los líderes de las áreas involucradas son responsables de verificar la adecuada ejecución y cumplimiento del presente procedimiento.

4. ABREVIATURAS

ESC Ejecutivo 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 **especiales** donde **todas las áreas involucradas** deberán tener especial cuidado y cuando corresponda deberán **alertar a su jefatura inmediata y registrar los casos en el** cuadro de críticos **según corresponda al rol y acceso asignados:**

- 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 **10** contenedores.
- f. Embarques parciales **o vigencias, deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.**
- g. Cargas aéreas mayores a **800** kilos.
- h. Contenedores especiales y cargas refrigeradas **deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.**
- i. Cargas a granel.
- j. Mercancías de gran peso o volumen (**carga breakbulk o carga sobredimensionada**).
- k. Mercancías restringidas, deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante

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: 09 Fecha: 11/11/2022 Aprobado: GG Página 3 de 3
	Operaciones con DAMs Críticas o Especiales	

- el proceso.
- l. Embarques IQBF
 - m. Embarques de Proyectos
 - n. Cargas por caer en abandono legal
 - o. **Cargas por vencer** 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 **1 mes o plazo por acordar con Gerencia de Logística en función al movimiento del cliente** luego de este tiempo solo subirán según lo establecido.
 - q. **Códigos azules o rojos, según urgencias determinadas por los clientes.**
 - r. **Paradas de SIEMENS.**
 - s. **Cargas con sobrecostos por sobreestadía, almacenaje, multas, entre otros, que han generado o pueden generar un reclamo del cliente.**
 - t. Otros embarques que por su naturaleza o que durante el proceso del despacho presenten algún problema deberán subirlo al cuadro de críticos.

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 **Inter** diario.
- 8.2. El ESC o cualquier otra persona que vea el despacho deberá alertar al **jefe inmediato** 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 **jefe inmediato**, el cual lo resolverá o acudirá a las **áreas de soporte** que considere pertinente. Si considera que debe intervenir o la decisión debe ser tomada por **la Gerencia de Logística**, 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, 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 ese 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.


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

- 8.6. Las personas que participarán en el Comité serán:
 - a. Gerente de Logística.
 - b. Jefe de servicio al cliente.
 - c. Supervisora de servicio al cliente.
 - d. **Supervisor de Seguimiento.**
 - e. Jefe de Operaciones y Transportes.
 - f. **Supervisor de VB.**
 - g. **Supervisor de Transporte.**
 - h. **Supervisor de Operaciones.**
 - i. **Jefe de Producción y Legal Operativo.**
 - j. **Supervisor de Legal y Archivo.**
 - k. Jefe técnico legal.
 - l. **Otros que Gerencia de Logística determine.**

9. CONTROL DE CAMBIOS

- 9.1. Se ha agregado el Ítem 3.1. **Los Ejecutivos de Servicio al Cliente deberán identificar y alertar los despachos críticos o especiales a su Supervisora de Servicio al Cliente y a las áreas de soporte que correspondan.**
- 9.2. Se ha modificado el Ítem 3.2. **Todas las áreas involucradas, según el rol asignado por la empresa,** son los responsables de la correcta ejecución del presente procedimiento.

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: 09 Fecha: 11/11/2022 Aprobado: GG Página 4 de 3
	Operaciones con DAMs Críticas o Especiales	

- 9.3. Se ha modificado el Ítem 3.3. **Todos los líderes de las áreas involucradas** son responsables de verificar la adecuada ejecución **y cumplimiento** del presente procedimiento.
- 9.4. Se ha modificado el Ítem 7.1. CLI Gestiones ha identificado los siguientes despachos críticos o **especiales** donde **todas las áreas involucradas** deberán tener especial cuidado y cuando corresponda deberán **alertar a su jefatura inmediata y registrar los casos en el** cuadro de críticos **según corresponda al rol y acceso asignados:**
- e. Montos con valor CIF mayores a US\$500,000.00y/o mayores a **10** contenedores.
 - f. Embarques parciales **o vigencias, deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.**
 - g. Cargas aéreas mayores a **800** kilos.
 - h. Contenedores especiales y cargas refrigeradas **deberán subir al cuadro de críticos cuando tiene algún inconveniente durante el proceso.**
 - j. Mercancías de gran peso o volumen (**carga breakbulk o carga sobredimensionada**).
 - o. Cargas por vencer** 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 **1 mes o plazo por acordar con Gerencia de Logística en función al movimiento del cliente** luego de este tiempo solo subirán según lo establecido.
 - q. Códigos azules o rojos, según urgencias determinadas por los clientes.**
 - r. Paradas de SIEMENS.**
 - s. Cargas con sobrecostos por sobreestadía, almacenaje, multas, entre otros, que han generado o pueden generar un reclamo del cliente.**
- 9.5. Se ha modificado el Ítem 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 **Inter** diario.
- 9.6. Se ha modificado el Ítem 8.2. El ESC o cualquier otra persona que vea el despacho deberá alertar al **jefe inmediato** sobre este tipo de despachos que requieran de mayor análisis para la toma de decisiones.
- 9.7. Se ha modificado el Ítem 8.3. El ESC por ningún motivo dará una respuesta inmediata al cliente sin que ésta haya sido analizada previamente por el **jefe inmediato**, el cual lo resolverá o acudirá a las **áreas de soporte** que considere pertinente. Si considera que debe intervenir o la decisión debe ser tomada por **la Gerencia de Logística**, escalará el problema a la misma, siendo el responsable del seguimiento de la conclusión del problema
- 9.8. Se ha modificado las personas que participarán en el Comité **inter diario** para la toma de decisiones
- d. **Supervisor de Seguimiento.**
 - f. **Supervisor de VB.**
 - g. **Supervisor de Transporte.**
 - h. **Supervisor de Operaciones.**
 - i. **Jefe de Producción y Legal Operativo.**
 - j. **Supervisor de Legal y Archivo.**
 - k. **Otros que Gerencia de Logística determine.**

10. ANEXOS

N.A.