

**CAPÍTULO 11**

**DFR IMPORTACIONES**

N° ITEM	DESCRIPCIÓN / MATERIA	PÁGINA
	<b>INDICE</b>	<b>1</b>
11.1	<b>INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
11.2	<b>IRREGULARIDADES DE ASIGNACION EN DFR</b>	<b>3</b>
11.2.1	Objetivo	3
11.2.2	Listado de Irregularidades	3
11.3	<b>PROCESO DFR 72 HORAS</b>	<b>19</b>
11.3.1	Definición y Alcance	19
11.3.2	Esta Normativa se Divide en 2 Partes;	19
11.3.3	Modificaciones en el Sistema	19
11.3.4	Modificaciones en el Proceso de Regularización	24
11.3.5	Plazo Total Proceso DFR 72 h	26

**INTENCIONALMENTE  
DEJADA EN BLANCO**

## 11.1 INTRODUCCION

El presente capítulo norma y entrega las directrices que se aplicarán a los procesos aplicables a las operaciones de Importaciones y DFR en todas las estaciones que el operador cuente con personal de operaciones de carga o su agente de handling.

## 11.2 IRREGULARIDADES DE ASIGNACION EN DFR

Aplica para todas las estaciones de la red del operador que imputan a través del DFR (Discrepancy Flight Report).

### 11.2.1 Objetivo

Reforzar la correcta asignación de irregularidades en DFR generadas en las estaciones de tránsito o destino.

### 11.2.2 Listado de Irregularidades

#### Definición:

Son todos aquellos embarques que arriban en el vuelo a granel sin observación de mojado, y dado a las condiciones ambientales en la estación que se desembarca la carga se moja, o que por daño a otra carga, en base a la manipulación operativa de la estación se moja el embarque.

#### Criterio:

Embarque mojado por lluvia en la estación que desembarca la carga que llega a granel (ej. Bulk), o carga mojada por otra carga en las maniobras en plataforma o bodega, ej. Carga bajada de bulk con clima lluvioso y sin protección en base de carro o dollie y sin protección superior.

#### 11.2.2.1 Irregularidades Documentales:

Con el fin de que las estaciones determinen los problemas y/o eventos que se presentan en la recepción documental, les entregamos el listado irregularidades de asignación disponible en DFR (Discrepancy Flight Report):

<b>GUÍA EN SISTEMA – DCTOS. NO ARRIBADOS</b>	
<i>Definición</i>	Es aquel embarque que aparece en el sistema de carga, que llega a destino pero no así la guía aérea, o en algunas postas si las copias originales de la AWB no llegan.
<i>Criterio</i>	Guía aérea faltante
<i>Regularización</i>	<u>En el vuelo en que se regulariza la anomalía</u> a) Confeccionar un manifiesto manual, no en Cargo System b) Enviar los documentos (Manifiesto y AWB) en un sobre por separado con la leyenda: "REGULARIZACION DE documentos VUELO N° XXX FECHA N° XXX dentro de la saca de la posta de destino.
<i>Ejemplo</i>	Guía aérea (LIM – SCL) manifestada en el vuelo 601, vuelo arriba en SCL revisando la documentación y no llega la guía aérea.

<b>DCTOS. ARRIBADOS – GUÍA NO ESTA EN SISTEMA</b>	
<i>Definición</i>	Es considerado cuando la guía aérea llega a una estación sin estar informado en el sistema de carga.
<i>Criterio</i>	Guía aérea sobrante
<i>Ejemplo</i>	Al abrir la bolsa/sobre de documentos del vuelo arribado, el personal documental se da cuenta que existe una guía aérea que no está manifestada en el sistema

<b>IDIOMA INCORRECTO</b>	
<i>Definición</i>	Para los países de habla inglesa, se debe utilizar el idioma ingles tanto en la documentación como en el sistema de carga, en especial cuando existe una transmisión del sistema a la aduana.
<i>Ejemplos</i>	<p>Guía aérea con descripción en ingles destino MIA (correcto)</p> <p>Guía aérea con descripción en ingles en tránsito por MIA destino final BOG (correcto)</p> <p>Guía aérea con descripción en español con destino final o en tránsito por LAX (incorrecto)</p>

<b>GUÍA HIJA NO INGRESA EN SISTEMA</b>	
<i>Definición</i>	Para aquellos embarques consolidados, se debe ingresar los datos de la house air way bill al sistema de carga. "En especial a EE.UU y Colombia"
<i>Criterio</i>	Este concepto sólo es aplicable para aquellos países que se estableció el ingreso de las guías hijas al sistema de carga. En estos momentos sólo aplicaría a los Estados Unidos y Colombia como vuelos arribados.
<i>Ejemplo</i>	Guía aérea consolidada (SCL – MIA) sólo se ingresa en la estación de origen la guía aérea master.

<b>DOCUMENTOS ILEGIBLES</b>	
<i>Definición</i>	Al momento de verificar la guía aérea o el manifiesto los datos impresos no son legibles.
<i>Ejemplo</i>	Guías aéreas o manifiestos que se hayan modado con algún líquido que impida leer la información que contiene.

<b>INFORMACIÓN INCOMPLETA EN LA GUÍA AÉREA</b>	
<i>Definición</i>	Al momento de comparar los datos con el sistema de carga se puede observar omisiones de datos en la confección de la guía aérea.
<i>Criterio</i>	En estos momentos sólo aplicaría a los Estados Unidos y Colombia.
<i>Ejemplo</i>	Cuando no se declara la naturaleza del producto o se dan descripciones genéricas.

<b>GUÍA AÉREA CONTIENE CARACTERES NO ACEPTABLES</b>	
<i>Definición</i>	En el documento de carga no se aceptan signos que pueden llevar a errores de interpretación y/o traducción.
<i>Criterio</i>	Al momento de registrar una anomalía en una guía hija está debe quedar reflejada también en la guía madre. O cuando se registre irregularidades en varias guías hijas una de está debe quedar reflejada en la guía master.
<i>Ejemplo</i>	., - * # % & ¡ ¿ ~ \ /

**DOCUMENTOS ADJUNTOS FALTANTES**

<i>Definición</i>	Al momento de la verificación de los documentos, se puede apreciar que faltan los documentos que deben acompañar al embarque, como por ejemplo; factura comercial, packing list, certificados fitosanitarios, certificados de defunción, etc.
<i>Ejemplo</i>	Factura comercial, packing list, certificados fitosanitarios, certificados de defunción, etc.

**DCTOS. MERCANCÍAS PELIGROSA o ANIMALES VIVOS FALTANTE**

<i>Definición</i>	Al momento de la verificación de los documentos, se puede apreciar que faltan los documentos que deben acompañar al embarque, como mínimo; Declaración del expedidor (DG o AVI) y check list (lista de verificación), adicionalmente puede acompañar Hoja de datos de seguridad, etc.
<i>Ejemplo</i>	Declaración del expedidor, check list, etc.

**OTRAS DISCREPANCIAS NO LISTADAS (DOCUMENTAL)**

<i>Definición</i>	Son aquellas irregularidades que no aparecen en el listado definido por el DFR.
-------------------	---

**DOCTOS EXTRAVIADO EN DESTINO**

<i>Definición</i>	Se consideran aquellos documentos (Air Waybill) que son encontradas posterior del cierre del proceso documental Import. Que por algún motivo se extraviaron mientras se procesaba el trabajo documental y el internador informa " <b>Guía en sistema – Dctos. No Arribados</b> ".
<i>Criterio</i>	Documentos (Awb's) extraviados por la estación de tránsito o destino.
<i>Ejemplo</i>	Al momento del arribo del avión, el bolso de documentos es retirado por la tripulación.

**AWB CONSOLIDADA DECLARADA COMO DIRECTA**

<i>Definición</i>	Son aquellas guías Madres que amparan embarques consolidados entregadas al Operador por un Agente de Carga que, erróneamente se manifiesta como un embarque no consolidado. En el caso de un embarque consolidado, tanto en la Guía Aérea Madre como en el Manifiesto de Carga General debe aparecer la palabra "Consolidado" o "Consolidated" en la columna "Naturaleza de la Mercancía".
<i>Criterio</i>	Cuando al momento del realizar el chequeo entre la Guía Aérea Madre y el Manifiesto de Carga del vuelo se detecta que, en el documento Cargo Manifest del vuelo aparece un producto distinto a la palabra "Consolidado" o "Consolidated".

<b>AWB DIRECTA DECLARADA COMO CONSOLIDADO</b>	
<i>Definición</i>	Son aquellos embarques entregados a la Línea Aérea por una persona distinta a un Agente Consolidador que, erróneamente, es manifestada como carga consolidada. En estos casos tanto en la Guía Aérea como en el Manifiesto de Carga debe aparecer el nombre de la mercancía a transportar en la columna Naturaleza de la Mercancía.
<i>Criterio</i>	Cuando al momento del realizar el chequeo entre la Guía Aérea y el Manifiesto de Carga General del vuelo, se detecta que en el documento Manifiesto de Carga aparece erróneamente la palabra Consolidado o Consolidated en lugar del nombre de la mercancía.
<b>AWB TRANSITO NO SEPARADA EN SOBRES/BOLSAS</b>	
<i>Definición</i>	Son aquellas guías aéreas que no son enviadas en el sobre/bolsa correspondiente y que son detectadas en la estación de tránsito.
<i>Criterio</i>	<p>Cuando en la estación de tránsito, al momento de abrir las bolsas/sobres de documentos se detecta que una o más guías aéreas no se encuentra en la bolsa/sobre que corresponde (Bolsa/Sobre Naranja para AWB's en tránsito; y Bolsa Blanca o sobre café para AWB's con destino final). La imputación se hará por cada AWB.</p> <p>Si el personal de la estación de origen no cuenta con stock de sobres/bolsas, deberá dar aviso vía e-mail a las estaciones de tránsito y destino final indicando esta información, pero deberá de igual forma enviar en bolsas/sobres separados y marcados manualmente.</p> <p><b>Nota:</b> La estación que no cuente con Sobres/Bolsas adecuadas para las awb's deberá realizar la compra de stock de acuerdo al Bol. 19-2007 lo antes posible y prever anticipadamente las compras.</p>
<b>PLANILLA DE CARGAS ESPECIALES FALTANTE O INCOMPLETA</b>	
<i>Definición</i>	Al momento de la verificación de recepción de la Planilla de Cargas Especiales enviada por e-mail por la estación de origen o tránsito según corresponda, se puede apreciar que no fue enviada o se encuentra incompleta
<i>Criterio</i>	Cuando al momento de aceptar y despachar "Cargas Especiales" se debe cumplir con enviar a las estaciones tránsito y destino planilla requerida e informada en <b>Bol. 34-2007 "Procedimientos Seguimiento y Control de Cargas Especiales"</b>

### 11.2.2.1.1 Códigos de Discrepancias Documentales

A continuación se detallan los códigos de discrepancia con su número de identificación (actual vs nuevo).

Descripción	Código actual
Guía en sistema, documentos no arribados	46
Documentos arribados, guía no está en sistema	47
Awb consolidada declarada como directa	127
Awb directa declarada como consolidada	128
Awb transito no separada en sobre	130
Otras discrepancias no listadas (Documental)	111
N° ID Cnee no se declara en la AWB	145
Guía Hija no ingresada en sistema	52
Planilla de cargas especiales faltante o incompleta	131
Documentos de mercancías peligrosas o animales vivos faltantes	56
Documentos adjuntos faltantes	55
Documentos extraviados en destino	125
Documentos Ilegibles	57
Idioma Incorrecto	50
Información incompleta en la guía aérea	53
Guía aérea contiene caracteres no aceptables	54

### 11.2.2.2 Irregularidades Físicas:

Con el fin de que las estaciones determinen los problemas y/o eventos que se presentan en la recepción de la carga física, les entregamos el listado irregularidades de asignación disponible en DFR (Discrepancy Flight Report), se adjuntan fotografías de ejemplos después de algunos tipos de irregularidad:

MOJADO	
<i>Definición</i>	Todos aquellos con evidencia de haber sido mojados por razones externas.
<i>Criterio</i>	Cargas expuestas a la lluvia o que se humedecieron por las filtraciones o derrames de otras cargas. <b>Todo mojado va a responsabilidad de origen.</b> Para la carga que arribe en bodega a granel (ej. Bulk), se revisará según descargos al área de Gestión, en base a reportes del clima si pertenece a origen o destino.
<i>Ejemplo</i>	Cuando las cargas se humedecen por el hecho de haber quedado a la intemperie sin ser cubiertas o protegidas de alguna forma. Nota: Para las cargas que contienen Hielo Seco (Dry Ice) y que haya condensado, no se debe colocar MOJADO.



<b>CARGA FALTANTE</b>	
<i>Definición</i>	Se considera carga faltante, toda aquella carga que estando amparada por un manifiesto, no llega a su destino
<i>Criterio</i>	No debe confundirse carga faltante con las mermas que pueda tener un bulto, ya sea por que se rompió por la manipulación o por que fue saqueado. Como tampoco se puede confundir con la carga que llega mal distribuida dado a que el resultado final del vuelo no existe diferencia de piezas.
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>FALTANTES CON DOCUMENTOS:</b> Cada vez que se asigne un faltante en DFR con los documentos arribados en la estación de destino, será responsabilidad del personal de Operaciones de Carga de la estación de origen;</p> <p><u>En el vuelo en que se ingreso la irregularidad</u></p> <p>a) Desmanifiestar la AWB en CRONOS del vuelo en que la carga resultó faltante.</p> <p><u>En el vuelo en que se regulariza la anomalía</u></p> <p>a) Manifiestar en CRONOS, en el vuelo en que se enviará realmente la carga física.            b) Ingresar la AWB en la distribución considerando el vuelo real que se envía la carga a destino.            c) Enviar copias de los documentos (manifiesto y AWB) en un sobre por separado con la leyenda: "REGULARIZACION DE CARGA VUELO N° XXX FECHA N°XXX.</p> </li> <li> <p><b>FALTANTES SIN DOCUMENTOS:</b> En caso que se asigne un faltante en DFR sin los documentos originales arribados (vale decir; guía aérea en sistema, pero carga ni awb no llegan a destino), será responsabilidad del personal de Operaciones de Carga de la estación de origen;</p> <p><u>En el vuelo en que se ingreso la irregularidad</u></p> <p>a) Desmanifiestar la AWB en CRONOS del vuelo en que la carga resultó faltante.</p> <p><u>En el vuelo en que se regulariza la anomalía</u></p> <p>a) Manifiestar en CRONOS, en el vuelo en que se enviará realmente la carga.            b) Ingresar la AWB en la distribución considerando el vuelo real que se envía la carga a destino.</p> <p>La AWB original se deberá enviar en el mismo vuelo junto con la carga a destino para su regularización.</p> <p><b>NOTA IMPORTANTE:</b> El no cumplimiento de manifiestar y distribuir en CRONOS en el vuelo real en que se envía la carga, traerá como consecuencia la asignación de un "SOBRANTE". Además el no incorporar el sobre con el manifiesto y copia de guía aérea en el vuelo de regularización, traerá como consecuencia la asignación <b>"GUIA EN SISTEMA DOCUMENTOS NO ARRIBADOS"</b>.</p> </li> </ul>	

<b>MOJADO EN DESTINO</b>	
<i>Definición</i>	Son todos aquellos embarques que: - Arriban en el vuelo en bodega a granel (ej. Bulk 767), y dado a las condiciones ambientales en la estación que se desembarca la carga se moja, o que por daño a otra carga y en base a la manipulación operativa de la estación, se moja el embarque. - Arriban en el vuelo en ULD y pese a que origen haya realizado correctamente el pallet, y dado a las condiciones ambientales en la estación que se desembarca la carga se moja por estar demasiado tiempo a la intemperie, o que por daño a otra carga y en base a la manipulación operativa de la estación, dejando inutilizado el paletizado de origen, se moja el embarque. Esta información debe ser reconocida por destino.
<i>Criterio</i>	Embarque mojado por lluvia de la estación que desembarca la carga, o carga mojada por otra carga en las maniobras en plataforma o bodega.
<i>Ejemplo</i>	Cuando las cargas se humedecen por el hecho de haber quedado a la intemperie sin ser cubiertas o protegidas de alguna forma. <b>Nota:</b> Para las cargas que contienen Hielo Seco (Dry Ice) y que haya condensado, no se debe colocar MOJADO EN DESTINO.

<b>CARGA SOBANTE</b>	
<i>Definición</i>	Se considera como carga sobrante, aquella carga que sin estar amparada por un manifiesto aparece en medio del resto de la carga recibida en un vuelo.
<i>Criterio</i>	Debe considerarse dentro de este tipo aquella carga que no tienen como destino final la estación en donde se efectúa el informe, como aquella que, por error, no se incluyó en un manifiesto pero que su destino es la estación en donde se efectúa el informe.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SOBRANTES SIN DOCUMENTOS:</b> Cada vez que se asigne un sobrante en DFR sin documentos arribados en la estación de destino (vale decir; carga física en destino, sin manifiesto ni guía aérea), será responsabilidad del personal de Operaciones de Carga de la estación de origen; <ul style="list-style-type: none"> <li><u>En el vuelo en que se ingreso la irregularidad</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Manifestar en CRONOS la awb en el vuelo que realmente voló la carga.</li> </ol> </li> <li><u>En el vuelo en que se regulariza la anomalía</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Enviar la AWB en un sobre separado con la leyenda: "REGULARIZACION DE CARGA VUELO N° XXX FECHA N°XXX.</li> <li>b) En aquellos casos que la AWB se envíe junto con el resto de la documentación, se asignará la irregularidad: "DCTS ARRIBADOS - GUIA NO ESTA EN SISTEMA".</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>• <b>SOBRANTES CON DOCUMENTOS:</b> Cada vez que se asigne un sobrante en DFR con documentos arribados en la estación de destino (vale decir; carga física y AWB en destino, pero no manifestada), será responsabilidad del personal de Operaciones de Carga de la estación de origen; <ul style="list-style-type: none"> <li><u>En el vuelo en que se ingreso la irregularidad</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Manifestar en CRONOS la awb en el vuelo que realmente voló la carga,</li> <li>b) No se deberá realizar ningún tipo de regularización documental,</li> <li>c) Y no se deberá manifestar la awb en un vuelo siguiente ya que esto traerá como consecuencia la asignación de un "FALTANTE" en el vuelo que fue manifestado.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	

**APLASTADO**

<i>Definición</i>	Es considerado aplastado, un bulto que, ha sido visiblemente deformado debido a una excesiva presión ejercida sobre él. El margen a considerar debe ser superior a ¼ de su estructura.
<i>Criterio</i>	Para esta irregularidad se considera que haya afectado la estructura del embalaje.



**FILTRANDO**

<i>Definición</i>	Son considerados aquellos bultos que por razones de mal manipulación o deficiencias en el embalaje muestran fugas de su contenido ya sea líquido o sólido.
<i>Criterio</i>	Las fugas pueden ser detectadas al momento de la recepción o los bultos pueden tener evidencias (marcas) de haber estado filtrando, o haber tenido derrames.



<b>MERMA</b>	
<i>Definición</i>	Se consideran aquellos bultos que tienen <b>evidencia</b> de falta de contenido.
<i>Criterio</i>	Si se observan roturas, piquetes, aberturas, etc., y sólo si se evidencia falta de contenido se debe imputar como "Merma", caso contrario se debe imputar como piquete, rotura, etc. <b>Nota:</b> En ningún caso se debe consultar con los clientes sobre el estado de la carga para considerar como prueba y eliminar la imputación de la discrepancia.
	

<b>GUIA AEREA FISICA CONTIENE CARACTERES NO ACEPTABLES</b>	
<i>Definición</i>	En el documento de carga, ya sea guía master o hija, no se aceptan signos que pueden llevar a errores de transmisión, interpretación y/o traducción.
<i>Criterio</i>	Para los casos en que se detecta este error en guías hijas, para asignarla, se debe imputar a la guía madre. En el caso de que se detecte en varias guías hijas, se debe reflejar una imputación en la guía master.
<i>Ejemplo</i>	. , - * # % & ¡ ¿ ¬ \ /

<b>MUERTE</b>	
<i>Definición</i>	Relacionado solamente con el transporte de animales vivos de cualquier naturaleza. Ya sea del embarque total o solamente de algunos especímenes que forman el embarque.
<i>Criterio</i>	Muerte por asfixia, exceso de sedantes, mal trato, sobre población del contenedor, exceso de temperatura, o simplemente debido a causas naturales, debido a que el animal no soportó las condiciones normales del transporte aéreo (presión, temperatura, vibraciones).

<b>CARGA MAL DISTRIBUIDA</b>	
<i>Definición</i>	Todos aquellos bultos que lleguen a destino en una posición distinta a la señalada y origina problemas en su ubicación para una internación expedita.
<i>Criterio</i>	Al momento de comparar la distribución del vuelo la carga llega pero en otro elemento diferente al planificado. Esto podría ocasionar demoras en la entrega de la carga al consignatario, sobre todo cuando se trata de cargas especiales que requieren de un tratamiento expedito. No se debe confundir <b>carga mal distribuida</b> con <b>carga faltante</b> , si el resultado del vuelo no existe diferencia de piezas.

<b>DIFERENCIA DE PESO</b>	
<i>Definición</i>	Es la discrepancia (+ ó -) entre el peso manifestado y el peso que arrojó el bulto al ser puesto en la balanza al momento de su internación.
<i>Criterio</i>	<p><b>EUROPA</b> No existen restricciones  <b>GUA</b> No existen restricciones  <b>PUJ</b> No existen restricciones  <b>SJO</b> No existen restricciones  <b>ASU-AGT</b> No existen restricciones  <b>USA</b> No existen restricciones  <b>LIM</b> No existen restricciones  <b>LPB, SRZ</b> No existen restricciones  <b>CCS</b> 5%  <b>MVD</b> 5%  <b>Argentina</b> 2%  <b>MEX</b> 5%  <b>Brasil</b> 5% (Cargas sobre 400 kg. La tolerancia permitida es 20 kg.)  <b>Chile</b> 5%  <b>BOG</b> 0%  <b>Ecuador</b> de 0 a 100 kgs 10 %  de 102 a 300 kgs 8 %  de 301 a 500 kgs 6 %  de 501 a 750 kgs 4 %  de 751 a 1000 kgs 3 %  de 1001 a 1500 kgs 2 %  Mayor a 1500 kgs 30 kgs.</p>
<i>Ejemplo</i>	<p>Durante la Aceptación; la carga física tiene un peso verificado de 100 kilos y la guía aérea está emitida con un peso de 105 kilos (5 % de diferencia).</p> <p>Durante el arribo de un vuelo; se pesa la carga física arrojando un peso verificado de 105 kilos y la guía aérea está emitida desde origen con un peso de 100 kilos (5 % de diferencia)</p>

<b>FALTANTE A LA ENTREGA</b>	
<i>Definición</i>	Son aquellos embarques que se reciben conforme en la recepción del vuelo, sin embargo al momento de efectuar la entrega al cliente en bodega no se localiza una o más piezas que componen al embarque.
<i>Criterio</i>	Este código aplica a todas las estaciones de la red.

**PROBLEMA CON MERCANCÍAS PELIGROSAS**

<i>Definición</i>	Incidentes o accidentes relacionados con un una expedición de mercancía peligrosa o la detección de mercancías peligrosas no declaradas o mal declaradas. Son considerados aquellos embarques que debido a sus componentes son considerados como factor de riesgo para el transporte por vía aérea y deberá cumplir ciertas normas.
<i>Criterio</i>	Embalajes no apropiados, mercancías peligrosas ocultas, derrames, filtraciones, etc.



**ROTURAS**

<i>Definición</i>	Todos aquellos embalajes que sufran deterioros parciales o totales en su embalaje que dejen a la vista su contenido o incentiven la posibilidad de hurto.
<i>Criterio</i>	Daños que pueden producirse por defectos del embalaje, roturas hechas en forma intencional de 20 cm <sup>2</sup> de superficie (EJ. piquetes entre 10,0 cm x 2,0 cm. o de 5 x 4 cm) con el fin de averiguar el contenido, o roturas producidas con un vehículo de carga. Para la clasificación de esta irregularidad, también se debe considerar la naturaleza del producto y si este presentó daño.



**DAÑADO A LA ENTREGA**

<i>Definición</i>	Son aquellos embarques que se reciben conforme en la recepción del vuelo, sin embargo en la manipulación de la carga dentro de la bodega se producen daños externo a la carga, afectando directamente al cliente al momento de la entrega
<i>Criterio</i>	Este código solo aplica aquellas estaciones que tienen control sobre el almacén de entrega de carga.

**PROBLEMAS CON SENSORES**

<i>Definición</i>	Aquellos bultos que han sido provistos de sensores especiales por parte del embarcador con el fin de detectar alguna mala manipulación. Estos sensores están destinados a detectar la mala orientación de un bulto como asimismo los movimientos bruscos a que puedan ser sometidos durante el transporte
<i>Criterio</i>	Sensor activado por mala manipulación y orientación del bulto



**MERMA EN DESTINO**

<i>Definición</i>	Son aquellos embarques que no presentan daño e irregularidades en la recepción del vuelo y el resultado de la internación queda reflejado sin observaciones. Y a posterior del proceso se detecta daño a la carga con evidencia de merma.
<i>Criterio</i>	Para determinar la merma en destino, se requiere un reconocimiento a través del vista aduana local o una inspección del clientes o representante considerando el packing list o factura pro forma.

**OTRAS DISCREPANCIAS NO LISTADAS (FÍSICAL – CARGO)**

<i>Definición</i>	Son aquellas irregularidades que no aparecen en el listado definido por el DFR.
<i>Criterio</i>	Al momento de utilizar este concepto en el sistema DFR. Se deberá describir y/o detallar la irregularidad en el recuadro de Remarks.

### 11.2.2.2.1 Códigos de Discrepancias Físicas

A continuación se detallan los códigos de discrepancia con su número de identificación (actual vs nuevo).

Descripción	Código actual
Carga faltante	2
Carga sobrante	34
Aplastado	36
Filtrando	39
Merma	40
Mojado	41
Roturas	48
Faltante a la entrega	114
Dañado a la entrega	115
Merma en destino	123
Mojado en destino	124
Diferencia de peso	37
Carga mal distribuida	108
Otras discrepancias no listadas (Físico)	110
Problemas con mercancías peligrosas	43
Muerte	42
Guía Aérea Física contiene caracteres no aceptables	54

### 11.2.2.3 Excepciones

#### 11.2.2.3.1 Original 2 de la Guía Aérea.

Toda estación que requiera enviar carga a cualquier destino de la RED el personal de operaciones de carga (de la estación de origen) deberá Preocuparse de que, la original n° 2 (para el consignatario) de la guía aérea, acompañe el embarque hasta su destino final.

**Nota 1:** Regulado en “*The Air Cargo Tariff Manual* de la IATA, sección 6 cap. 6.1”.

Las estaciones involucradas (tanto de origen como destino) deberán buscar la solución más rápida y efectiva, de tal manera, de no afectar la entrega de la carga al cliente (si es posible emitir una nueva guía aérea).

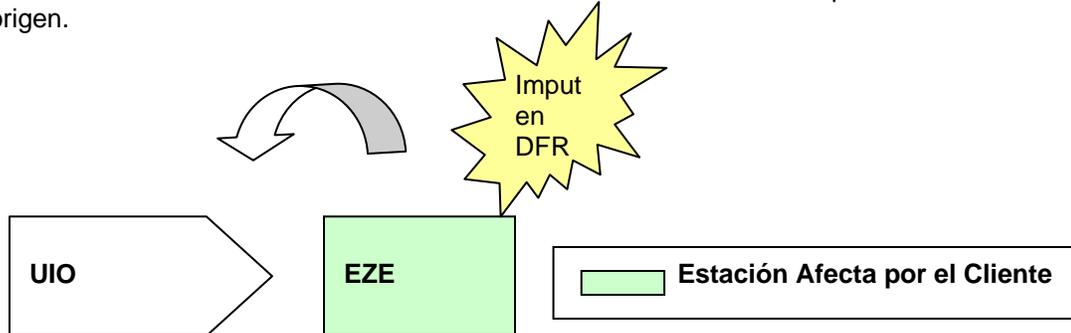
**Nota 2:** La original n° 4 de la guía aérea no es requisito obligatorio, sin embargo la estación de origen deberá adjuntar copias extras para efectos de entrega en destino (POD).

Las estaciones involucradas (tanto de origen como destino) deberán buscar la solución más rápida y efectiva, de tal manera, de no afectar la entrega de la carga al cliente (si es posible emitir una nueva guía aérea).

**FALTA DE LA ORIGINAL N°2**

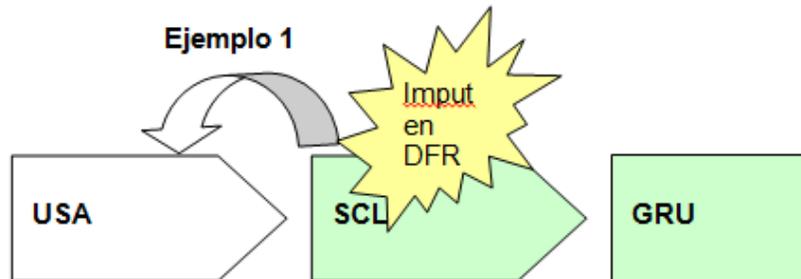
**a) Detección en destino final**

En caso que la estación de destino detecte que la guía aérea no contiene la copia n°2, el personal de operaciones de carga de la estación de destino debe indicar la anomalía "GUIA EN SISTEMA - DCTOS. NO ARRIBADOS" en el sistema DFR e imputar a la estación de origen.

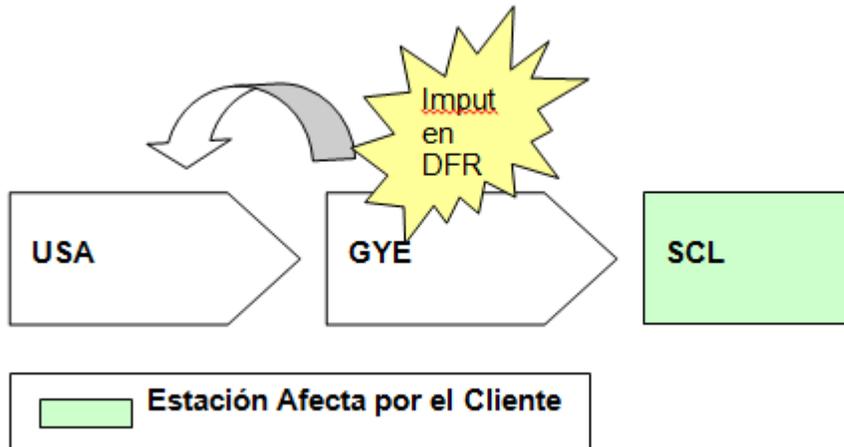


**b) Detección en la estación de Tránsito**

En estaciones que afecten al Cliente: En caso que la estación de tránsito detecte que la Awb no contiene la copia n° 2, el personal de operaciones de carga de la estación de tránsito debe indicar la anomalía en el sistema DFR ("GUIA EN SISTEMA - DCTOS. NO ARRIBADOS") e Imputar a la estación de origen, y contactar (vía telefónica o e-mail) a las estaciones de origen y destino para solucionar el evento. Siempre y cuando el país de destino este incluido en este boletín.



**Ejemplo 2**



En estaciones que "NO" afecten al Cliente: En caso que la estación de tránsito detecte que la Awb no contiene la copia n° 2, el personal de operaciones de carga de la estación de tránsito "NO" debe imputar a la estación de origen o destino y continuar el embarque hasta destino final.



**Nota:** Se entiende por *estaciones afectas por el cliente*, a aquellas en que provoca cualquier tipo de retraso o inconveniente al realizar la entrega del embarque al Cliente cuando no llega la AWB con la 2° copia original.

**11.2.2.3.2** Para la regularización de carga física "faltante" (documentos y/o carga física) o para carga física y guía aérea despachada con "problemas en sistema", el personal de Operaciones de Carga de la estación de origen deberá:

Para carga Faltante (documentos y/o carga física):

- a) Confeccionar un manifiesto manual (no en cargo system).
- b) Ingresar la guía aérea en la distribución considerando el vuelo real que se envía la carga y/o guía aérea a destino final.
- c) Enviar copias del manifiesto manual (punto a) y copia de guía aérea\* en un sobre por separado con la leyenda: "REGULARIZACIÓN DE CARGA – VUELO N° XXX FECHA XX-XX-XX o MANIFIESTO MANUAL".
  - \* Sólo si la guía aérea está en destino, de lo contrario se deberá enviar la original.
- d) e informar vía e-mail a la estación de destino (ver Anexo Directorio de Contactos) con el asunto: VUELO N° XXX FECHA XX-XX-XX MANIFIESTO MANUAL con el siguiente detalle:
  - i) MAWB o AWB escaneadas
  - ii) HAWB escaneadas
  - iii) Manifiesto Consolidado escaneado

Esto con el objetivo que la estación de destino final pueda ingresar al sistema de transmisión Aduanero considerando 2 horas antes del arribo del vuelo (para vuelos con menos de 2 horas de vuelo, la información podrá ser transmitida al menos 1 hora antes del arribo del vuelo).

Para las estaciones de habla hispana, los mensajes deberán ser enviados en idioma español (ej: destino Chile en español; destino USA en inglés.)

Para carga física y guía aérea despachada con problemas en sistema:

- a) Confeccionar un manifiesto manual (no en cargo system).
- b) Ingresar la guía aérea en la distribución considerando el vuelo real que se envía la carga y guía aérea a destino final.

- c) Enviar copias del manifiesto manual (punto a) y guía aérea en un sobre por separado con la leyenda: “REGULARIZACIÓN DE CARGA – VUELO N° XXX FECHA XX-XX-XX o MANIFIESTO MANUAL”.
- d) e informar vía e-mail a la estación de destino (ver MOC Capítulo 15 Directorio de Contactos) con el asunto: VUELO N° XXX FECHA XX-XX-XX MANIFIESTO MANUAL con el siguiente detalle:
  - i) MAWB o AWB escaneadas
  - ii) HAWB escaneadas
  - iii) Manifiesto Consolidado escaneado

Esto con el objetivo que la estación de destino final pueda ingresar al sistema de transmisión Aduanero considerando 2 horas antes del arribo del vuelo (validar) (para vuelos con menos de 2 horas de vuelo, la información podrá ser transmitida al menos 1 hora antes del arribo del vuelo).

Para las estaciones de habla hispana, los mensajes deberán ser enviados en idioma español (ej: destino Chile en español; destino USA en inglés).

El personal de Ops. de Carga (Documental) de la estación de destino, deberá incluir en los cuerpos de manifiestos la regularización de los manifiestos manuales, con el fin de que la carga quede correctamente internada, y no sea considerada como un error documental el envío de copias de guía aérea y/o manifiestos manuales.

#### 11.2.2.4 Cargas Parciales

Con la finalidad de evitar asignaciones de discrepancias en regularización de cargas parciales; personal de operaciones de la estación de origen, deberá;

- a) A partir del segundo envío o primer parcial, manifestar los parciales considerando copia de la guía aérea, piezas y kilos reales embarcados.
- b) Distribuir en el vuelo la cantidad de pcs y kilos realmente embarcados.
- c) El no cumplimiento de las letras a y b, traerá como consecuencia la asignación de un sobrante o faltante (según sea el caso) en DFR.
- d) Enviar copia de la awb, en caso contrario se asignará la discrepancia: **GUIA EN SISTEMA- DOCUMENTOS NO ARRIBADOS (Ver punto 11.2.2.1 Irregularidades Documentales).**

**Nota:** La imputación será asignada al parcial que sea enviado en primer vuelo.

**11.3 PROCESO DFR 72 HORAS****11.3.1 Definición y Alcance**

## Definición

El DFR 72H es el proceso que apunta a agilizar los tiempos de ingreso, descargos y respuestas de las irregularidades en el DFR, así como también a obtener indicadores de gestión oportunamente.

## Alcance

El presente procedimiento aplica en la red, a todos los procesos y usuarios que intervienen en él, y que tienen relación con el flujo de los embarques tanto en; Exportaciones, tránsito e importaciones.

**11.3.2 Esta Normativa se Divide en 2 Partes;**

- En primer lugar a los cambios a nivel de sistema e interacción de los usuarios, y
- En segunda instancia, a modificaciones en los plazos y procesos de regularización de imputaciones.

**11.3.3 Modificaciones en el Sistema****11.3.3.1 Intencionalmente dejado en Blanco****11.3.3.2 Responsabilidades de destino (Importaciones)**

Personal de importaciones deberá descargar el sistema DFR:

A partir de 01-Oct-2011:

- 45 minutos después del despacho real (ATD) de cada vuelo, para vuelos con una duración de más de 45 minutos de vuelo
- Al momento del despegue del vuelo, para vuelos con una duración de menos de 45 minutos de vuelo.

A partir de este plazo todos los cambios en sistema deberán estar realizados, por lo tanto, esta información tiene carácter de definitiva.

En caso de que se intente cargar el DFR antes de los tiempos establecidos de 45 minutos, el sistema entregará un "warning" indicando que el plazo establecido aún no se cumple y por lo tanto no será posible cargar el sistema antes de tiempo.

- El "warning" indicará que el vuelo no está distribuido ni contiene awb's manifestadas
- Además, existe un cuadro de resumen que indica: la cantidad de guías aéreas manifestadas, guías aéreas distribuidas, total de guías aéreas en el vuelo (independiente del status), tiempo que falta para que se cumpla lo establecido para que se cargue la información y tiempo de eliminación.
- Al no cumplir todas las condiciones, el botón de 'LOAD FLIGHT' se encontrará bloqueado.

**Nota:** ver figuras 2, 3, 4 y 5 en MOC vigente.

El cumplimiento de esta norma se realizará y se medirá a través del mensaje DEP de cada estación.

Figura 2

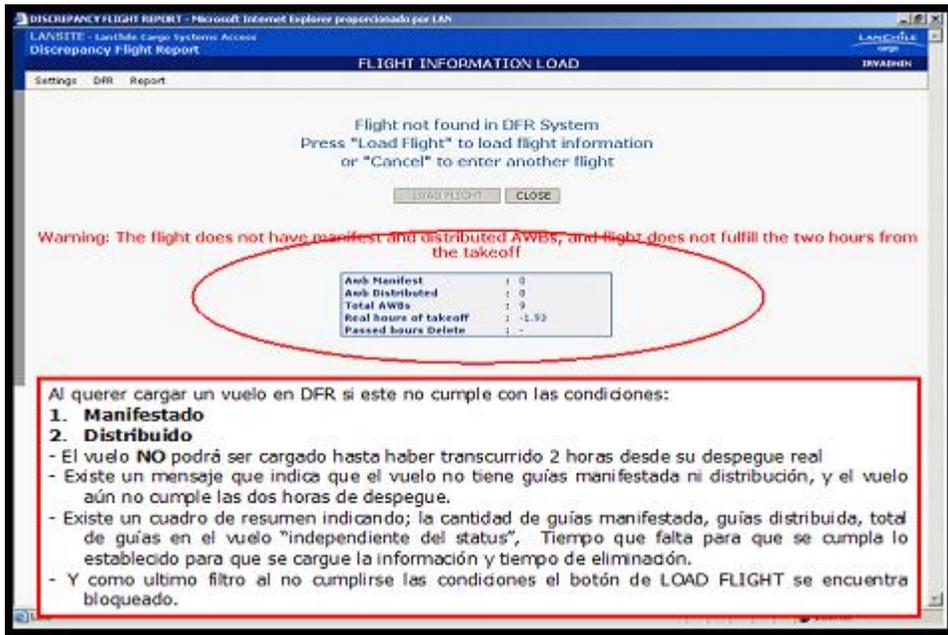


Figura 3

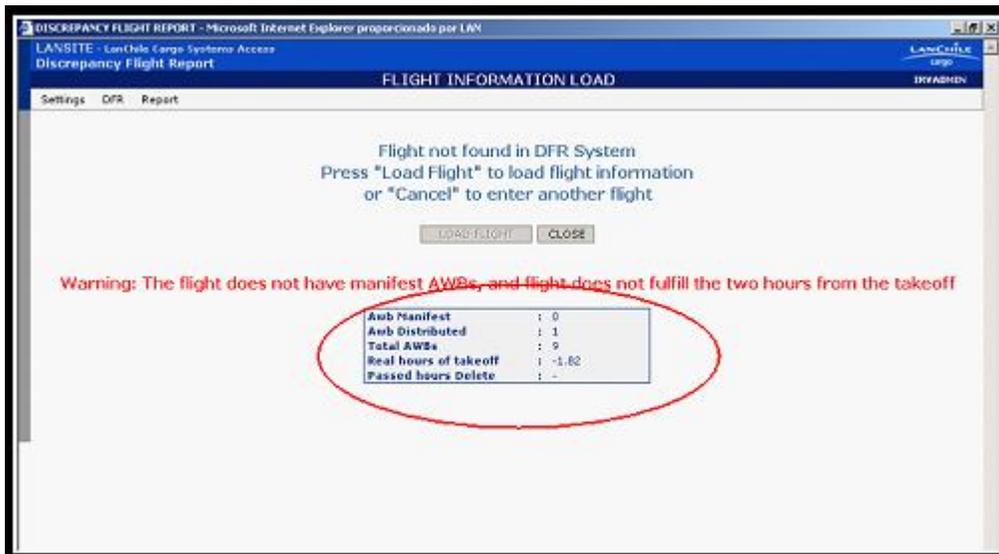


Figura 4

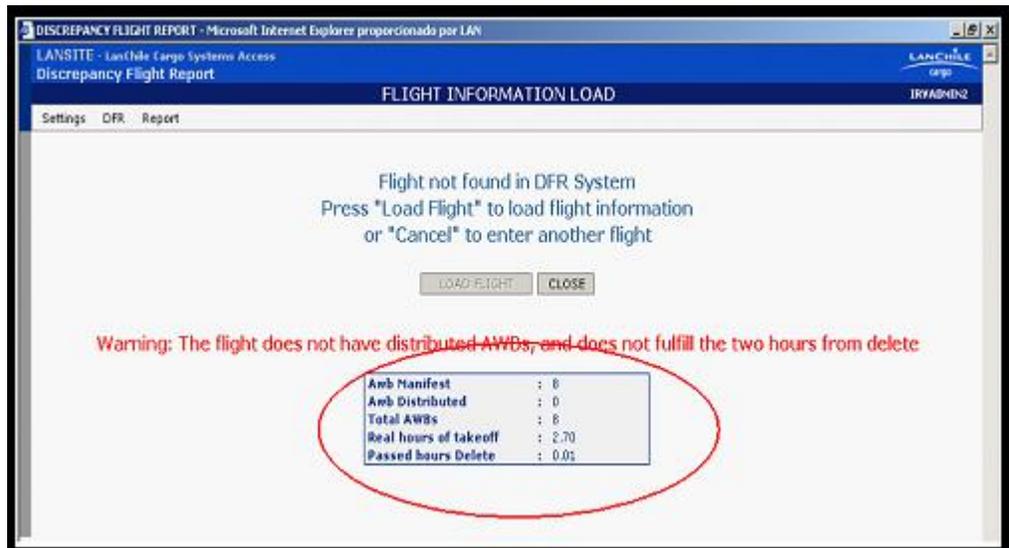
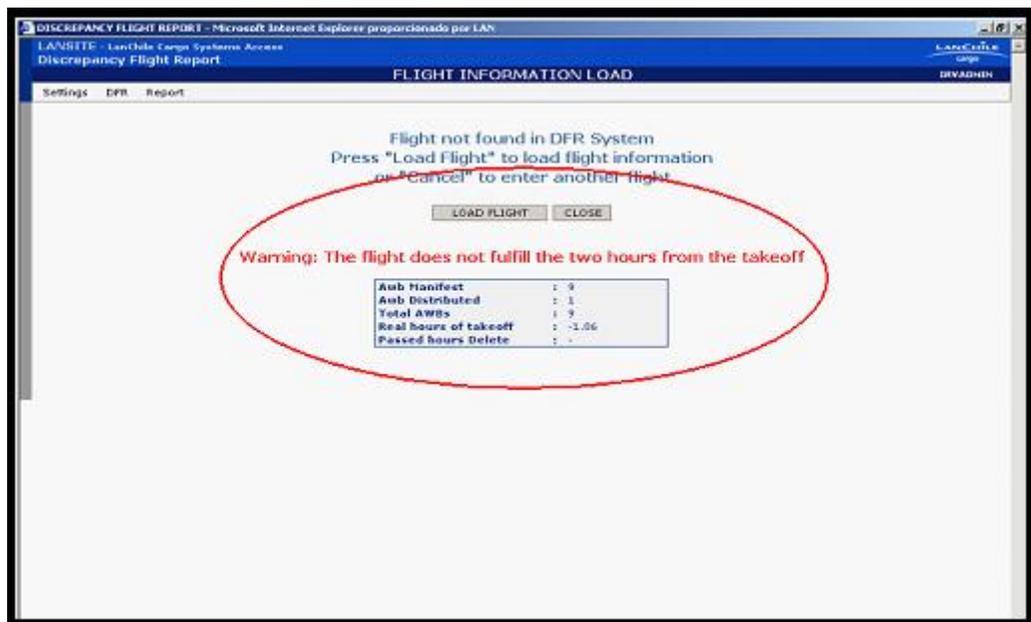


Figura 5

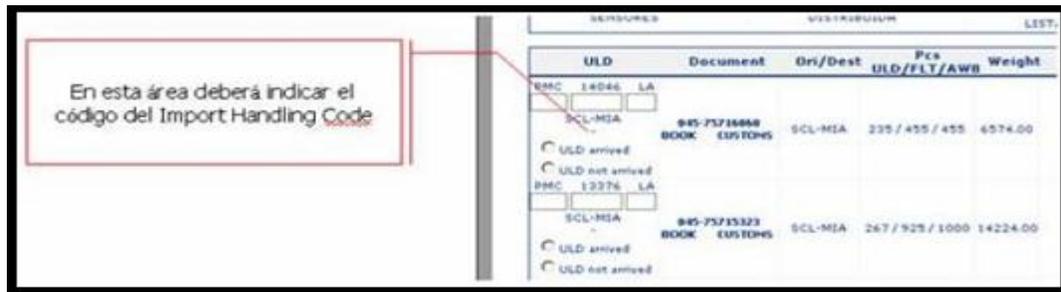


#### Utilización del Import Handling Code para Importaciones

- Después que la estación de origen ingresó el IHC en cada ULD, el personal de Importaciones de la estación de destino podrá identificar, a través de los códigos "B", "D" y "T", los ULD que podrán ser despaletizados y también podrá identificar aquellos ULD que no deberán ser desarmados, ya se porque tienen conexión programada ó porque serán entregados directamente al cliente (Full Ballet)

Este código aparecerá en el sistema DFR, bajo la identificación del ULD como muestra la siguiente figura 6 en la siguiente página.

Figura 6

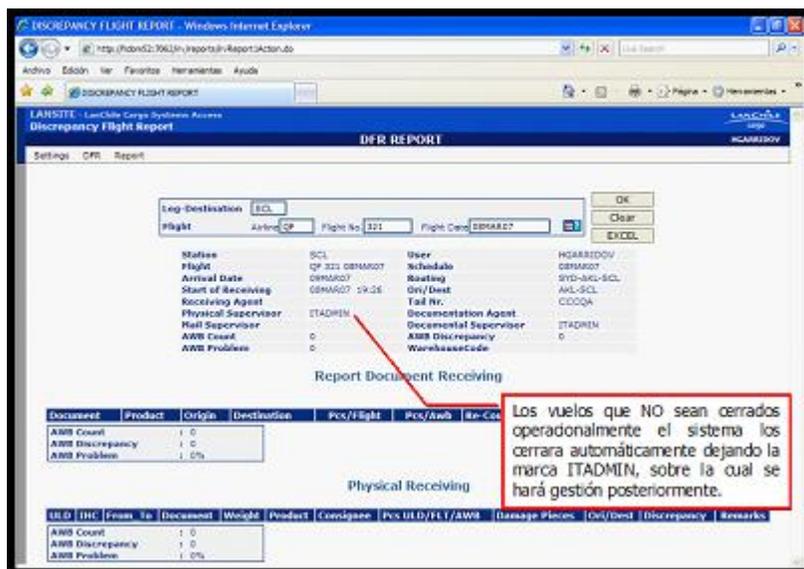


Revisión Física y Documental posterior al Arribo de cada vuelo.

- Posterior a la hora real de arribo (ATA), personal de importaciones contará con un plazo máximo de 12 horas para cargar el DFR e ingresar las irregularidades (Physical Receiving y Document Receiving).

Posterior a este plazo existirá un cierre automático del sistema que impedirá que se incluyan irregularidades posteriores dejando una marca de ITADMIN. Ver figura 7.

Figura 7



Verificación de la posta de origen de los Sobrantes

- Al ingresar el código de discrepancia 34 en el Físico (Physical Receiving) y el 47 en el caso de la recepción documental (Document Receiving), se activaran ventanas donde se sugiere el origen del sobrante según el IHC de la distribución, de no ser el correcto se deberá corregir y posteriormente cerrar el vuelo. ver figura 8.

Figura 8

The figure shows two screenshots from the LAN Cargo system. The top screenshot is a 'DISCREPANCY FLIGHT REPORT' window. It displays flight details and a table of discrepancy codes. A red box highlights the 'Remarks' column, with a red arrow pointing to the text: 'Al ingresar el código de discrepancia 34 en el Físico y el 47 en el caso de la recepción documental. Se activaran ventanas donde se sugiere el origen del sobrante según el IHC de la distribución, de no ser el correcto se puede corregir y posteriormente cerrar el vuelo.' Below this, a green arrow points to the bottom screenshot, which is an 'ORIGIN - DESTINATION' window. This window shows a table for selecting the origin and destination for the discrepancy.

Amb	Origin	Destination
999-18181818	CDG	FRA
045-51330661	CDG	FRA
045-51045411	FRA	MIA
045-51045433	LAX	MIA
999-15151515	FRA	MIA

### 11.3.4 Modificaciones en el Proceso de Regularización

The screenshot shows the 'DISCREPANCY FLIGHT REPORT' interface. A table lists discrepancy codes with their descriptions. A red box highlights the code '34' (CARGA DOCUMENTAL) and '47' (PROBLEMA CON REQUISITOS RELATIVOS). A red arrow points from this box to a dialog box titled 'ORIGIN - DESTINATION - Microsoft Internet Explorer proporcionado por LAN'. The dialog box shows a table with columns 'Amb', 'Origin', and 'Destination'. The entry '045-51045411' is selected, showing 'LAX' as the origin and 'MIA' as the destination.

Code	Description
34	CARGA DOCUMENTAL
47	PROBLEMA CON REQUISITOS RELATIVOS

Amb	Origin	Destination
999-18181818	CDG	FRA
045-51330661	CDG	FRA
045-51045411	FRA	MIA
<b>045-51045433</b>	LAX	MIA
999-15151515	FRA	MIA

#### 11.3.4.1 Responsabilidades de origen

Revisión continua en sistema DFR por cada vuelo despachado

- La revisión de cada vuelo despachado por Exportaciones, debe ser en forma diaria en el sistema DFR, a partir de 12 horas después del arribo real del vuelo (ATA) en la estación de tránsito o destino final según corresponda.
- Este nuevo proceso, implica que "NO" se enviará una base Excel con los errores de la semana anterior a las postas de origen. La revisión de las discrepancias debe ser chequeada directamente en sistema DFR.

Análisis y generación de descargos Export.

- Luego de obtener y revisar diariamente el sistema DFR, el personal de Exportaciones debe analizar los casos en los cuáles asegure no tener responsabilidad (error de ingreso en tránsito o destino), para enviar las consultas y/o descargos respectivos en un plazo máximo de 24 horas a partir de cada revisión diaria. Estas 24 horas empiezan 12 horas después del arribo real del vuelo en la estación de Tránsito o Destino Final según corresponda (ATA)
- Las consultas se enviarán vía e-mail al personal de Import responsable del DFR en la estación y/o Jefatura de Import para obtener un Feed-back definitivo de la responsabilidad de cada imputación.

### Respuesta de Importaciones al descargo de Exportaciones

- Luego del envío de los descargos de Export a Importaciones en los plazos anteriormente establecidos (4.1.2), la estación de tránsito o destino tiene un plazo de 12 horas para responder desde la llegada vía e-mail de la consulta de Export.
- En caso de que la estación de origen (Exportaciones) no reciba respuesta por parte de Importaciones en los plazos establecidos, se mantendrá la irregularidad en la estación de origen.
- Lo anterior implica que esta situación puede afectar a la estación de origen negativamente, por lo que (el área de gestión) llevará un indicador paralelo que muestre aquellas estaciones Import que no responden a los descargos a los descargos efectuados por la estación de origen.

#### **11.3.4.2 Responsabilidades de Importaciones**

##### Análisis a los Descargos de la estación de Origen (Exportaciones)

- A partir del cierre en DFR de cada vuelo, la estación de origen (personal de exportaciones) contará con 24 horas para analizar las imputaciones y enviar sus descargos a destino vía email, de aquellas irregularidades con las que no está de acuerdo.

##### Respuesta a los Descargos de la estación de Origen (Exportaciones)

- El personal de Import responsable del DFR que reciba las consultas desde la estación de origen, debe responder directamente, o delegar la responsabilidad de entregar la respuesta, para que esta sea enviada en un plazo no superior a 12 horas a contar del recibo de dicho descargo vía e-mail.

##### Responsabilidades de Importaciones de acuerdo a la respuesta enviada

Antes de enviar la respuesta a cada caso planteado por la estación de origen, el personal de importaciones debe realizar lo siguiente:

- En caso de aceptar que el descargo corresponde a un error de ingreso en Importaciones, se debe abrir el vuelo en el sistema DFR (Closing DFR) y eliminar la irregularidad para que no aparezca en la base semanal de construcción del informe de "Satisfacción al Cliente".
- En caso de "No" aceptar el descargo de la estación de origen, debe enviar la respuesta vía e-mail con el detalle de las razones dentro del plazo establecido (12 horas a contar del recibo de la consulta).

11.3.5 Plazo Total Proceso DFR 72 h

- El nuevo proceso implica que las irregularidades serán revisadas y definidas durante la semana actual, obteniendo el número definitivo por cada indicador sin tener que realizar modificaciones posteriormente. Por lo tanto al momento de implementar el proceso no se volverán a revisar casos anteriores a la semana actual de revisión.
- Ver resumen y detalle de plazos de tiempos en figura 9:

Figura 9

