



TIEMPOS PROMEDIO DE ATENCIÓN

MARITIMO

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	VIA	TIPO
ENVÍO DE AVISO DE LLEGADA	Notificación de la próxima llegada de la carga con los datos más relevantes de la misma y procedimiento a seguir para obtención de liberación del embarque	Para tráficós con tiempos de tránsito mayores a 15 días se envía el aviso de llegada 10 días antes del arribo de la nave; tráficós con tiempos de tránsito menor a 15 y a mayor a 5 días se envía el aviso 6 días antes de la llegada de la nave y para tráficós cuyo tiempo de tránsito es menor a 5 días se envía el aviso de llegada entre 3 y 1 día antes del arribo de la nave.	MARÍTIMO	IMPO
ENVÍO DE BOOKING	Generación de reserva de embarque según negociación previamente acordada con el cliente	Dentro de las 24 horas de haber recibido la solicitud de reserva con los datos completos.	MARÍTIMO	EXPO
LIBERACIÓN DE CARGA	Proceso a través del cual el cliente queda habilitado para retirar la carga o en su defecto autorizar el retiro a quien corresponda.	La liberación de las cargas de los clientes que cuentan con crédito bajo la modalidad de EECC y que tienen express release se realiza dentro de las 24hrs de llegada de la nave. La liberación de las cargas de los clientes que cuentan con crédito bajo la modalidad de transferencia diferida o clientes que no cuentan con crédito, la liberación se da dentro de las 24 hrs posteriores a la confirmación de pago de los servicios y presentación de la documentación requerida.	MARÍTIMO	IMPO
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DEL EMBARQUE	Proceso por el cual se facturan los conceptos por los servicios correspondientes, según previo acuerdo con el cliente	Al día siguiente de la llegada de la nave (Impo) o zarpe de la nave (Expo). Procedemos a emitir las facturas días antes de la llegada o zarpe cuando el cliente lo solicita. Las facturas electrónicas serán enviadas al proveedor en formato PDF y XML.	MARÍTIMO	EXPO/IMPO
DESCONSOLIDACIÓN	Proceso documentario y operativo que va desde el retiro del contenedor de puerto, pasando por el traslado del contenedor al DT, pesaje del contenedor, apertura del mismo, retiro de cargas del contenedor, identificación de acuerdo a los conocimientos de embarque, individualización de las mercancías en un depósito temporal, para ponerlas a disposición del cliente. Aplica a cargas LCL únicamente.	Dentro de las 24 horas después de ingresado el contenedor en el depósito temporal.	MARÍTIMO	IMPO
STATUS DE EMBARQUE	Seguimiento en tiempo real al embarque, teniendo este una negociación previamente cerrada en origen o destino	En tiempo real a través del sistema de tracking de nuestra web o 24 horas después de recibido el correo electrónico.	MARÍTIMO	EXPO/IMPO
COTIZACIONES	Cálculo del monto de los servicios solicitados por el cliente	Dentro de las 24 horas después de recibida la solicitud	MARÍTIMO	EXPO/IMPO



TIEMPOS PROMEDIO DE ATENCIÓN

AÉREO

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	VIA	TIPO
ENVÍO DE AVISO DE LLEGADA	Notificación de la próxima llegada de la carga el cual indica fecha de ETD y ETA, así como los montos a cancelar para la liberación de la carga.	El Aviso de Llegada es enviado al cliente el mismo día de la salida de la carga de origen o una vez disponible el pre- alerta final por parte de origen. Casos puntuales, como retrasos del envío del pre- alerta final por parte de origen, el aviso de llegada se envía posterior a la salida de la carga.	AÉREO	IMPO
ENVÍO DE BOOKING	Generación de reserva de embarque según la línea aérea elegida por el cliente.	Dentro de las 24 horas de haber recibido la solicitud de reserva e instrucción de embarque con los datos completos por parte del cliente.	AÉREO	EXPO
ENVIO DE VOLANTE (AEREO IMPO)	Documento que certifica el ingreso de la carga al depósito temporal; el mismo cuenta con la descripción de cantidad de bultos, pesos recibidos, hora y fecha de llegada.	Una vez recibido el volante por parte del depósito temporal, el mismo es enviado de inmediato al cliente. Como tiempo promedio desde que arriba la carga hasta que se envía el volante son 6 horas.	AÉREO	IMPO
LIBERACIÓN DE CARGA	Proceso a través del cual el cliente y/o el agente de Aduana queda habilitado para retirar la carga del depósito temporal aéreo.	La confirmación de liberación de la carga al cliente se da dentro de las 24hrs de la llegada de la aeronave (aprox) siempre y cuando se hayan cumplido con todos los procesos documentarios y pagos correspondientes.	AÉREO	IMPO
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DEL EMBARQUE	Proceso por el cual se facturan los conceptos por los servicios correspondientes, según previo acuerdo con el cliente.	Al día siguiente de la llegada de la aeronave (impo) o al día siguiente de la salida de la aeronave (expo) Procedemos a emitir las facturas días antes de la llegada o salida cuando el cliente lo solicita. Las facturas electrónicas serán enviadas al proveedor en formato PDF y XML.	AÉREO	EXPO/IMPO
COTIZACIONES	Cálculo del monto de los servicios solicitados por el cliente	Dentro de las 24 horas después de recibida la solicitud	AÉREO	EXPO/IMPO

*Tener en cuenta que los tiempos de atención son estimados.

*Existen factores ajenos a CARGA & LOGISTICA PERU SAC que pueden hacer variar los mismos tales como mal clima, congestión portuaria, huelgas, etc.

*CARGA & LOGISTICA PERU SAC no se hace responsable por acciones de terceros (línea naviera, agente marítimo, depósito temporal, aerolíneas, etc.) que puedan afectar los tiempos de atención.