



Aviso Importante

23/Marzo/2020

FAQ | Medidas Preventivas COVID-19

La situación actual originada por la pandemia del COVID-19 nos exige tomar medidas extraordinarias para preservar la integridad y salud de nuestros colaboradores, de ésta manera hemos hecho adecuaciones en nuestras actividades para mitigar cualquier impacto en los servicios que prestamos regularmente.

A continuación encontrará una lista de preguntas frecuentes sobre los cambios que hemos hecho en nuestra organización con el propósito de aclarar nuestra disponibilidad para seguir atendiendo sus requerimientos.

1. ¿Qué medidas ha tomado Hamburg Süd para prevenir COVID-19?

Estamos evitando la concentración de nuestro personal en áreas de trabajo cerradas aumentando la distancia entre las personas y reforzando la higiene en la oficina. Igualmente se ha implementado el esquema de “Home Office” en un gran porcentaje de nuestros colaboradores, organizando guardias para cubrir tareas esenciales dentro de la oficina de la Ciudad de México que no pueden ser cubiertas de manera remota. Se han suspendido viajes, visitas o reuniones comerciales para ser remplazadas por reuniones virtuales o conferencias telefónicas.

2. ¿Cómo puedo contactar al equipo de ventas, servicio al cliente y otros?

Usted puede contactar a nuestros colaboradores por distintos medios:

- a. Vía telefónica o teléfono celular: Las extensiones de los colaboradores que se encuentran realizando “Home Office” han sido ruteadas a sus teléfonos celulares. Adicional si usted llama a nuestro conmutador podrá proporcionar sus datos a nuestra recepcionista y ella por medio de un chat interno estará informando a cada área el detalle de las llamadas correspondientes.
- b. Correo Electrónico
- c. Vía whatsapp

En nuestra área de finanzas todos nuestros colaboradores de Cuentas por Cobrar están trabajando normalmente desde sus casas. En caso de que requiera escalar algún tema, favor tomar nota de nuestros contactos como sigue:

Ricardo Colorado – Supervisor Clientes sin Crédito
Ricardo.colorado@hamburgsud.com
 55 5481-8901
 Maurilio Garcia – Supervisor Clientes com Crédito
Maurilio.garcia@hamburgsud.com



Aviso Importante

23/Marzo/2020

55 5481-8932

Teresa Maravilla – Gerente AR

Teresa.maravilla@hamburgsud.com

55 5481-8941

55 4515-2720

En general no prevemos cambios en los canales de comunicación y reiteramos el uso de canales digitales (sitio web, Instant - para cotizaciones y reservas en línea, etc.) para proporcionar información sobre transacciones, cotizaciones y reservas en línea.

3. ¿La recepción de documentos originales de importación (cartas garantía, encomienda y conocimientos de embarque), se seguirán entregando físicamente en instalaciones de Hamburg Süd.

Si, la documentación de importación como Conocimientos de Embarque y cartas, se siguen recibiendo en nuestras oficinas de la Ciudad de México de manera regular.

4. ¿Cómo se está llevando a cabo la entrega física de los conocimientos de embarque en original?

Continuamos entregando en nuestra oficina en la Ciudad de México de manera habitual, en un horario de 09:00 a 13:00 hrs.

La entrega de conocimientos de embarque en nuestras oficinas del interior de la República ha quedado suspendida por encontrarse temporalmente cerradas.

Debido a la contingencia les sugerimos evaluar las opciones de imprimir el conocimiento de embarque en destino o usar la modalidad “sea waybill” en sus instrucciones de documentación.

5. ¿Cómo se está llevando a cabo el proceso de Revalidación?

Se está llevando de manera habitual. Las solicitudes de liberación se reciben de manera electrónica y con el horario de recepción de 9 a 2 p.m. de lunes a viernes y sábados de 9 a 12 hrs.

Para los puertos de Veracruz y Manzanillo, se aplican los pagos de recargos locales y para los puertos de Altamira y Lázaro Cárdenas, se deberá contactar a Angélica Navarro del departamento de finanzas (Angelica.Navarro@hamburgsud.com)

Para asegurar que los requisitos están completos y la revalidación pueda realizarse pueden consultar mediante “Teilen” para agilizar este proceso.
<http://hsteilen.servehttp.com/Liberaciones.aspx>



Aviso Importante

23/Marzo/2020

6. ¿Tenemos planes de suspender embarques y descargas??

No. Mantenemos un constante monitoreo de nuestras operaciones y, en apego a las regulaciones de cada país, estamos trabajando en cuidar la continuidad de nuestras operaciones y atención a nuestros clientes.

7. ¿Cuál es el plan de continuidad para los buques?

Hemos tomado acciones que disminuyen el riesgo de infección en nuestra tripulación, adicionalmente hemos implementado medidas complementarias en apego de las indicaciones impuestas por cada puerto/terminal alrededor del mundo.

Seguiremos monitoreando muy de cerca la evolución de ésta situación e informaremos en caso de algún cambio adicional en nuestros procesos.

Atentamente,