

	PROCEDIMIENTO	CODIGO	IC-SIG-PRO-006
		REVISION	01
	TIEMPOS DE ATENCION	APROBADO	03-11-24
		PAGINA	1 DE 2

HORARIO DE ATENCION AL CLIENTE

Para el endose de documentos nuestro horario de atención es de lunes / viernes de 09:00 hrs a 13:00 hrs y 14:00 hrs a 17:30 hrs.

Para coordinaciones operativas nuestra atención será en horario corrido 24/7/365 con el área de operaciones siempre adecuándonos al horario de atención de los demás involucrados en la cadena logística como Depósitos Temporales, Agentes Marítimos, Aerolíneas, Navieras, etc.

TIEMPOS DE ATENCIÓN A NIVEL PRICING.

El Área de Pricing al recibir un requerimiento en términos FOB de cualquier parte del mundo, de un cliente, cuenta con máximo 2 horas para dar respuesta a la solicitud.

De tratarse de un requerimiento en términos EXW o FCA, para carga sobredimensionada, no apilable o peligrosa, el tiempo de respuesta sería de la siguiente manera: Asia, Europa y otros (1 día), América (2 horas).

TIEMPOS DE ATENCIÓN A NIVEL CUSTOMER.

Una vez cerrada el orden, Customer recibe instrucciones de parte de Pricing para el inicio del seguimiento.

Customer debe dar respuesta al seguimiento de la siguiente manera: Asia, Europa y otros (1 día), América (2 horas). Cabe resaltar que el seguimiento es de manera diaria.

Una vez obtenida el Documento de Embarque (B/L), Customer envía el documento al cliente con un plazo máximo de 12 horas para que el cliente pueda revisar y dar sus observaciones.

El zarpe de los embarques debe de informarse al cliente como máximo 1 día después de la fecha programada inicialmente. De haber retrasos en la salida, debe informarse al cliente como mínimo 1 día antes de la fecha inicialmente programada.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO	IC-SIG-PRO-006
		REVISION	01
	TIEMPOS DE ATENCION	APROBADO	03-11-24
		PAGINA	2 DE 2

TIEMPOS DE ATENCIÓN A NIVEL OPERATIVO.

MANIFIESTO DE CARGA:

el área de operaciones recibe el file del área de customer para la transmisión ante aduana y el cual debe de estar reflejado en el sistema en los siguientes tiempos: América 7 días antes del ETA de la nave, Asia, Europa y otros 30 – 45 días antes del ETA.

Una vez se encuentre en sistema se verifica la información y actualización del ETA de la NAVE: América: diario, Asia, Europa, otros, cada 10 días, así mismo se solicita información a la naviera, aerolínea sobre el arribo de la carga.

Se transmite manifiesto aéreo máximo 3 horas antes de la llegada del vuelo.

Se transmite manifiesto marítimo máximo 72 horas antes del ETA de la nave.

ENTREGA DE DESGLOSES

Los desgloses serán presentados 24 hrs hábiles posteriores a la confirmación de Liberación del HBL de origen y/o presentación del OHBL en nuestras oficinas previa confirmación de pago por nuestra área de finanzas