



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES OPERACIONES LOGÍSTICAS Y

PROBLEMÁTICAS DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA

Autor

ANTONELLA NATHALIE GARCÍA DÍAZ

INFORME AMPLIADO DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL

GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES

TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: DANIELLA DE LUCA

Viña del Mar, Enero de 2012

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por entregarme todas las herramientas y facilidades necesarias para ser una profesional.

A mi profesora guía, Daniella de Luca por alentarme y aconsejarme durante todo este largo proceso.

A Jorge por apoyarme en todo y estar siempre ahí para mí.

ÍNDICE DE MATERIAS

	PÁGINAS
AGRADECIMIENTOS.....	-2-
GLOSARIO.....	-8-
INTRODUCCIÓN.....	-13-
CAPÍTULO 1: “DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA Y RESEÑA DEL MERCADO”	
1.1 DEFINICIÓN Y RESEÑA DE LA INDUSTRIA.....	-15-
1.2 RESEÑA HISTÓRICA DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-17-
1.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALOR AGREGADO.....	-19-
1.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	-19-
1.5 SERVICIOS.....	-20-
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	-22-
1.6.1 ÁREA DE ADMINISTRACIÓN.....	-23-
1.6.2 ÁREA DOCUMENTACIÓN.....	-23-
1.6.3 ÁREA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....	-24-
1.6.4 ÁREA LOGÍSTICA.....	-26-
1.6.4.1 DEFINICIÓN DE LOGÍSTICA APLICADO A ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-27-
1.6.4.2 SUBDIVISIONES DEL ÁREA LOGÍSTICA.....	-28-
1.7 ANÁLISIS DEL MERCADO.....	-31-
1.7.1 COMPETENCIA DIRECTA DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-31-
1.7.2 COMPETENCIA INDIRECTA DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-32-
1.8 CLIENTES DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-33-
1.9 PROVEEDORES DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-35-

1.10 LOGÍSTICA APLICADA A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN FUNCIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR.....	-36-
CAPÍTULO 2: “MARCO TEÓRICO”	
2.1 CONTENEDORES.....	-38-
2.1.1 MATERIALES.....	-43-
2.1.2 DIMENSIONES.....	-44-
2.1.3 SISTEMA DE CERRADO.....	-44-
2.1.4 MOVIMIENTOS PROPIOS DE LA IMPORTACIÓN DE UN CONTENEDOR.....	-46-
2.1.5 MOVIMIENTOS PROPIOS DE LA EXPORTACIÓN DE UN CONTENEDOR.....	-51-
2.2 NAVES.....	-55-
CAPÍTULO 3: “DESARROLLO PRÁCTICA PROFESIONAL”	
3.1 RAZONES QUE IMPULSAN EL TEMA A DESARROLLAR.....	-57-
3.2 ARMADOR CMA CGM.....	-58-
3.3 DETALLE DE LAS FUNCIONES REALIZADAS COMO EJECUTIVA DE LOGÍSTICA DE CONTENEDORES.....	-59-
3.3.1 RELACIÓN DE LOGÍSTICA CON OTRAS ÁREAS.....	-62-
CAPÍTULO 4: “PROBLEMAS DETECTADOS”	
4.1 PROBLEMÁTICA PROVEEDORES.....	-64-
4.2 PROBLEMÁTICA ARMADOR CMA CGM.....	-67-
¿CÓMO ENTORPECE LA FALLA DE COMUNICACIÓN ENTRE PUERTO, AGENCIA MARÍTIMA Y DEPÓSITO AL COMERCIO EXTERIOR?.....	-76-
CONCLUSIÓN.....	-77-
BIBLIOGRAFÍA.....	-78-
ANEXOS.....	-79-

ÍNDICE DE ANEXOS

	PÁGINAS
ANEXO NÚMERO 1: DESCRIPCIÓN SERVICIOS MÁS IMPORTANTES DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-81-
ANEXO NÚMERO 2: POLÍTICAS DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-84-
ANEXO NÚMERO 3: CARACTERÍSTICAS SEGÚN TIPO DE CONTENEDORES.....	-85-
ANEXO NÚMERO 4: FICHA TÉCNICA CONTENEDORES.....	-86-
ANEXO NÚMERO 5: TIPOS DE BUQUES.....	-90-
ANEXO NÚMERO 6: ORGANIGRAMA MOVIMIENTOS LOGÍSTICOS DE UN CONTENEDOR SEGÚN SISTEMAS CAS Y LARA.....	-91-
ANEXO NÚMERO 7: CÓDIGOS PUERTOS Y DEPÓSITOS UTILIZADOS EN SISTEMA CONTAINER ADMINISTRATION SYSTEM.....	-93-
ANEXO NÚMERO 8: CÓDIGO SERVICIOS QUE PRESTA ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA EN CUANTO A VIAJE BUQUES.....	-94-
ANEXO NÚMERO 9: IMÁGENES SISTEMAS DE INFORMACIÓN CAS Y LARA.....	-95-
ANEXO NÚMERO 10: TRATADOS DE LIBRE COMERCIO FIRMADOS POR CHILE.....	-99-

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

	PÁGINAS
FIGURAS	
FIGURA 1.1: LÍNEA DE TIEMPO EXPLICATIVA RESUMEN EVOLUCIÓN ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-18-
FIGURA 1.2: CUADRO EXPLICATIVO PRINCIPALES SERVICIOS GENERADOS POR ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-21-
FIGURA 1.3: ORGANIGRAMA EXPLICATIVO N°1 DEL POSICIONAMIENTO ÁREA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	-22-
FIGURA 1.4 TABLA VALORES.....	-39-
FIGURA 1.5: EXPLICACIÓN CO-RELACIÓN ALFANUMÉRICA CONTENEDORES..	-40-
FIGURA 1.6: VENTAJAS Y DESVENTAJAS USO CONTENEDORES.....	-42-
FIGURA 1.7: DESCARGA.....	-46-
FIGURA 1.8: SALIDA ZONA PRIMARIA.....	-47-
FIGURA 1.9: INGRESO DEPÓSITO.....	-49-
FIGURA 2: SALIDA DEPÓSITO.....	-51-
FIGURA 2.1: INGRESO STACKING.....	-53-
FIGURA 2.2: EMBARQUE.....	-54-
FIGURA 2.3: ESQUEMA LAY OUT DE LAS FUNCIONES REALIZADAS EN ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-63-
FIGURA 2.4: ESQUEMA RELACIÓN ENTRE PROVEEDORES, ULTRAMAR Y CLIENTES.....	-66-
FIGURA 2.5: ORGANIGRAMA EXPLICATIVO N°2 CADENA CLIENTES.....	-75-
FIGURA 2.6: CUADRO EXPLICATIVO POLÍTICAS DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA.....	-84-
FIGURA 2.7: CUADRO EXPLICATIVO CARACTERÍSTICAS SEGÚN TIPO DE CONTENEDORES.....	-85-
FIGURA 2.8: CONTENEDOR BOX Y TABLA MEDIDAS.....	-86-

FIGURA 2.9: CONTENEDORES TANK Y TABLA MEDIDAS.....	-86-
FIGURA 3.0: CONTENEDOR OPEN TOP Y TABLA MEDIDAS.....	-87-
FIGURA 3.1: CONTENEDOR FLAT RACK Y TABLA MEDIDAS.....	-87-
FIGURA 3.2: CONTENEDOR REEFER Y TABLA MEDIDAS.....	-88-
FIGURA 3.3: CONTENEDOR CONAIR Y TABLA MEDIDAS.....	-88-
FIGURA 3.4: CONTENEDOR HIGH CUBE Y TABLA MEDIDAS.....	-89-
FIGURA 3.5: CONTENEDOR VENTILADO Y TABLA MEDIDAS.....	-89-
FIGURA 3.6: TABLA COMPARATIVA TIPO DE BUQUES.....	-90-
FIGURA 3.7: ORGANIGRAMA N°3 MOVIMIENTOS LOGÍSTICOS DE UN CONTENEDOR VACÍO Y LLENO SEGÚN SISTEMA LARA.....	-91-
FIGURA 3.8: ORGANIGRAMA N°4 MOVIMIENTOS LOGÍSTICOS DE UN CONTENEDOR VACÍO Y LLENO SEGÚN SISTEMA CAS.....	-92-
FIGURA 3.9: TRATADOS DE LIBRE COMERCIO FIRMADOS POR CHILE.....	-99-

IMÁGENES SISTEMAS INFORMACIÓN CAS Y LARA

IMAGEN 1.....	-95-
IMAGEN 2.....	-96-
IMAGEN 3.....	-97-
IMAGEN 4.....	-98-

GLOSARIO

Acuerdos de Complementación Económica: Es la denominación que usan los países latinoamericanos en los acuerdos bilaterales que contraen entre sí para abrir recíprocamente sus mercados de mercancías, los que se inscriben en el marco jurídico de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI). Los ACE apuntan a objetivos integradores de apertura de mercados mayores que los acuerdos de alcance parcial.

Aforo: Operación única en que el Servicio, a través del funcionario designado, verifica y determina al examinar la declaración y/o la mercancía, que su clasificación arancelaria, su evaluación, la fijación de la cuota de los derechos e impuestos y la aplicación de las leyes correspondientes hayan sido correctamente propuestas por el declarante.

Almacenamiento: Un almacén es un recinto de depósito perfectamente deslindado e individualizado en el documento de destinación, donde las mercancías extranjeras permanecen bajo potestad aduanera, sin pagar los derechos e impuestos que causen en su importación.

Armador: Es la empresa que fabrica las naves y presta servicios de carga o traslado de pasajeros.

Balanza de Pagos: Las transacciones registradas en la balanza de pagos aparecen agrupadas en diferentes sub-balanzas, de acuerdo con el carácter que tengan. La diferencia entre ingresos y pagos de una determinada sub-balanza se denomina saldo de la misma. El saldo final de la balanza de pagos en su conjunto dependerá del régimen de tipo de cambio de la economía. En el caso de un sistema de flotación limpia la balanza de pagos siempre está equilibrada, esto es, tiene saldo cero. En cambio, cuando la economía se rige por un tipo de cambio fijo, el saldo es equivalente al cambio en las reservas netas del Banco Central.

Bill of Lading: Conocimiento de embarque. Documento que se emplea en el transporte marítimo. Emitido por el naviero o el capitán del buque, sirve para acreditar la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar, en las condiciones consignadas. Suelen emitirse tres originales y varias copias no negociables. Es necesario presentar un original para retirar la mercancía.

Cabotaje: Transporte por mar de mercancías nacionales o nacionalizadas o la simple navegación entre dos puntos de la costa del país, aunque sea por fuera de sus aguas territoriales, pero sin tocar puerto extranjero.

Documento Único de Salida (DUS): Es el trámite implementado por el Servicio Nacional de Aduanas que ha reunido gran parte de los distintos pasos que deben realizarse para proceder a la presentación de la mercancía ante la aduana, su Autorización de Salida y Embarque, en un esfuerzo de simplificación del proceso de una exportación.

Empresas Courier: Son aquellas personas jurídicas legalmente establecidas en el país, cuyo giro o actividad principal sea la prestación de los servicios de transporte internacional expreso a terceros, por vía aérea o terrestre, de correspondencia, documentos y envíos de mercancías que requieran de traslado urgente y disposición inmediata por parte del destinatario.

Exportación: Envío legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior.

Forwarder: Es el intermediario que toma todas las disposiciones necesarias y/o proporciona servicios complementarios para el transporte de mercancías y otros servicios en representación del emisor. Las personas que se encargan de la importación/exportación y del tránsito de mercancías por cuenta del cargador también pueden ser conocidas como agentes de aduana.

Garantía: Póliza que debe rendirse ante la compañía naviera, y que cubre los eventuales daños al contenedor desde que se retira de puerto (cargado) y es devuelto al depósito asignado por la compañía.

Guía de Despacho: La Guía de Despacho es el documento que da cuenta de la mercancía que ingresa a la zona primaria del puerto, e implica, para Aduanas, la llegada efectiva de la carga.

Importación: Ingreso legal al territorio nacional de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país.

Naviera: La compañía naviera es quien explota servicios y realiza las ventas de los fletes para transporte de carga o los pasajes en el caso de traslado de pasajeros. También se encarga de disponer los Schedule u horarios de arribo o partida de la nave. El Armador por su parte, también posee el poder para ofrecer por sí mismo los espacios de los buques sin contratar servicios ajenos.

Reconocimiento: Operación por medio de la cual el despachador con mandato para despachar o el interesado, revisa o inspecciona las mercancías en los recintos de depósito aduanero antes de someterlas a una destinación aduanera.

Título de Admisión Temporal de Contenedores (TATC): Es el documento aduanero que emiten las agencias navieras para el traslado de contenedores vacíos y/o llenos, que permite el ingreso o salida del país de las unidades, desde la zona primaria, previa visa-ción de Aduanas.

Transbordos: Traslado directo o indirecto de mercancías, de un vehículo a otro, o al mismo en diverso viaje, incluso su descarga a tierra con el mismo fin de continuar a su destino, y aunque transcurra cierto plazo entre su llegada y su salida.

Tratado de Libre Comercio: Consiste en un acuerdo comercial regional o bilateral para ampliar el mercado de bienes y servicios entre los países participantes. Básicamente consiste en la eliminación o rebaja sustancial de los aranceles para los bienes entre las partes, y acuerdos en materia de servicios. Este acuerdo se rige por las reglas de la OMC (Organización Mundial del Comercio) o por mutuo acuerdo entre los países participantes.

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el Informe ampliado en base a la práctica profesional, la cual fue realizada en la Agencia Marítima Ultramar, específicamente en el área Logística de Contenedores.

La logística es la parte del proceso de la cadena de abastecimiento que organiza, y que pone en funcionamiento los mecanismos de gestión, controlando el flujo y el **almacenamiento** de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo, para satisfacer las necesidades del cliente. Para realizarlo es necesaria una coordinación de todas las partes involucradas, y de muchas actividades que controlan y rodean el transporte, considerándolo como fundamental en la gestión logística. Se requiere de la mejor información y la más necesaria en el objeto de coordinar las operaciones.

La expresión común de la logística es efectividad y eficiencia, lo cual se refleja en que toda organización debe poder mantener la capacidad de estarse actualizando continuamente y también reaccionar rápidamente ante los cambios y avances en los mercados, tecnológicos, necesidades de los clientes, y muchas otras adversidades más que se presentan día a día, para poder así mantenerse vigentes y lograr la satisfacción del consumidor. También se puede visualizar en el aspecto disminuir al máximo los márgenes de error y desviaciones, reduciendo el tiempo de atención al cliente. Finalmente es necesario alcanzar los estándares de calidad para los productos y sobre todo de

los servicios logísticos, más aún en un mundo tan competitivo, donde el posicionamiento, diferenciación y actualización continua se convierten en las armas sustanciales.

CAPÍTULO 1: “DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA Y RESEÑA DEL MERCADO”

1.1 DEFINICIÓN Y RESEÑA DE LA INDUSTRIA

Antes de comenzar, debemos primero definir el contexto en el que nos encontramos y para ello hay diversos factores que contribuyen a influenciar en el desarrollo de las actividades de empresas como Ultramar, Agencia Marítima.

En el principio de los tiempos, no era posible obtener los productos deseados en el lugar y tiempo requeridos, ya que éstos existían y se encontraban disponibles sólo en ciertas épocas del año. No existían mecanismos de transporte ni almacenamiento, por lo que las personas prácticamente debían acarrear de un lado a otro lo que deseaban consumir, sin que pasara mucho tiempo, ya que los alimentos perecían sin los sistemas de refrigeración adecuados. Esto obligaba a la población a situarse a vivir cerca de sus fuentes de abastecimiento, reduciendo a la vez sus opciones de bienes disponibles para consumo.

Más tarde, el comercio vislumbró la posibilidad de acercarse a las fuentes de aprovisionamiento y eliminar “en parte” las barreras geográficas a través del uso eficiente de los diversos elementos logísticos, desarrollando las gestiones de compra, almacenamiento y distribución. De esta manera, las naciones se relacionan a través de los procesos de **exportación** e **importación** de bienes y servicios.

En el contexto nacional desde la década de 1980, Chile comenzó a relacionarse con el comercio exterior de forma más habitual, mediante el planteamiento de una política comercial externa que implica la relación beneficiosa entre países y naciones por medio de existencia de los instrumentos conocidos como **Acuerdos de Complementación Económica** (ACE), en un principio, y los **Tratados de Libre Comercio** (TLC), posteriormente.

En este ordenamiento económico surge entonces la necesidad de la creación de algunas instituciones que faciliten la tarea de gestionar carga, embarcaciones, y agentes participantes en la cadena de la compra-venta a nivel mundial. Una de ellas vendría siendo el caso de las Agencias Marítimas, cuya mayor responsabilidad es la gestión y apoyo del comercio exterior en Chile.

1.2 RESEÑA HISTÓRICA DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA

Ultramar, Agencia Marítima se crea en el año 1952 en Santiago de Chile como una Agencia de naves y representante de sólo un par de **armadores**. Su fundador fue Albert Von Appen, un emprendedor con gran fuerza de voluntad, decidido a cumplir sus sueños y su filosofía corporativa, la cual consistía en considerar la mano de obra como el activo más valioso de la compañía y el que más debía cuidarse para alcanzar el éxito. Tras su muerte en 1971 se convirtió prácticamente en una leyenda y su filosofía de negocios permanece hasta hoy en día.

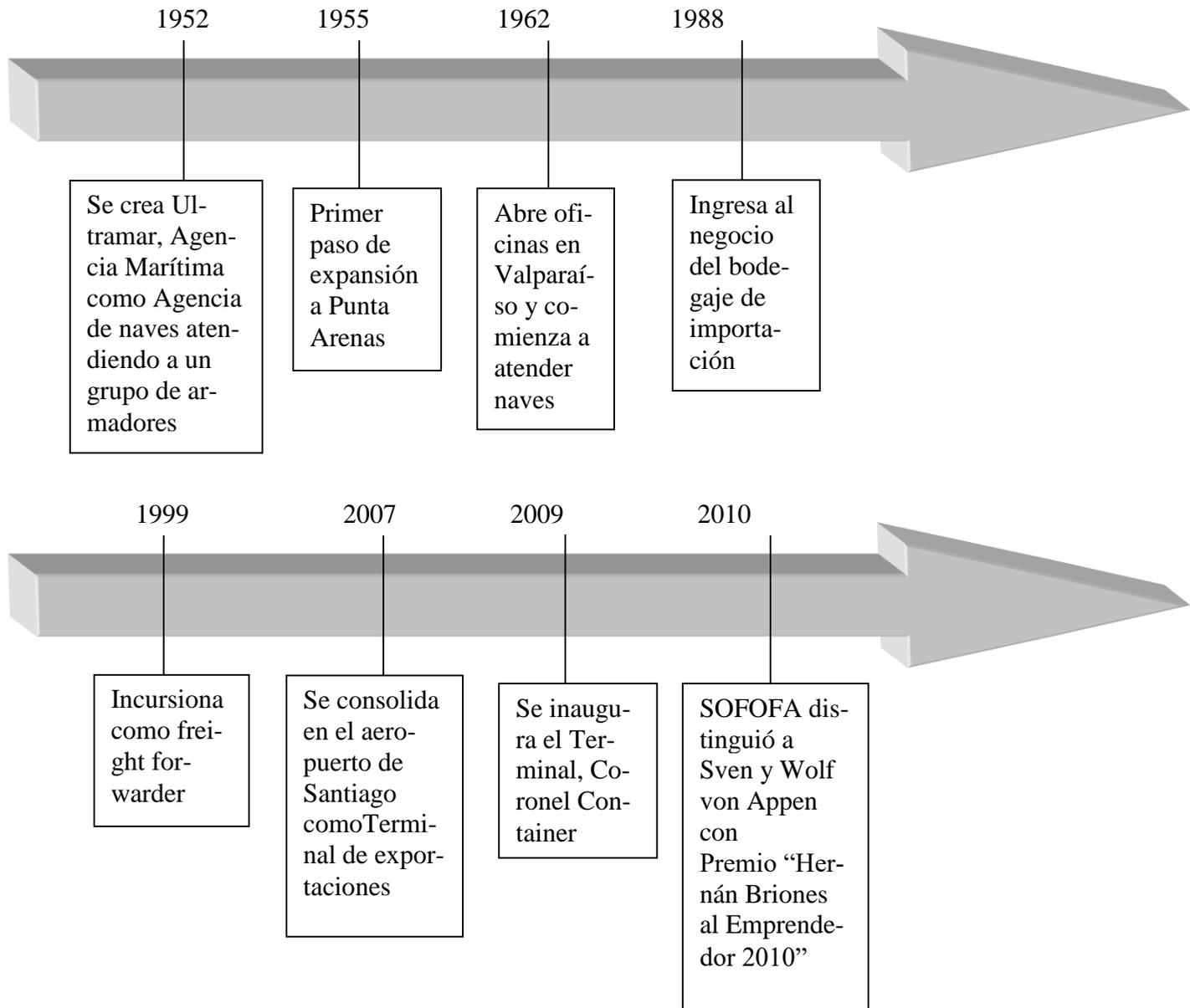
Ultramar, Agencia Marítima comienza a instalar sus oficinas en Valparaíso, Iquique, Mejillones, San Antonio, Puerto Montt, Coquimbo, Antofagasta, Talcahuano, Quintero, Puerto Williams, Huasco, Caldera, Punta Arenas, Chacabuco, Los Vilos y Tocopilla.

En las oficinas de Valparaíso (lugar donde fue realizada la práctica profesional) se comenzó a desarrollar Ultramar, Agencia Marítima con alrededor de veinte personas, donde el espacio físico utilizado para desempeñar las actividades de la empresa constaba sólo de un piso en un edificio. Hoy en día, las oficinas de Valparaíso de Ultramar, Agencia Marítima cuentan con cuatro pisos y con un importante número de recursos humanos, compuesto por alrededor de ciento veinte empleados.

A nivel internacional, en la actualidad Ultramar, Agencia Marítima brinda sus servicios a países como Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay.

Figura 1.1 Línea de tiempo explicativa resumen evolución Ultramar.

Agencia Marítima



(Figura 1. 1)

1.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALOR AGREGADO

“Visión: Contribuir a que Chile sea una potencia en el intercambio comercial.

Misión: Ser la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias”. (1)

1.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La responsabilidad social empresarial puede definirse como “la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido” (2).

El aspecto de la calidad humana es muy apreciado en esta empresa, los tratos son igualitarios y de respeto entre los colaboradores y la opción de capacitarse en nuevas áreas siempre está latente.

En Ultramar, Agencia Marítima, la seguridad no es un tema que se tome a la ligera , puesto que está incluido en la filosofía de la empresa, el promover y respetar los más altos estándares de seguridad, para proteger tanto a los colaboradores como a los clientes, estando constantemente poniéndose al día con respecto a los nuevos avances en la materia.

Por último, siempre está presente la preocupación por el cuidado al medio ambiente, buscando siempre un equilibrio entre las gestiones y operaciones de la empresa con el entorno. La búsqueda de soluciones cada vez más limpias indica que Ultramar, Agencia Marítima está pendiente de la opinión de sus clientes pro-ambientalistas y, por supuesto de no dañar la ecología, cosa que nos compete a todos.

1.5 SERVICIOS

Ultramar S.A brinda servicios de Agenciamiento Marítimo a buques que recalán en puertos chilenos, lo que significa que representa a distintos Armadores en puertos nacionales determinados ante la autoridad marítima y todos los organismos que influyen el sector marítimo-portuario, como lo son la Aduana, las **navieras**, policía internacional, la Armada de Chile, Servicio Nacional de Salud, Servicio Agrícola Ganadero, Servicio Nacional de Pesca, entre otros.

La relación contractual entre Armador y Agencia Marítima genera derechos y obligaciones que esta última debe cumplir.

Entre las funciones de una Agencia se encuentran el asistir a las naves en su recepción y despacho, notificando y tramitando los permisos exigidos, informar a los operadores portuarios la hora exacta cuando recalán y embarcan las naves, contratar los servicios de empresas remolcadoras, atender y controlar la documentación de las cargas de importación, exportación y **transbordos**, rastreo o tracking de contenedores, coordi-

nación de pilotaje de canales, recaudación de fondos por los servicios prestados, entre otros.

Figura 1.2 Cuadro explicativo principales servicios generados por Ultramar, Agencia Marítima

Atención Naves	Atención lanchas	Tratamiento Carga	Otros servicios
<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y despacho de naves. - Liquidación de naves. - Coordinación de pilotaje. - Atención de pasajeros y tripulantes. - Coordinación entrega de Combustibles y lubricantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Amarra y desamarra por medio de flota de lanchas. - Traslado de prácticos, tripulantes y autoridades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte de carga y pertrechos. - Internación. - Almacenamiento. - Aforo. - Reconocimiento. - Inspección. - Despacho de carga. - Mantenión de la cadena de frío de los productos perecibles. - Atención documental a las cargas de importación, exportación y transbordos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de comunicación eficientes. - Coordinación de remolcadores. - Coordinación entrega de víveres y repuestos. - Recaudación de fondos. - Requerimientos específicos de los clientes.

(Figura 1. 2)

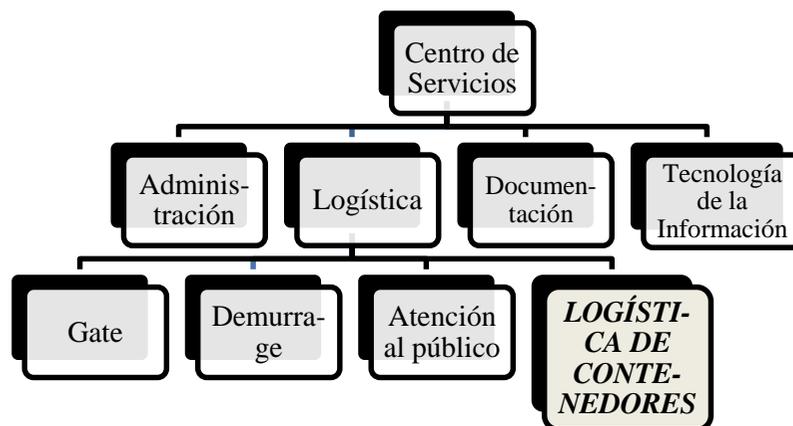
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Ultramar, Agencia Marítima Valparaíso está conformada por la casa matriz donde se concentra el Centro de Servicios, el cual está subdividido en cuatro áreas funcionales que son los departamentos de Administración, Logística, Documentación y Tecnología de la Información.

El departamento de Logística a su vez, se subdivide en cuatro áreas funcionales que son Gate, Demurrage, Atención al público y Logística de Contenedores, siendo ésta última el área en donde fue realizada la práctica profesional.

A continuación se podrá apreciar en la “Figura 1.3” un organigrama para visualizar lo recién mencionado, seguido de una explicación de cada una de las áreas.

Organigrama explicativo número 1: Posicionamiento área práctica profesional



(Figura 1. 3)

1.6.1 ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Como en todas las empresas, esta área es vital para el funcionamiento de esta. Aquí es donde se confeccionan las herramientas de gestión tales como: informes gerenciales, presupuestos, informes destinados a su presentación a terceros, etc.

Se subdivide en las áreas de Contabilidad, Presupuestación e Impuestos. Es el departamento encargado de recaudar los ingresos percibidos de los distintos servicios que se entregan y también de administrarlos.

1.6.2 ÁREA DOCUMENTACIÓN

Se subdivide en dos áreas que son la Documentación de la Exportación y la Documentación de la Importación.

El área de documentación de la exportación, es la encargada de presentar los manifiestos y documentos relativos a la exportación.

El área de documentación de la importación es la encargada de generar manifiestos para la presentación ante la Aduana, antes del arribo de la nave a Puerto con toda la información de los contenedores o mercancías que serán descargadas del buque. También, es el área encargada de recepcionar aperturas (se refiere a cuando la carga viene con un **Bill of Lading** de un **forwarder**, él debe presentar su Bill of Lading, junto con un manifiesto, el cual pasa a reemplazar el Bill of Lading original y el Bill of La-

ding del forwarder se pasa a llamar Bill of Lading hijo), realizar canjes (por una disposición aduanera, todos los Bill of Lading originales deben quedar en oficinas del Armador o de su representante, esto consiste en que el Bill of Lading original que lleva la Agencia de Aduanas, se recibe y se le da una fotocopia con el timbre que indica el Bill of Lading ha sido efectivamente canjeado), aclaraciones al manifiesto, valorización y correcciones a los Bill of Lading.

1.6.3 ÁREA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Tiene relación con los sistemas computacionales e informáticos de software que contienen toda la programación necesaria para llevar a cabo las gestiones de cada actividad.

Las empresas deben adaptarse a utilizar los nuevos mecanismos, sistemas y elementos que son fruto del avance tecnológico con el objeto de que a través de su aplicación se pueda obtener mayor eficiencia.

Una empresa que pretenda durar en el tiempo no puede marginarse de esta realidad y caer en la obsolescencia tecnológica, puesto que ésta se va desarrollando día a día a una velocidad impresionante, por lo tanto, las empresas deben estar innovando constantemente si es que no quieren quedar en desventaja del resto, para lo cual sus esfuerzos deben ser cada vez mayores con el objeto de mantener sistemas que le permitan permanecer en el tiempo y ser eficientes de acuerdo a como el mercado lo exige.

Por ejemplo, Ultramar, Agencia Marítima trabaja con diversos programas de información, dos de los cuales se utilizaron en el desarrollo de la práctica profesional:

- Line and Agents Real-time Application (LARA), programa propio del Armador CMA CGM.
- Container Administration System (CAS), programa propio de Ultramar, Agencia Marítima.

1.6.4 ÁREA LOGÍSTICA

Definición General

“La logística empresarial se encarga de estudiar cómo colocar los bienes y servicios en el lugar apropiado, en el momento preciso y bajo las condiciones adecuadas. Esto permite que las empresas cumplan con los requerimientos de sus clientes y que obtengan la mayor rentabilidad posible” (3).

La reducción de costos, se convierte en uno de los principales objetivos de las empresas, ofrecer la máxima calidad al mínimo costo posible. Disminuir el costo de capital invertido, se traduce en aumento de utilidades, el cual, a la vez puede reinvertirse en mejorar y/o expandir aún más la empresa.

Errores en la entrega de un servicio, un mal trato con el cliente, no cumplir solicitudes dentro de los tiempos que fueron establecidos, una mala ejecución o gestión en una actividad puede significar incurrir a mayores costos de operación, y también una queja y posible disminución del grado de fidelización que tenía el cliente con la empresa.

1.6.4.1 Definición de Logística aplicado a Ultramar, Agencia Marítima

Específicamente el área Logística de Ultramar, Agencia Marítima, es la encargada de administrar todos los contenedores de sus representados (tales como Armadores y diversos clientes), y de acuerdo a las instrucciones que recibe de los Armadores su deber es:

- Encargarse de la emisión del **Título de Admisión Temporal de Contenedores**,
- Indicar el depósito de devolución de los contenedores,
- Coordinar traslados y embarques (que es cuando el Armador instruye un embarque de contenedores vacíos y Ultramar, Agencia Marítima debe hacer la documentación para ello).

Para las reposiciones de contenedores vacíos que se dirigen a un puerto extranjero, se utiliza un **Documento Único de Salida** y si se dirigen a puertos nacionales se utiliza una **Guía de despacho**.

Para poder gestionar cada una de estas actividades es necesario recurrir a una buena coordinación, es fundamental el trabajo en equipo y la comunicación fluida

entre las distintas áreas de la empresa, minimizando siempre los tiempos de respuesta y gestión.

1.6.4.2 SUBDIVISIONES DEL ÁREA LOGÍSTICA

Tal y como ya fue mencionado, la Logística se subdivide en cuatro áreas, las cuales son Gate, Demurrage, Atención al público y Logística de Contenedores, las cuales serán explicadas a continuación:

- **Área de Gate:**

Gate Control es el área especializada en realizar un control de condiciones, precintos, documentos, entre otros, al momento que los contenedores son movidos a través del portón de entrada y salida de un Terminal de Contenedores. Dichos movimientos se producen cuando se reciben o se hace entrega del contenedor.

Podemos diferenciar dos tipos, el Gate in y el Gate out.

El Gate in consiste en el procedimiento de inspección que se le realiza al contenedor en el momento que entra en el Terminal.

El Gate Out consiste en el procedimiento de inspección que se realiza al contenedor en el momento que sale del Terminal.

- **Área de Demurrage:**

Área que se encarga de facturar cargos punitivos a los clientes en caso que el contenedor no sea devuelto al Terminal dentro de los plazos establecidos por éste.

- **Área de Atención al público:**

Servicio que proporcionan las empresas para relacionarse con sus clientes. En el caso de Ultramar, Agencia Marítima, el enfoque se encuentra en realizar las **garantías** y entregar servicios de calidad, lo que es difícil de cuantificar, ya que es un bien intangible. Sólo puede revelarse a través de estudios y comparaciones en cuanto a disminución de tiempos de espera y respuesta, en eficiencia para actuar, en encuestas de satisfacción al cliente, evaluaciones del posicionamiento de la marca Ultramar, Agencia Marítima, disminución de los márgenes de error, etc.

Más adelante se indagará sobre el tipo de clientes al que está dirigido Ultramar, Agencia Marítima.

- **Área de Logística de Contenedores:**

Área encargada de hacerle el seguimiento a los contenedores (tracking), de gestionar los ingresos a depósitos a solicitud del cliente, de los Bill of Lading, de cuadrar naves al momento de embarque (lo que significa que se debe cuadrar lo que se tiene en sistema, contra lo que reportan lo Terminales, o sea lo físico para poder hacer los cobros correspondientes al Armador, según la cantidad de movimientos de descarga y embarque realizados). Los contenedores deben haber realizado todos sus movimientos logísticos y verificar que el booking number corresponda.

1.7 ANÁLISIS DEL MERCADO

1.7.1 Competencia Directa de Ultramar, Agencia Marítima

En la actualidad las compañías se ven más presionadas que nunca por la fuerte competencia externa, por lo que es necesario ir adaptando la estructura de las empresas a la nueva realidad de interacción económica mundial, buscando cada vez ser más eficiente para así poder permanecer en el mercado.

Dentro del negocio del Agenciamiento Marítimo, encontramos entre los competidores más importantes a SAAM S.A, la primera empresa en prestar servicio integral a graneles de importación. Reconocida por prestar servicios de Agenciamiento Marítimo y de almacenamiento principalmente, entre muchos otros. Seguido de B&M Agents Chile, fundada en 1997, ubicada en Santiago. Posee experiencia en todos los mercados de transporte tanto nacional como internacional. Son capaces de atender a todo tipo de naves en los puertos chilenos.

Broom y Cía. Ltda., fundada en 1920, Empresa de Agenciamiento Marítimo, estiba y desestiba, transporte terrestre nacional e internacional, almacenaje, logística y distribución, y usuaria de la Zona Franca de Iquique.

Agental Ltda., comienza sus operaciones en el puerto de Talcahuano en 1958. Provee servicios portuarios, navieros y logísticos en la costa chilena, expandiendo a la vez sus actividades. Atiende a más de 50 compañías navieras alrededor del mundo.

1.7.2 Competencia Indirecta de Ultramar, Agencia Marítima

- **Agencias de Aduana**

Podemos encontrar a un gran número de Agencias de Aduana que entregan los mismos servicios de Internación, Exportación, Documentación, Aforo, Reconocimiento, Despacho de Carga, etc. Dichos agentes representan una competencia más indirecta, ya que las Agencias Marítimas no sólo pueden prestar servicios a grandes Armadores, sino que también pueden atender a microempresarios por ejemplo o a personas naturales que deseen realizar alguna operación puntual. Sin embargo, la diferencia de costos es lo que suele a incentivar a los clientes para solicitar los servicios de los agentes de aduana.

- **Empresas Courier**

Otro competidor indirecto vendrían siendo las **empresas Courier**, ya que si bien su rubro no es el Agenciamiento Marítimo, también realiza servicios que podrían denominarse sustitutos, ya que se trata de envíos express de mercancía alrededor del país y el mundo, teniendo la posibilidad de hacerle seguimiento a la carga. Podemos encontrarnos con competencia de tarifas, a menores tiempos de arribo, por lo que se convierte en la mejor opción para clientes que deseen importar o exportar algún bien, en un corto período de tiempo, teniendo como limitante sólo el tamaño de la carga.

1.8 CLIENTES DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA

El grupo de clientes interesados en los servicios de Agenciamiento son instituciones de diversa naturaleza. Para mejor entendimiento describiremos a los clientes, según servicio solicitado:

Para los servicios de atención a naves encontramos:

- **Armadores:** CMA-CGM, China Shipping, Mediterranean and Shipping Company, Humboldt Shipmanagement, Danvi Ship, Nachipa, etc.

Para los servicios de tratamiento de carga, encontramos diversos clientes exportadores, tales como:

- **Viñas:** Ejemplo Cono Sur, Concha & Toro, Canepa, San Rafael, Viñedos de Aguirre, etc.
- **Mineras:** Ejemplo Codelco, Santa Inés, etc.

- **Comercializadoras y Sociedades Agrícolas:** Ejemplo Comercializadora Agrícola Freshtrade Ltda., Desarrollo Agrario S.A, South Fruits Chile S.A, Nestle, Copefrut S.A, Sociedad Comercial Chile Metal, Frutam, Comercial Greenvic, Agrícola San José, Nicofrut S.A, Frutera San Fernando, Agrícola Productos Silvestres, Agronegocios Valles del Norte, Comercial Escocia Ltda., Polar Fuit International, Agroindustrial Río Teno Ltda., etc.
- **Exportadoras en general:** Ejemplo Atlas, Frutam Ltda., Verfrut S.A, Subsole S.A, Aconcagua Ltda., Los Fiordos, Green Valley Ltda., Lo Castillo, Tierra Sur, Geofrut, Frucol, Santa Marta S.A, Geomar, El Olam S.A, así como también encontramos Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, etc.

1.9 PROVEEDORES DE ULTRAMAR, AGENCIA MARÍTIMA

Para Ultramar, Agencia Marítima, los proveedores de mayor importancia son aquellas instituciones que abastecen con información necesaria y oportuna para hacer la gestión de las empresas más eficiente. En el caso de una empresa que entrega servicios, sus proveedores son la Aduana, los Puertos, los Depósitos, quienes, más que proveedores de recursos físicos, se constituyen como proveedores de gestión:

- La Aduana proporciona información acerca de las regulaciones establecidas en el comercio exterior. Entrega el permiso para que una nave ingrese a aguas nacionales, fiscaliza y vela por el correcto funcionamiento y transparencia de éste.
- Los Puertos por ejemplo proporcionan la información acerca de la fecha y hora en que efectivamente arriba un buque o zarpa, la hora exacta en que se realizaron los movimientos de embarque y descarga de los contenedores, cuánto tiempo permaneció la unidad en Zona primaria, etc.
- Los Depósitos, informan cuánto tiempo permaneció la unidad en depósito, a qué hora exacta ingresó o salió el contenedor de las instalaciones.

1.10 LOGÍSTICA APLICADA A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN FUNCIÓN DEL

COMERCIO EXTERIOR

¿Cómo una empresa de servicios puede satisfacer a sus clientes?

¿Cómo puede diferenciar de sus competidores una empresa de servicios y entregarles a sus clientes un plus más de satisfacción?

Estas dos preguntas son una preocupación continua de los administradores de empresas como Ultramar, Agencia Marítima, y para poder dar respuesta a ellas es necesario replantearse los sistemas, puesto que siempre deberemos enfrentarnos a incertidumbres en el ámbito económico. Las empresas se ven muy presionadas e incluso están surgiendo términos como “*hiper-competencia*”, lo que va logrando que una empresa desplace a la otra y así sucesivamente, en donde impera el afán de conseguir nuevos mercados y detectar nuevas necesidades de los consumidores, junto con cómo satisfacerlas.

Ahora bien, la logística abre un mundo de posibilidades que a través de un buen manejo de los sistemas se puede lograr bajar costos y estos traspasárselos a los clientes, de manera que estén dispuestos a pagar el precio que sea necesario y elegir una empresa por sobre el resto con tal de obtener la calidad total en el servicio que buscan.

Dentro de las actividades clave del sistema logístico encontramos el servicio al cliente, donde se requiere:

- Informarse de las necesidades y deseos del consumidor
- Medir la respuesta del cliente ante el servicio que se le entrega
- Definir los niveles de satisfacción del cliente

Cada día los clientes se percatan de esta hiper-competitividad entre las empresas, lo que los hace exigir mucho más, lo cual desencadena un mayor dinamismo en los mercados. Una vez que las empresas logren alcanzar niveles óptimos de eficiencia y eficacia, se vela al mismo tiempo por el correcto flujo del comercio exterior, lo que significa que las transacciones relativas a la importación y exportación de bienes y servicios se vuelven más expeditas, disminuyen los errores y los costos, aumenta la renta nacional, mejora la calidad de vida de las personas al tener la oportunidad de acceder a productos novedosos.

CAPÍTULO 2: “MARCO TEÓRICO”

2.1 CONTENEDORES

Para poder adentrarnos en el tema de la logística de contenedores, debemos indagar aún más en los tipos de contenedores que existen, su importancia, sus tipos de materiales, su uso, defectos y ventajas.

Descripción de Contenedores

Son utilizados para transportar carga a través de vías marítimas, aéreas o terrestres. Los hay de todos tipos y sus dimensiones son universales, dependiendo del tipo de contenedor que se trate. Poseen una vida útil que varía entre los siete y catorce años.

La carga máxima que pueden soportar puede variar según la naviera y el tipo de contenedor. Los contenedores más normalizados internacionalmente son de 20 pies y tienen un peso bruto máximo de unas veintinueve toneladas (es decir, la carga más la tara o peso del contenedor) y los de 40 pies pueden llegar a resistir unas treinta y dos toneladas.

Los contenedores se registran con cuatro letras iniciales; las tres primeras son para identificar al propietario, o sea al Armador; la cuarta letra puede tomar los siguientes valores:

- Letra “U”: Para identificar al contenedor propiamente tal.
- Letra “J”: Para identificar el equipo auxiliar adosable.
- Letra “Z”: Para identificar el chasis o tráiler de transporte vial.

Luego de las cuatro letras, le siguen seis dígitos numéricos, y un último dígito verificador que confirma la correcta relación de la serie de números que lo anteceden, y es de suma importancia, pues garantiza en transmisiones y en el ingreso a sistemas asistidos por ordenadores su correcta escritura, haciendo posible la acción de realizarles seguimiento, a través del tracking history. La no validación del dígito notifica al operador que algún dato es incorrecto.

La tabla 1.4 nos indica el valor que recibe cada letra: (4)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
10	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	34	35	36	37	38

(Figura 1. 4)

Nota: el valor 11 y sus múltiplos 22 y 33 se ignoran.

Se efectúa la suma de cada uno de los diez primeros dígitos multiplicados por una potencia creciente de dos.

Ejemplo:

El contenedor **CMAU 129766-5** de 20 pies para líquidos granel.

CMA: Identifica al Armador CMA CGM

U: Identifica al contenedor propiamente tal

Y su identificación numérica se desglosa de la siguiente forma, según nos indica la Tabla número 1.5:

Identificación contenedor	Fórmula	Total
C	$13 * 2^0$	13
M	$24 * 2^1$	48
A	$10 * 2^2$	40
U	$32 * 2^3$	256
1	$1 * 2^4$	16
2	$2 * 2^5$	64
9	$9 * 2^6$	576
7	$7 * 2^7$	896
6	$6 * 2^8$	1536
6	$6 * 2^9$	3072

(Figura 1. 5)

$$\Sigma 6517$$

La sumatoria de los valores se divide por once:

$$\frac{6517}{11} = 592,4545455$$

Se obvian los decimales, y luego se multiplica por once, quedando:

$$592 * 11 = 6512$$

Se resta la sumatoria anterior con éste último resultado:

$$6517 - 6512 = 5$$

Se corroboró que nuestro dígito verificador es 5.

La “Figura 1.6” a continuación nos demuestra notoriamente la cantidad de ventajas y desventajas que poseen los contenedores:

Cuadro explicativo número 1 Ventajas y Desventajas del uso de Contenedores

Ventajas	Desventajas
Aprovechan al máximo el espacio, porque pueden apilarse uno encima del otro.	Su transporte es por vía marítima, lo que significa que toma más tiempo en llegar a destino.
Tienen la capacidad de transportar todo tipo de carga, ya sea a granel, delicada, objetos voluminosos y pesados, etc.	Conlleva a un mayor costo de mantenimiento debido a que se expone a constante salinidad y humedad, lo que produce corrosión.
Son adaptables y reutilizables.	
Son más económicos.	
Pueden soportar de manera resistente las adversidades, viajes, humedad, calor, luz, etc.	

(Figura 1. 6)

Claramente podemos darnos cuenta que el número de características ventajosas supera al número de características desventajosas. En cuanto a lo monetario, el uso de contenedores significa una reducción de costos, ya que permite un manipuleo más seguro, reduciendo considerablemente los riesgos de saqueo, daños o pérdidas. También permiten obtener primas de seguros más favorables, requieren menos embalaje. Esto significa a la vez un importante ahorro de tiempo en carga y descarga, por lo que es un gran incentivo para hacer uso de contenedores en las operaciones de comercio exterior.

2.1.1 Materiales

Existen contenedores compuestos de diversos materiales, encontramos los de acero corrugado, de madera contrachapada forzados con fibra de vidrio. Poseen recubrimiento especial anti-humedad para proteger la carga. Todos los contenedores deben poseer un espesor y resistencia suficiente que tenga la capacidad de soportar grandes toneladas.

2.1.2 Dimensiones

En cuanto a las dimensiones las hay universales, lo que significa que deben ser aptas para poder ser manipulados con porta-contenedores. También deben ser compatibles con el medio de transporte. (*)

2.1.3 Sistema de cerrado

Los contenedores deben estar protegidos por cerraduras y bisagras, colocadas en tornillos de cabeza por dentro, esto para garantizar su seguridad durante el transporte o almacenamiento.

Su interior debe ser fácilmente accesible para la inspección aduanera, sin la existencia de compartimientos donde se puedan ocultar las mercancías. Debe permitir su fácil identificación mediante la colocación de marcas y números gravados de forma que no pueden ser modificados o alterados y deben ser pintados de manera que sean fácilmente visibles.

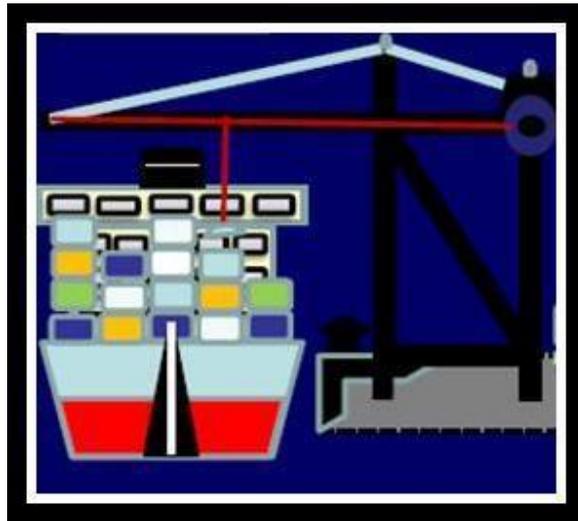
(*) Ver Anexos Página 85 a 89, “Características según tipo de contenedores” y “Ficha Técnica Contenedores”

Los contenedores a la vez, pueden usarse para fines no necesariamente asociados al comercio exterior. Se puede apreciar un ejemplo de un contenedor para uso bodega. Los hay de diferentes dimensiones, es decir de 20 pies o de 40 pies y de distintos tipos como high cube (que es un contenedor estándar de 40 pies pero posee un pie extra de altura, es decir el high cube de 40 pies mide 9,5 pies de alto con una capacidad interna cubica que asciende al 13%, en comparación con un contenedor estándar de 40 pies que tiene una altura de 8,5 pies). Los hay para carga seca, para carga refrigerada o para ser utilizados como la extensión de una bodega. También es común hacer uso de estos contenedores para proyectos especiales como por ejemplo convertirlos en oficinas, baños, bodegas móviles, stands para eventos, módulos, entre otros.

2.1.4 Movimientos propios de la Importación de un contenedor

En las actividades de importación los contenedores deben cumplir con tres movimientos básicos, los cuales son:

DESCARGA:



(Figura 1.7)

Como bien dice el nombre, consiste en la descarga del contenedor del barco una vez que ha recalado en el Puerto.

Cuando la nave se encuentra próxima al puerto, la Agencia Marítima actúa como el agente o representante del Armador e informa a la Aduana y a las autoridades correspondientes que la nave va a entrar en aguas nacionales.

SALIDA DE ZONA PRIMARIA:



(Figura 1. 8)

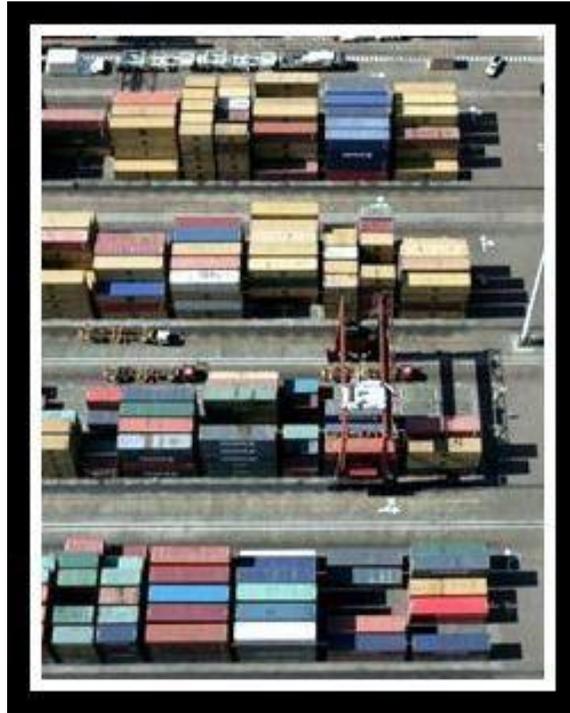
El contenedor sobrepasa las fronteras que corresponden a las dependencias portuarias.

En la zona primaria el cliente tiene la opción de realizar el proceso de desconsolidación de su carga en el lugar (cuando el contenedor se encuentra en estado Full), o también puede solicitar al transportista que dirija la carga a su fábrica u oficinas por ejemplo para desconsolidar allí. El Armador le otorga al consignatario una cantidad de días para que desconsolide su contenedor y lo devuelva al depósito en el mismo estado que le fue entregado. El tiempo otorgado al cliente para realizar dicha devolución va a depender según el Armador y el tipo de contenedor.

En el caso de CMA CGM, se otorgan siete días libres a los clientes para hacer devolución del contenedor dry y cuatro días libres para hacer devolución del contenedor reefer.

En caso de no cumplir con dicho requisito y sobrepasar la cantidad de días, se le cobra al cliente por concepto de Demurrage de importación.

INGRESO A DEPÓSITO:



(Figura 1.9)

Depósito es el lugar donde son recepcionados y almacenados los contenedores vacíos. Ultramar, Agencia Marítima se relaciona con TEXVAL (5), SAAM (6) Valparaíso, SAAM San Antonio, SAAM Santiago, SITRANS (7), DYC (8) Arica, DYC Santiago, DYC Valparaíso, DYC San Antonio, DYC Iquique, DYC Arica, y el depósito de San Vicente.

(5), (6), (7) y (8) Ver Anexos Página 79.

Las unidades son trasladadas al depósito que indique el Armador. En caso que el consignatario desee que la unidad tenga un destino distinto al designado, puede solicitar un cambio de depósito. El ingreso a depósito lleva consigo un costo llamado Gate in. Una vez ingresada la unidad, se le designa un número de Bill of Lading para acreditar la posesión de la mercadería.

2.1.5 Movimientos propios de la exportación de un contenedor

En las actividades de exportación los contenedores deben cumplir con tres movimientos básicos, los cuales son:

SALIDA DEPÓSITO:



(Figura 2)

El consignatario retira el contenedor del depósito, luego de cancelar su estadía en dicho recinto y los costos asociados al Gate Out (manipuleo del contenedor para sacarlo del recinto). El cliente podrá direccionar el contenedor a su fábrica para consolidarlo.

Para arrendar un contenedor el cliente primero debe garantizarlo, lo que significa que debe contratar una póliza de seguro para cubrir los posibles daños o pérdida física de la unidad, multas por demora y/o limpieza. (*)

() Ultramar, Agencia Marítima posee en su Holding empresas de almacenamiento que compran un terreno para depósito de contenedores y así cuando el cliente necesita contenedores, solicita un booking number para reservar el espacio en el buque según la cantidad de mercancía que va a exportar por ejemplo.*

INGRESO A STACKING:



(Figura 2. 1)

Unidades ingresan al Puerto con el objetivo de ser apiladas de forma eficiente, preparándose para ser embarcadas de forma ordenada, aprovechando de forma eficiente el espacio en la nave. El cliente debe asegurar un espacio para sus contenedores, cancelando un Booking number, lo que corresponde a la reserva del contenedor y contiene toda la información necesaria como el viaje, número de Bill of Lading, nombre del cliente, qué unidades están asociadas a esa reserva, etc.

El Armador dicta un tiempo y un horario para que el cliente asiente su unidad en el Puerto. Si el cliente demora más del tiempo estipulado, se le cobra por concepto de Late Arrival.

EMBARQUE:



(Figura 2. 2)

Es el movimiento que materializa la estiba de los contenedores a las naves, por lo que ya está preparada para zarpar del Puerto y transportar los contenedores a su destino.

2.2 NAVES

Las naves cumplen un rol fundamental, ya que son el medio de transporte de los contenedores. Debido a sus enormes dimensiones, poseen capacidad para trasladar una enorme cantidad de unidades, lo que lo convierte en el medio más económico y conveniente en términos monetarios. Sin embargo, resulta ser el más lento. Existen varios tipos de naves, diseñadas especialmente para transportar ciertos tipos de cargas. (*)

La mayoría de las naves porta-contenedores transportan aproximadamente 9.000 contenedores por viaje.

Para poder tener una idea aproximada de la enorme capacidad de estas naves, un buque mercante puede cargar hasta 11.000 contenedores a bordo, es decir 170.000 toneladas.

Ultramar, Agencia Marítima atiende a buques que prestan servicios liner, lo que significa que poseen destinos y Puertos ya establecidos alrededor del mundo, tiene itinerarios y rutas pre-establecidas. Este tipo de buques está orientado a prestar servicios a grandes importadores y exportadores de cargas grandes y envíos regulares.

(*) Ver Anexos Página 90 “Tipos de buques”.

Los servicios Tramp son más flexibles e irregulares, es decir, el buque no pasa siempre por los mismos Puertos, no posee itinerarios pre-establecidos, así que puede esperar el tiempo que estime conveniente en un Puerto por mientras que se venden todos los espacios y se embarquen todas las unidades de manera de hacer lo más provechoso posible el viaje. (*)

() Ver Anexos Página 94 “Código Servicios que presta Ultramar, Agencia Marítima en cuanto a viaje buques”.*

CAPÍTULO 3: “DESARROLLO PRÁCTICA PROFESIONAL”

3.1 RAZONES QUE IMPULSAN EL TEMA A DESARROLLAR

Como fue anteriormente indicado en el organigrama, la práctica profesional se realizó en el departamento de Logística, más específicamente en Logística de Contenedores.

El área Logística tiene directa relación con las materias en las que se especializa un Administrador de Negocios Internacionales, por lo que, fue una experiencia totalmente fructífera y enriquecedora, ya que se tuvo la posibilidad de trabajar en una de las áreas más importantes de la empresa y comprender el impacto que ésta causa sobre el resto de los secciones.

Se pudo interactuar con clientes, Armadores, Depósitos, y con otros sectores de la empresa, lo que ayuda a tener nociones vívidas de los procesos, de la forma de trabajar, de los tiempos a cumplir, y de la distribución jerárquica.

Por lo que en este texto se pretende plasmar todo lo aprendido en un informe sobre el transcurso de la práctica, en donde se describe la empresa en cuestión, y se exponen más adelante los problemas que se lograron detectar para sugerir de alguna forma posibles soluciones a éstos y así introducir una especie de valor agregado, buscando cómo aumentar un poco más la eficiencia de Ultramar, Agencia Marítima.

Cabe aclarar que, si bien Ultramar, Agencia Marítima fue el empleador, la práctica profesional consistió en prestar servicios al armador CMA CGM, los cuales serán detallados a continuación. (*)

3.2 ARMADOR CMA CGM

Fundado en 1977 en Francia, conocida como la tercera compañía naviera más grande del mundo que transporta contenedores. Entre sus actividades encontramos transporte, manipulación de carga en puerto, logística, etc. Su principal objetivo es ofrecer a los clientes en todo el mundo un servicio proactivo, innovador, que concilia prestaciones de calidad y con la protección del medio ambiente.

() El término **cabotaje**, sale a relucir, puesto que sólo se trabajó durante la práctica profesional con contenedores que transportaban carga entre puertos nacionales, navegando relativamente cerca de la costa, de allí viene el término que significa navegar de cabo a cabo.*

3.3 DETALLE DE LAS FUNCIONES REALIZADAS COMO EJECUTIVA DE LOGÍSTICA DE

CONTENEDORES

1. En el transcurso la práctica profesional, se operó con un programa (*) propio del Armador CMA CGM, llamado Line and Agents Real-time Application (LARA), en el cual se cargan vía EDI los movimientos de los contenedores (en español significa intercambio electrónico de datos), y es utilizado para hacerles seguimiento.

Además, fue necesario usar el apoyo del sistema propio de Ultramar, Agencia Marítima, llamado Container Administration System (CAS), donde es posible corroborar información.

Se debían registrar e informar la cantidad de errores que se cargan día a día en sistema LARA, detallando los motivos y estado en que se encuentran los errores (si fue solicitada actualización de la información, o para cuando se espera que se carguen los datos requeridos, etc.).

Los reportes del proceso de “limpieza del sistema” debían ser enviados en el transcurso en la jornada AM, y otro en la jornada PM para comparar con cuántos errores se dio inicio a la jornada y cuantos persistieron luego de la limpieza, quedando con estatus de pendientes.

(*) Ver Anexos Páginas 95 a 98, “Imágenes sistemas información Container Administration System y Line and Agents Real time Application”.

La logística es el área que alimenta la base de datos de los Armadores, y hace posible relizarle un seguimiento a los contenedores, ya sea indicando fecha de descarga, fecha de salida de puerto, fecha de ingreso a depósito (en el caso de una importación); y fecha de salida de depósito, ingreso a stacking y fecha de embarque (en el caso de una exportación). Se debía velar constantemente porque todos los contenedores cumplieran con los movimientos de su cadena logística como corresponde. De faltar alguno de ellos, es necesario ingresar la información de forma manual, luego de corroborarla con los sistemas correspondientes.

2. Ingreso de Estimates

Ingreso de Estimates de contenedores que accesan a depósito en Valparaíso y San Antonio. Se trata de una estimación del monto a cobrar por contenedores entregados por el consignatario con algún grado de daño. Expertos en la materia analizan dichos daños y calculan el costo asociado a su reparación y/o limpieza, el cual deberá ser cancelado por el cliente.

3. Facturación y registro por concepto de Late Arrival

El Armador u Operador dicta un plazo y horario establecido para hacer entrega del contenedor ya consolidado o los documentos del embarque. Cuando el cliente hace entrega de éstos fuera del plazo establecido, el Armador debe incurrir en mayores costos por atender esa llegada a deshora, por lo que le cobra una especie de multa al cliente por ingresar la unidad a la nave y dicho monto (*) debe ser facturado y se le conoce como Late Arrival. Al mismo tiempo existen las multas por concepto de Early Arrival que es cuando el cliente entrega su unidad full antes del tiempo estipulado.

4. Cotejo de información

También era necesario realizar una comparación de la información obtenida de los depósitos D&C Valparaíso, D&C Santiago y SAAM Valparaíso, verificando que corresponda con la proporcionada por los sistemas de Ultramar, Agencia Marítima. Al ocurrir discrepancias, los movimientos deben ser ingresados manualmente y reportar al Sistema de Soporte de D&C y SAAM.

() Generalmente se trata de USD 90, dependiendo del cliente, ya que por ejemplo clientes como grandes Viñas (Cono Sur o Concha y Toro) se les hace un cobro de USD 100.*

3.3.1 RELACIÓN DE LOGÍSTICA CON OTRAS ÁREAS

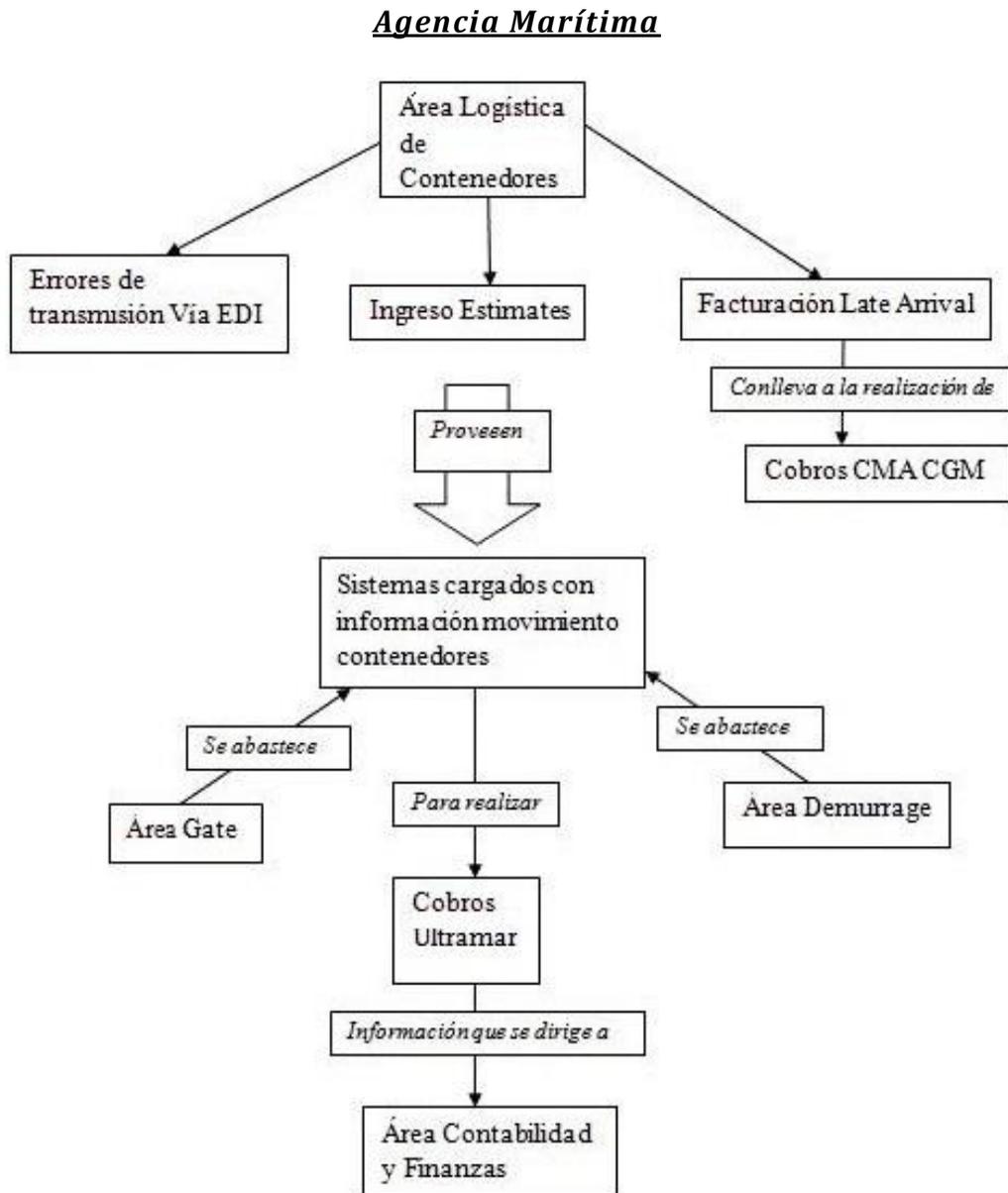
Es necesario para el cobro Gate y Demurrage que estén los sistemas cargados y es el departamento del área Logística quien debe velar para que aquello se cumpla.

Si el movimiento de algún contenedor se encuentra mal cargado en el sistema o si faltara la información de un movimiento, las personas encargadas de Demurrage solicitan la actualización del sistema al área Logística para poder realizar los cobros correspondientes.

Un caso hipotético sería que un contenedor salió de depósito (Gate out), y dicho movimiento no se encuentra cargado en el sistema, por lo que no va a figurar para el cobro de Gate, por lo tanto la responsabilidad de aquello es del área de Logística, pues debe mantener los registros de las unidades actualizados y disponibles en todo momento para poder saber si efectivamente salió o no el contenedor de depósito. A la vez, los sistemas del área Demurrage también arrojarían información que indica que el cliente aún no ha hecho devolución del contenedor, por lo que se comenzaría a gestionar un cobro por efecto de Demurrage. Un error como el ejemplo recién expuesto implicaría el no cobro por efecto de Gate Out del contenedor, lo que se puede traducir en una gran ineficiencia, ya que la empresa no estaría percibiendo los ingresos por los servicios prestados, y un cobro sin fundamentos de parte de Demurrage, ya que el cliente sí hizo devolución del contenedor, sólo que los sistemas no lo reflejaron, lo que significa por supuesto un gran descontento por parte del cliente. El área de Contabilidad también se ve

afectada, pues no está recolectando la información necesaria para realizar las cuadraturas de los Balances.

Figura 2.3 Esquema Lay Out de las funciones realizadas en Ultramar.



(Figura 2.3)

CAPITULO 4: “PROBLEMAS DETECTADOS”

En este capítulo se indicarán algunos procesos que generan problemas en el departamento de Logística de contenedores, produciendo costos por ineficiencia tanto para Ultramar, Agencia Marítima, como para el resto de los participantes de la cadena.

Para hacer más fácil el entendimiento, se clasificarán en errores generados con el Armador y por otro lado con los Proveedores.

4.1 PROBLEMÁTICA PROVEEDORES

En este caso, los puertos de Arica, Iquique, Valparaíso, San Antonio, San Vicente, Talcahuano cumplen el rol de proveedores de información. Así como también ocurre con los depósitos DYC Arica, Iquique, Valparaíso, Santiago, San Antonio; y los depósitos de SAAM San Antonio, Valparaíso y Santiago.

Los Armadores, que son los clientes de Ultramar, Agencia Marítima también proveen información a los sistemas.

Todos los entes mencionados cumplen un rol esencial, ya que todo funciona como una cadena de abastecimiento, donde es necesaria la retroalimentación y participación conjunta con Ultramar. Es vital que se transmitan datos claros, oportunos, fidedignos, actualizados, con la frecuencia exigida, y precisión.

Para brindar servicios íntegros debe haber una constante comunicación entre los Puertos (proveedores) y los clientes (Armador). Debe haber un intermediario, que es Ultramar para así tratar de evitar que se generen errores y evitar los costos asociados a éstos.

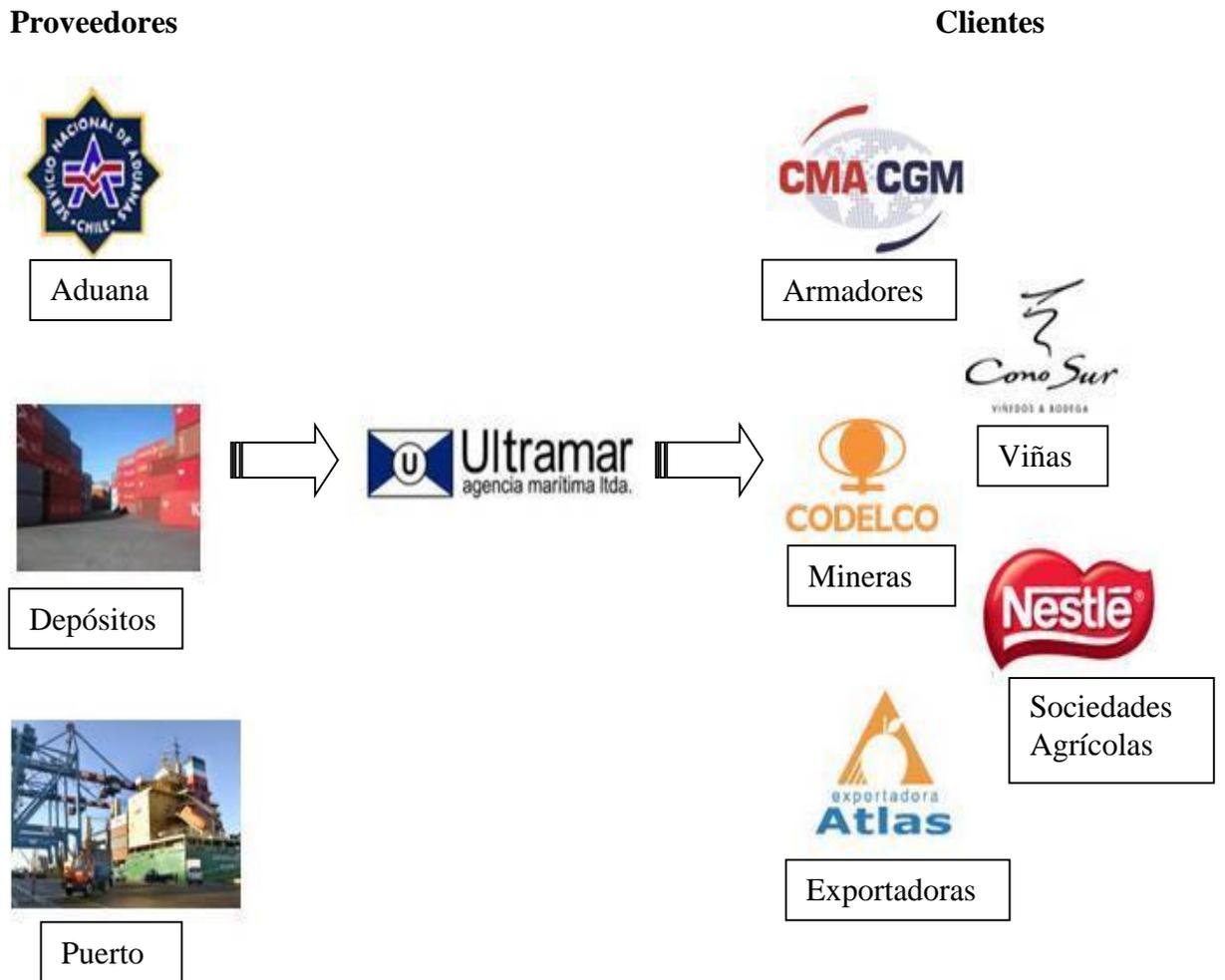
En cuanto a la claridad, es fundamental que la información sea comprensible para todos los destinatarios. Es necesario que sea actualizada constantemente y publicada y/o transmitida en los tiempos requeridos.

Al producirse los errores de transmisión vía EDI, el deber de los proveedores al informar es entregar los datos solicitados al menor tiempo posible, ya que de otra manera se entorpece todo el proceso de movimientos de los contenedores.

También cabe destacar el enfoque a canales de comunicación más directos y limpios que podrían ser una buena solución para agilizar gestiones. La burocracia por seguir protocolos de acuerdo a la jerarquización de los puestos, si bien es bastante común, sólo hace que los procesos se vuelvan más lentos de lo necesario, perdiendo en algunos casos tiempo muy valioso, y como bien es sabido el tiempo es dinero en todo negocio.

Por ejemplo, para poder lograr que se realice una gestión específica, el protocolo de Ultramar, Agencia Marítima dicta que se debe enviar un mail a una persona de jerarquía superior, para que esta persona a su vez, reenvíe dicho mail a la(s) persona(s) indicada(s), siendo innecesario perder tiempo en intermediarios.

Figura 2.4 Esquema Relación entre proveedores, Ultramar y Clientes



(Figura 2.4)

4.2 PROBLEMÁTICA ARMADOR CMA CGM

Hay instancias en las que se generan errores del sistema Lara de CMA CGM por diferentes razones:

1. Se genera error de transmisión de información vía EDI.

Primero deben ser solicitados los movimientos de los contenedores faltantes para luego ingresarlos manualmente al sistema.

El problema se genera, por errores de transmisión vía EDI que ocurren en Puerto o Depósito. La omisión de un movimiento implicará que no se carguen los demás movimientos que le suceden. Por ejemplo la descarga, la salida de zona primaria, y luego la salida depósito. Como falta el movimiento de ingreso a depósito, el sistema arroja como error la salida depósito que se cargó, y todos los movimientos que le suceden, (los cuales son ingreso a stacking, embarque, descarga y así sucesivamente) se mantienen “*rebotando*” en el sistema como un error sin cargarse automáticamente en el tracking del contenedor.

El ejemplo anterior lo que nos grafica es que se entorpece el seguimiento como tal del contenedor en el momento que el cliente o armador desee chequear en donde se encuentra su unidad. El problema persistirá hasta no ingresar manualmente o solicitar actualización de ese movimiento de ingreso a depósito que está faltando a la entidad correspondiente.

Se comentó anteriormente el ejemplo de qué ocurriría hipotéticamente si una unidad sale de depósito, pero los sistemas no reflejan dicha información, porque no se cargó vía EDI, esto desencadenaría el no-cobro por efecto Gate Out y un cobro infundamentado de parte del área Demurrage, lo que significaría una gran pérdida de tiempo. El no-cobro por el servicio correcto desencadenaría cobros erróneos extras, una complicación para el área de Contabilidad al momento de realizar cuadraturas, y por último un cliente bastante insatisfecho. Todo esto afecta enormemente la eficiencia y las ganancias de Ultramar, Agencia Marítima y a la vez, se entorpece la operativa del comercio exterior.

Por desgracia, es casi imposible evitar que se generen errores vía EDI. Siempre se generarán errores, pero para que disminuyan, se plantea como solución mantener a disposición todos los entes involucrados en línea las 24 horas (Armador, Agencia Marítima, Puertos, Depósitos), y por supuesto siempre tener personal idóneo para cada cargo, personas que demuestren un desempeño superior al de las expectativas de los clientes; que aporten, en vez de anteponer problemas a las solicitudes de éstos, por supuesto siempre resguardando los intereses de la empresa.

2. Se cargan viajes equivocados y se deben modificar.

A veces se cargan viajes de las naves que no corresponden a una de las líneas de servicios que entrega CMA CGM. Por ejemplo, si el error se produjo en el movimiento salida zona primaria, se debe corroborar cual fue el viaje de la descarga para modificarlo, eso en el caso de tratarse de un movimiento propio de la importación. Si se tratara de un movimiento durante el proceso de exportación, por ejemplo que el error se produce en el ingreso a stacking, se debe esperar a que se cargue el movimiento de embarque para poder modificar el viaje según el indicado en el embarque.

Si se carga el sistema con un viaje incorrecto, impacta en que la documentación no se genera correctamente y además el área de contabilidad también se vería afectada producto de este error, por el tema de cobros, ya que se relacionan con viaje y nave.

Al cliente le afecta este tipo de error, porque no se le genera su documentación y además la información que se le entrega no sería la correcta, ya que el viaje no correspondería a la nave. El otro problema que se genera es que normalmente se asocia el viaje con la fecha de recalada de la nave, así que el cliente iría a reclamar su contenedor en la fecha incorrecta, por lo que el contenedor se quedaría en Puerto por más tiempo de lo debido y esto generará costos extra para el cliente (costos de almacenaje y costos de demurrage). Si el cliente reclama con fundamentos ante la Agencia Marítima, es Ultramar quien debe asumir los costos extra que se

produjeron, o en su caso el Armador, dependiendo de quién fue el responsable de cometer el error.

Para solucionar este error a nivel de sistema se debe:

En caso de tratarse de una importación, se revisa en la ficha de embarque, en origen cual es el viaje correcto.

En caso de tratarse de una exportación, se obtiene el viaje correcto de la reserva.

Luego, debe modificarse manualmente en el sistema una vez confirmado el viaje correcto.

La operativa marítima relaciona los cargos de los movimientos de los contenedores a la nave de la cual descargaron los contenedores, en vez de la nave en la cual se embarcará, por lo que los problemas que se ocasionen vía EDI de la nave de descarga deberán ser asumidos por la nave de embarque, razón por la cual es muy importante solucionar todos los errores que se generen ligados a la nave de descarga a la brevedad posible de modo que no sean arrastrados por la nave de embarque.

3. Las reservas no corresponden o se trata de reservas Split donde se cruzan.

A veces los clientes reservan más de un contenedor, de distintos tipos utilizando la misma reserva. Por ejemplo puede que reserve dos contenedores high cube y tres contenedores estándar. Se cruzan las reservas de los high cube con los estándar y sistema arroja el error, ya que reserva no coincide con contenedor.

También puede reservar varios contenedores del mismo tipo bajo la misma reserva, por ejemplo la SNG0141064, y para diferenciarlos se convierte en una reserva Split, o sea que se abre, agregándosele una letra al final de su numeración, quedando SNG0141064A, SNG0141064B, SNG0141064C, en caso que se tratara de 3 contenedores.

Esto genera errores, porque el sistema asocia contenedor a reserva y por supuesto que si al contenedor lo dejan para otra reserva que no es la original, el sistema va a reclamar. Esta situación no genera daños, ni costos para el cliente. El sistema arroja error, el cual se sumará a la bolsa de errores, en espera que ingresen la reserva correcta.

Una vez que se emitió la reserva, se puede emitir el BL, lo cual genera problemas al cliente, ya que se puede encontrar con obstáculos al momento de tratar de pasar su carga por la Aduana, lo que significaría una paralización de movimientos (pérdida de tiempo), un mayor gasto para el cliente y por supuesto un disgusto para él y sus clientes, a la vez, ya que como se explicará en la figura 2.5, todos se

encuentran relacionados y cuando algo falla, el error se refleja a lo largo de toda la cadena.

En el caso de CMA CGM hay dos áreas que son las encargadas de vender las reservas a los clientes:

- El área de ventas, que es la que tiene relación directa con el cliente.
- El área Customer Service, que es la encargada de hacer efectiva la reserva, ingresando la información y creando la reserva en el sistema para luego enviarle al cliente su booking number.

Cuando se producen errores de esta índole, es necesario tener una comunicación directa entre CMA CGM y el Área Logística de Ultramar, Agencia Marítima para solucionar los problemas de reservas mal emitidas, para que se realice la modificación manual en el sistema.

4. El Bill of Lading no corresponde.

A veces sistema indica que el Bill of Lading no existe, ya que no se cargó correctamente, por lo que es necesario posicionarse en el último movimiento de descarga que se encuentra en el sistema y copiarlo. Generalmente esto ocurría durante el movimiento Salida de zona primaria.

El Bill of Lading lo emite el Armador. Ultramar también puede emitirlo, pero por instrucción del Armador.

5. No se cargan los Puertos y deben ingresarse manualmente.

Generalmente ocurrían problemas de transmisión directa y especialmente con el Puerto de Iquique, ya que no se cargaba el código del Puerto en los movimientos de descarga, por lo que debían ingresarse y así podían validarse los movimientos que se encontraban rebotando en el sistema.

Esto se convertía directamente en un error de Terminal, o sea del proveedor de la información transmitía de forma errónea el código del Puerto o no la transmitía simplemente.

En el caso hipotético de que, producto de un error del área Logística, por ejemplo que no se informara que un contenedor se debe embarcar en determinada nave o bien no diera la autorización que se otorga para que el contenedor se pueda embarcar, y como consecuencia no se embarque la unidad en la nave correspondiente, o no alcanzara a embarcarse, el responsable sería Ultramar y sería quien debe asumir los costos que se desencadenen. En el movimiento de embarque se le llama visto bueno (v°b°) cuando la carga va a hacer ingreso a stacking para embarcarse. Hay distintos tipos de visto bueno. En Terminal, la Aduana también da vistos buenos cuando los documentos se encuentran correctos por ejemplo.

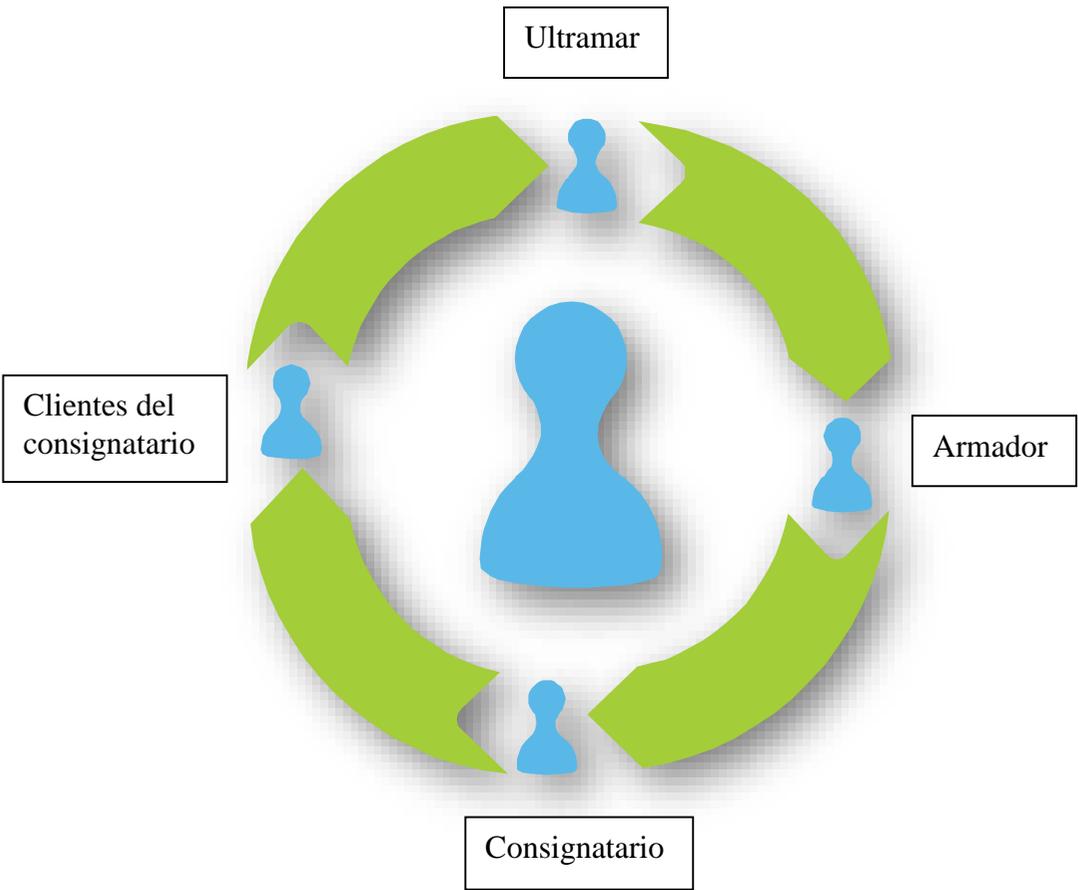
Los costos que se producirían para Ultramar en este caso hipotético serían:

- Costos por re-manejos (carguíos y descarguíos dentro del Terminal de embarque).
- Costos extra de Almacenaje
- Posible pérdida del cliente

Como consecuencia de este grandísimo error, Ultramar puede llegar a perder el cliente que se vio dañado por esta negligencia, debido a que muchos consignatarios tienen sus cargas comprometidas en destino para cierta fecha específica y si no llegan el día pactado, pierden su cliente a la vez, puesto que no podrá tampoco cumplir con sus compromisos, ya que todo esto resulta ser una cadena. En es-

tos casos el consignatario de Ultramar puede incluso traspasarle sus costos totales (incluyendo las pérdidas en las que incurrió con su propio cliente por no cumplirle como estaba estipulado). A continuación un organigrama explicativo de la situación recién planteada.

Organigrama explicativo número 2 Cadena Clientes



(Figura 2.5)

¿Cómo entorpece la falla de comunicación entre Puerto, Agencia Marítima y Depósitos en el Comercio Exterior?

Lo que ocurre cuando hay una falta de comunicación entre los entes involucrados en el comercio internacional puede provocar que no se embarquen o que no se descarguen contenedores en el tiempo dispuesto, que no se registren reservas, que el Bill of Lading no coincida, que la carga permanezca paralizada, y un sin fin de situaciones que producirán que no se cumpla con los requisitos de los clientes, conllevando al aumento de costos, a mayores tiempos de espera, al descontento del cliente y finalmente al desincentivo de los exportadores e importadores para operar en el mercado del Comercio Exterior. En resumen, las malas gestiones portuarias afectan de manera muy negativa el comercio internacional, lo cual traerá consigo una disminución considerable de contratación de servicios para empresas como Ultramar, Agencia Marítima.

Es vital evitar el entorpecimiento del comercio internacional, puesto que el impacto de un gran desincentivo en operaciones de exportación e importación a nivel global sería:

- Los precios tenderían a volverse más inestables
- Los países no podrían abastecerse con las cantidades de productos que necesitan importar, es decir no se daría un equilibrio entre escasez y exceso.
- Se vería afectada la **balanza de pagos** de forma negativa.

CONCLUSIÓN

Los servicios de gestión logística se ven cada vez más exigidos a causa de la necesidad de abarcar múltiples canales al mercado y la hiper-competencia empresarial.

El requerimiento de ajustarse a la rapidez del mercado está provocando que la gestión logística sea cada vez más compleja y cambiante.

Se deben hacer mejoras constantes de las funciones de los proveedores de información (Puerto, Depósitos, Aduana, Armadores) a través de la comunicación y el uso de tecnologías con el propósito de generar mayor eficacia y eficiencia en la gestión logística, de manera de abarcar cuotas de mercado de diferentes segmentos y agilizar las gestiones relativas al comercio exterior.

Los proveedores de servicios de logística deben demostrar claramente cuál es el valor añadido y la eficacia que aportan las gestiones a sus clientes, de manera de posicionarse ante la competencia y a la vez a fomentar las actividades de importación y exportación entre los países del mundo.

BIBLIOGRAFÍA

(1) No especificado, www.Ultramar, Agencia Marítima.cl/mision.php, Visión y Misión, 18.05.2011, 16.00 PM.

(2) No especificado, [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IKGKuOqTJGEJ:es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad social corporativa+RESPONSABILIDAD+SOCIAL+EMRESARIAL&cd=3&hl=es&ct=cln&gl=cl&source=www.google.cl](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IKGKuOqTJGEJ:es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa+RESPONSABILIDAD+SOCIAL+EMRESARIAL&cd=3&hl=es&ct=cln&gl=cl&source=www.google.cl), “Responsabilidad social corporativa”, 25.07.2011, 23:22 PM.

(3) No especificado, <http://definicion.de/logistica>, Definición de Logística, 25.10.2011, 03.45 AM.

(4) No especificado, <http://es.wikipedia.org/wiki/Contenedor#Identificaci.C3.B3n>, “Identificación contenedores”, 16.12.2011, 15.50 PM.

ANEXOS

(5) **Texval:** Es un Recinto de Depósito Aduanero Extraportuario, que se ubica en la localidad de Placilla, a 18 km del puerto de Valparaíso. Cuenta con la debida autorización del Servicio Nacional de Aduanas; y se ha posicionado como un importante eslabón del sistema logístico del Puerto de Valparaíso. Las operaciones de TEXVAL se destacan por estar orientadas a las necesidades particulares de cada uno de sus clientes, procurando agregarles valor a sus respectivas cadenas logísticas; disponiendo para ello de un personal calificado, alto estándar en infraestructura y una estratégica ubicación en la ruta 68, permitiendo un fácil acceso para las cargas de importación y exportación.

(6) **SAAM:** Fundada en 1961. Empresa que ofrece servicios a naves donde encontramos Agenciamiento Marítimo, remolcadores, depósito y maestranza, operaciones en terminales. También ofrece servicios a las cargas como almacenaje y transporte, posee un terminal frigorífico, almacén extra portuario, provee un agente embarcador, etc. Con una vasta trayectoria, y presencia en Norte América, América Central y Sudamérica.

(7) **Sitrans:** Es una compañía chilena relacionada al Grupo de Empresas ULTRAMAR, ligadas fuertemente al transporte marítimo y a los servicios de apoyo al comercio exterior. Fue creada en 1981, con la misión de satisfacer los requerimientos logísticos dentro del país, de importadores, exportadores y compañías navieras, brindando servicios especializados, diferenciados, flexibles y orientados al cliente.

(8) **D&C:** Empresa chilena que se dedica al depósito de contenedores con una experiencia de más de 30 años en manipuleo, reparación y almacenamiento. Hoy en día es considerada la única alternativa independiente de servicios de depósito de contenedores existente en Chile. Comenzó con oficinas en Santiago, expandiéndose más adelante a Valparaíso, San Antonio, Iquique, San Vicente, Talcahuano y Puerto Montt, obteniendo presencia en los principales puertos del país.

ANEXO NÚMERO 1: Descripción servicios más importantes de Ultramar, Agencia Marítima

1) Transporte y Logística para cargas:

Se atiende a todo tipo de cargas, esto significa carga normal, con sobre peso o sobredimensionada. El servicio incluye la evaluación de los proyectos en forma detallada, los equipos requeridos para transportar (los cuales son seleccionados acorde con las características de la carga), y finalmente los lugares de entrega

2) Servicio de transporte aéreo:

Corresponde al transporte internacional y a las cargas en aeropuertos. Ultramar, Agencia Marítima posee terminales aéreas propios dentro de diversos puntos de Chile, lo que es muy destacado, puesto que genera un mayor control.

3) Servicio de transporte marítimo:

Corresponde al transporte internacional de contenedores a través de océano de carga consolidada o a granel. Ultramar, Agencia Marítima posee como clientes a importantes navieras, ofreciendo diversas opciones de servicios y costos.

4) Soluciones de almacenaje y distribución:

Como ya se mencionó se ofrecen servicios de consolidación y desconsolidación de carga, paletizaje, almacenamiento y distribución dentro del país.

5) Servicio de cabotaje nacional con naves propias:

Este servicio, como bien lo señala su nombre corresponde al transporte de carga tocando sólo puertos del país, a costos acorde con el mercado para lograr competitividad.

6) Servicios de administración y costeo de órdenes de compra:

Este servicio incluye la evaluación de los procesos de compra y se presta a través de la página web del departamento Ulog (Ultramar, Agencia Marítima Logistics). Es diseñado según las necesidades de cada cliente, por lo que el costo es variable.

7) Ultramar, Agencia Marítima Logistics National:

Corresponde a la combinación de distintos tipos de transporte nacional (intermodal) entre puertos y las bodegas de los clientes.

8) Ultracomex:

Es el área que corresponde a la coordinación de procesos aduaneros, operativos y documentales que tienen como fin dar apoyo y complementación al agente de aduana correspondiente.

Ultramar, Agencia Marítima cuenta con personal altamente especializado y se enfoca en entregar servicios uniformes y de calidad, lo que lleva a Ultramar, Agencia Marítima a alcanzar a atender hasta 6.000 recaladas anuales.

Su objetivo también es la excelencia, por lo cual es vital mantener buenas relaciones y representar a sus clientes ofreciendo solidez financiera y una visión de negocio estratégica, demostrando su experiencia de 59 años en el mercado.

Ultramar, Agencia Marítima opera recintos de Depósito Aduanero de importación y un Terminal de carga de exportación, constituido por 12.500 metros cuadrados para almacenar carga seca y perecible, de los cuales 6.000 metros cuadrados corresponden a áreas climatizadas y cámaras frigoríficas independientes.

ANEXO NÚMERO 2: Políticas de Ultramar, Agencia Marítima S.A

Manejo Recursos Humanos	Bienestar trabajadores	Responsabilidad social empresarial
<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa Recursos Humanos 2. Política de Selección de Personal 3. Política de contratación 4. Política de administración de personas 5. Política de proceso de pago de remuneraciones 6. Política de desvinculación del grupo de Ultramar, Agencia Marítima 7. Política de rentas mínimas 8. Política de prácticas profesionales 9. Política de proceso de re liquidación de remuneraciones 10. Política de desvinculación 11. Decálogo de vestuario Business casual 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de beneficios 2. Política de concursos internos del grupo Ultramar, Agencia Marítima 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de contratación de parientes y conflicto de intereses 2. Política de feriados legales 3. Política para realizar aportes, donaciones y auspicios

(Figura 2.6)

ANEXO NÚMERO 3: Características según Tipos de Contenedores

DRY VAN	HIGH CUBE	REEFER	OPEN TOP
<p>Son los contenedores más utilizados, se les conoce como estándar. Se encuentran cerrados herméticamente y no poseen ningún tipo de refrigeración o ventilación. Los hay de 20 pies.</p>	<p>Utilizados para cargas sobre-dimensionadas, o sea mayores a 40 pies.</p>	<p>Contenedores de 40 pies que poseen sistema integrado de refrigeración, que incluye un termostato para regular la temperatura. Requieren de una fuente de electricidad.</p>	<p>Contenedores de 40 pies, pero tienen la diferencia de que son abiertos en la parte superior para poder contener carga que sobresale.</p>
FLAT RACK	OPEN SIDE	TANK	FLEXI TANK
<p>Carecen de la parte superior, de las paredes laterales, delanteras y posteriores. Se utilizan para tipos de carga poco común, excesivamente sobre-dimensionada.</p>	<p>Contenedores de 20 y 40 pies. Es abierto sólo por una de sus paredes laterales, por donde se ingresa la carga Se utiliza para cargas sobre-dimensionadas.</p>	<p>Contenedor de 20 pies que es usado para transportar carga a granel, líquida o sólida. Hace semejanza a una forma de paralelepípedo, posee vigas de acero.</p>	<p>Semejante al Tank, pero posee un depósito flexible, conocido como flexibag, compuesto de material polietileno.</p>

(Figura 2.7)

ANEXO NÚMERO 4: Ficha Técnica de Contenedores

Contenedores Box:

Medidas	20 pies DC	40 pies DC
Longitud interna (cm)	592	1206
Ancho interno (cm)	236	237
Alto interno (cm)	238	237
Ancho puerta (cm)	234	234
Alto puerta (cm)	229	229
Tara (kgs.)	2280	3830
Máx. carga (kgs.)	21800	26650
Volumen (cbm)	33.0	67.0

(Figura 2.8)

Contenedores Tank:

Medidas	20 pies
Longitud externa (cm)	606
Ancho externo (cm)	244
Lato externo (cm)	259
Tara (kgs.)	5330
Máx. carga (kgs.)	26670
Volumen (cbm)	24.0

(Figura 2.9)

Contenedores Open Top:

Medidas	20 pies OT	40 pies OT
Longitud interna (cm)	590	1202
Ancho interno (cm)	224	234
Alto interno (cm)	235	234
Ancho puerta (cm)	233	233
Alto puerta (cm)	224	224
Tara (kgs.)	2300	4200
Máx. carga (kgs.)	21700	26280
Volumen (cbm)	32.0	66.7

(Figura 3)

Contenedores Flat Rack:

Medidas	20 pies FR	40 pies FR
Longitud interna (cm)	591	1202
Ancho interno (cm)	228	224
Alto interno (cm)	217	203
Ancho puerta (cm)	N/A	N/A
Alto puerta (cm)	N/A	N/A
Tara (kgs.)	2950	5530
Máx. carga (kgs.)	27530	32000
Volumen (cbm)	27.0	54.8

(Figura 3.1)

Contenedores Reefer:

Medidas	20 pies RF	40 pies RF	40 pies RF HC
Longitud interna (cm)	545	1158	1157
Ancho interno (cm)	229	225	228.6
Alto interno (cm)	219	212	254.6
Ancho puerta (cm)	226	228	228
Alto puerta (cm)	221	217	256.7
Tara (kgs.)	2950	4350	4100
Máx. carga (kgs.)	21050	27650	28400
Volumen (cbm)	28.6	58.1	67.3

(Figura 3.2)

Contenedores Conair:

Medidas	40 pies
Longitud interna (cm)	1199.2
Ancho interno (cm)	226.6
Alto interno (cm)	221.4
Ancho puerta (cm)	225.6
Alto puerta (cm)	219.7
Tara (kgs.)	5540
Máx. carga (kgs.)	25940
Volumen (cbm)	60.0

(Figura 3.3)

Contenedor High Cube:

Medidas	40 pies HC
Longitud interna (cm)	1202
Ancho interno (cm)	235
Alto interno (cm)	268
Ancho puerta (cm)	234
Alto puerta (cm)	258
Tara (kgs.)	3980
Máx. carga (kgs.)	26500
Volumen (cbm)	75.0

(Figura 3.4)

Contenedor Ventilado:

Contenedor Venti- lado	20 pies DC
Longitud interna (cm)	590
Ancho interno (cm)	234
Alto interno (cm)	239
Ancho puerta (cm)	234
Alto puerta (cm)	227
Tara (kgs.)	2350
Máx. carga (kgs.)	22050
Volumen (cbm)	32.99

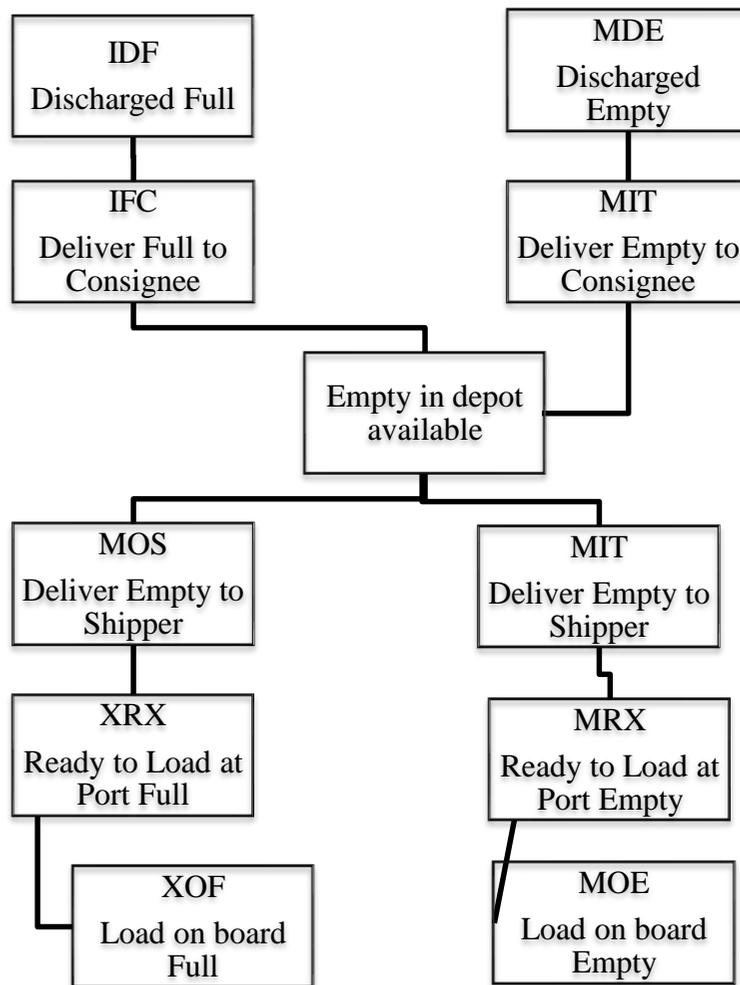
(Figura 3.5)

ANEXO NÚMERO 5: Tipos de Buques

Buque de contenedores	Buque de carga refrigerada	Buque de carga general	Buque de carga a granel
<p>Es utilizado para el transporte de carga tanto seca como líquida. Posee el equipamiento necesario para transportar carga refrigerada y perecedera.</p>	<p>Transporta carga perecedera. La mercancía se carga a través de las escotillas laterales haciendo uso de elevadores generales.</p>	<p>Utilizado para varios tipos de carga seca, a través de varios compartimientos ubicados en sus cubiertas.</p>	<p>Diseñado para el transporte de carga suelta de varios tipos de naturaleza homogénea. Está equipado para transportar contenedores y vehículos.</p>
Buque cisterna o tanque	Buque de carga rodante	Buque de carga de vehículos	
<p>Diseñado especialmente para el transporte de carga líquida como combustible, químicos, gas líquido, agua, vinos, jugos, etc. Posee varios tanques independientes.</p>	<p>Diseñada especialmente para el transporte de vehículos ferroviarios y rodoviaros, y en general, vehículos con ruedas.</p>	<p>Diseñado con cubiertas y una superestructura específica para el traslado y la carga de vehículos carreteros nuevos.</p>	

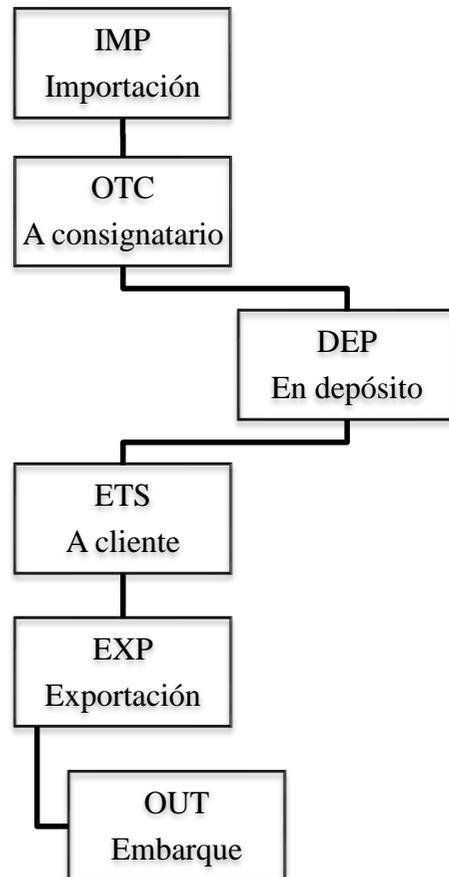
(Figura 3.6)

ANEXO NÚMERO 6: Organigrama número 3 Movimientos logísticos de un contenedor vacío y lleno según Sistema LARA (Line and Agents Real- Time Application), propio del Armador CMA CGM



(Figura 3.7)

Organigrama número 4 Movimientos logísticos de un contenedor vacío y lleno según Sistema CAS (Container Administration System), propio de Ultramar, Agencia Marítima



(Figura 3.8)

ANEXO NÚMERO 7: Códigos Puertos y Depósitos utilizados en Sistema
Container Administration System

Puertos:

- Arica: ARI
- San Antonio: QTN
- Valparaíso: VAP
- Talcahuano: TH
- Iquique: IQQ

Depósitos:

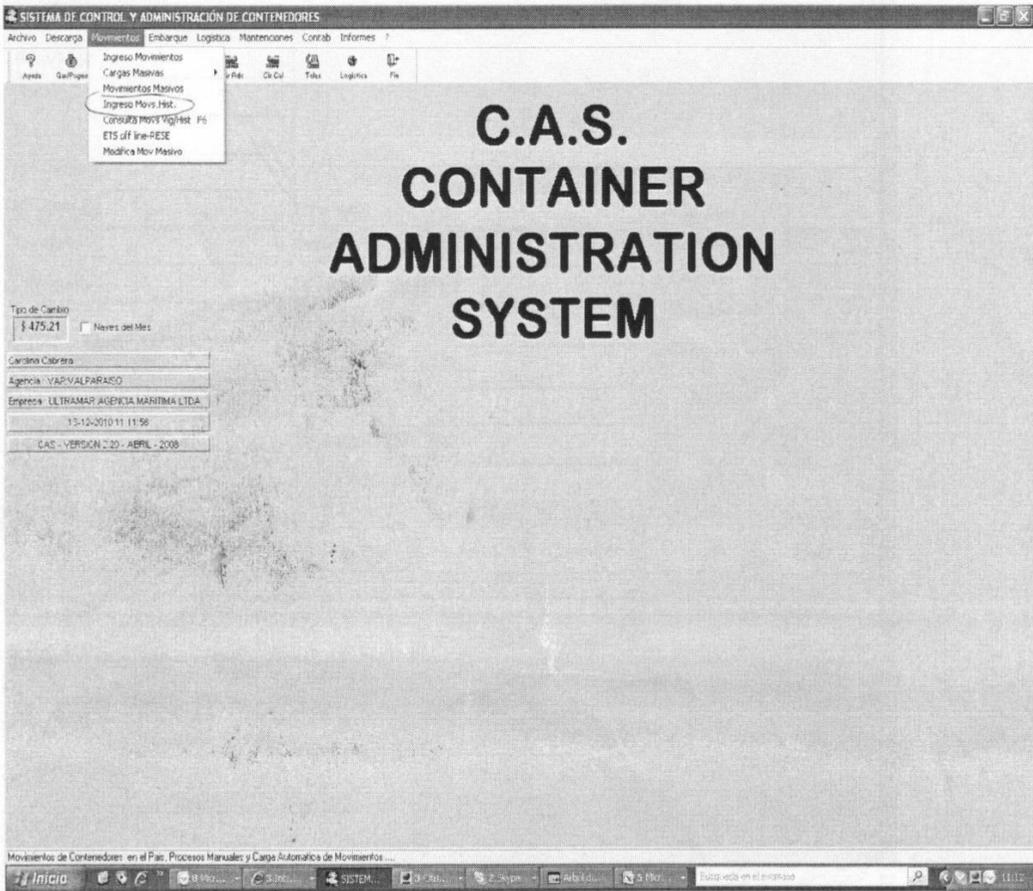
- DYC Arica: AR1
- DYC Iquique: IQ1
- DYC Valparaíso: VA1
- DYC Santiago: SC8
- DYC San Antonio: SA8
- SAAM San Antonio: SA7
- SAAM Valparaíso: VA7
- SAAM Santiago: VA13
- San Vicente: SVTI

ANEXO NÚMERO 8: Código de Servicios que presta Ultramar, Agencia

Marítima en cuanto a viaje Buques

- ACSA 2: Buque pasa por Iquique y Valparaíso
- EUROSAL: Buque pasa sólo por Valparaíso
- ACSA: Buque pasa por San Antonio y San Vicente
- Perla Negra: Buque pasa por Arica, San Antonio, San Vicente

ANEXO NÚMERO 9: Imágenes sistemas de información Container Administration System y Line and Agents Real time Application



(Imagen 1)

Consulta de Movimientos Historicos

Seleccionar

Ordenar

Numero Ctr	Fecha Mov. Hist.	Movimiento	Estado Ctr	Deposito	# Reserva	Monto Autor	Monto E
AMCU922076-0	28-11-2010 17:33:00	OUT			0		
AMCU922076-0	27-11-2010 09:00:00	EXP			0		
AMCU922076-0	04-11-2010 14:44:00	OTC			10919681		
AMCU922076-0	04-11-2010 12:27:00	IMP			10919681		
AMCU922076-0	08-11-2010 09:49:00	DEP	XXE	VA1	10919681		
AMCU922076-0	25-11-2010 10:30:00	ETS	OPE	VA1	999724		

Total :6 Movs.

Datos del sistema w c mov historicos

Crear / Modificar Movimientos Historicos

Archivo ?

Ctr Movimiento Historico Fecha

Movimiento Historico

AMCU922076-0 CGMC OUT 28-11-2010 17:33:00
 Total :1 Movs.

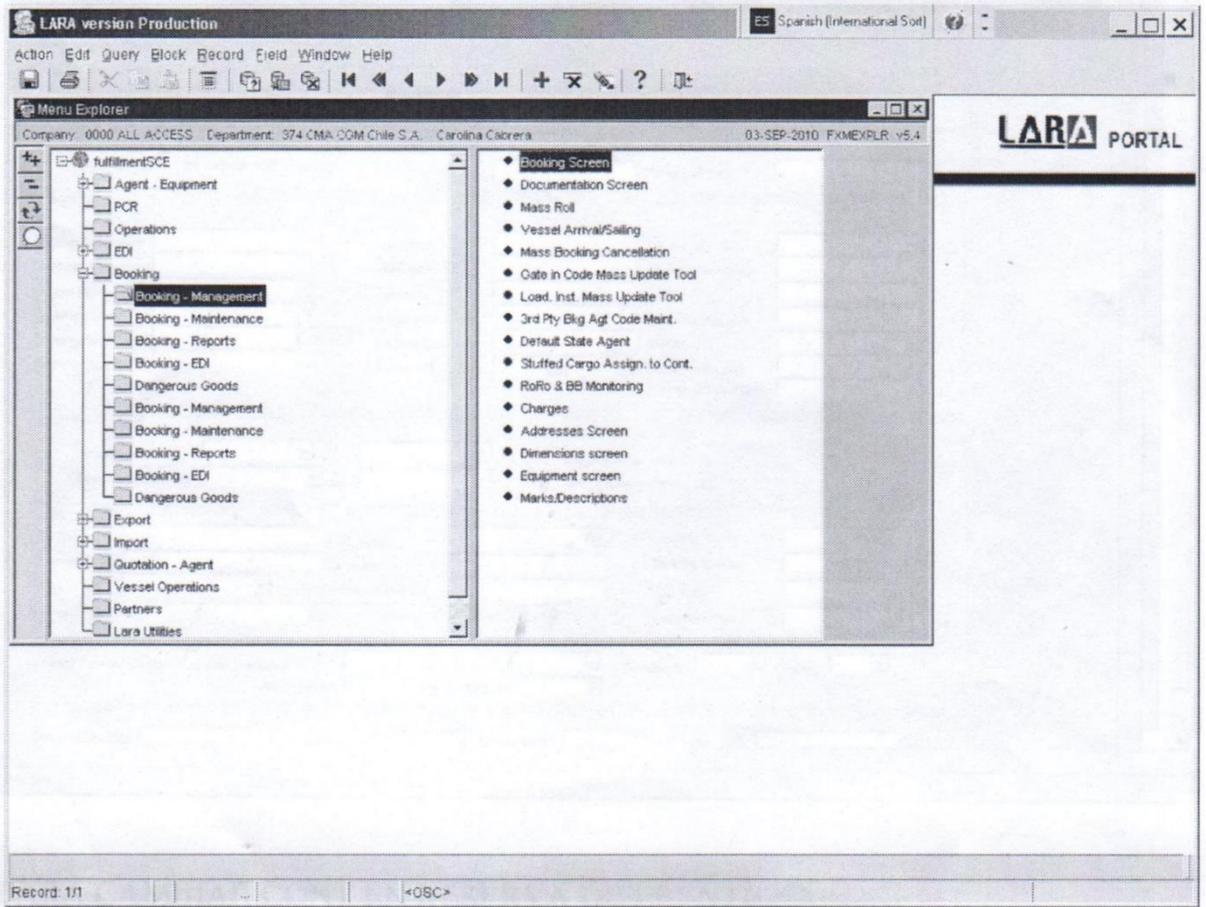
Datos de Depósito

Estado Ctr:
 Depósito:
 Estado Demora Rep.:
 # Estimate:
 Monto Estimate US:
 Cod. Surveyor:
 Monto Surveyor US:
 Monto Autorizado US:

Datos de la Ficha

Pies/Tipo:
 Isocode:
 Taza Kgs.:
 Mes/Año Fabr.:
 Shipper's Own:
 Modula Si No
 EIR:

(Imagen 2)



(Imagen 4)

ANEXO NÚMERO 10: Tratados de Libre Comercio firmados por

Chile

País o Grupo de países	Tipo de Acuerdo	Fecha Firma	Otros Acuerdos
Venezuela	Acuerdo de Complementación Económica N° 23	2 abril 1993	
Bolivia	Acuerdo de Complementación Económica N° 22	6 abril 1993	
Mercosur (1)	Acuerdo de Complementación Económica N° 35	25 junio 1996	
Canadá	Tratado de Libre Comercio	5 diciembre 1996	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 10 enero 2009
México	Tratado de Libre Comercio	17 abril 1998	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 2 noviembre 2008
Costa Rica (TLC Chile- Centroamérica)	Protocolo bilateral Tratado de Libre Comercio	18 octubre 1999	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 14 febrero 2002
El Salvador (TLC Chile- Centroamérica)	Protocolo bilateral Tratado de Libre Comercio	30 noviembre 2000	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 14 febrero 2002
Unión Europea (2)	Acuerdo de Asociación Económica	18 noviembre 2002	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 1 febrero 2003
Estados Unidos	Tratado de Libre Comercio	6 junio 2003	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 12 diciembre 2008
Corea	Tratado de Libre Comercio	15 febrero 2003	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 2 abril 2004
EFTA (3)	Tratado de Libre Comercio	26 junio 2003	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 1 diciembre 2004
China	Tratado de Libre Comercio	18 noviembre 2005	

País o Grupo de países	Tipo de Acuerdo	Fecha Firma	Otros Acuerdos
P4 (4)	Acuerdo de Asociación Económica	18 julio 2005	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 8 noviembre 2006
India	Acuerdo de Alcance Parcial (*)	8 marzo 2006	
Japón	Acuerdo de Asociación Económica	27 marzo 2007	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 3 septiembre 2009
Panamá	Tratado de Libre Comercio	27 junio 2006	
Cuba	Acuerdo de Alcance Parcial	20 diciembre 1999	
Honduras (TLC Chile-Centroamérica)	Protocolo bilateral Tratado de Libre Comercio	22 noviembre 2005	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 14 febrero 2002
Perú	Tratado de Libre Comercio	22 agosto 2006	
Australia	Tratado de Libre Comercio	30 julio 2008	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 6 marzo 2009
Colombia	Tratado de Libre Comercio	27 noviembre 2006	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 8 mayo 2009
Ecuador	Acuerdo de Asociación Económica N° 65	10 marzo 2008	
Guatemala Honduras (TLC Chile-Centroamérica)	Protocolo bilateral Tratado de Libre Comercio	7 diciembre 2007	Capítulo de Contratación Pública. Vigencia Internacional: 14 febrero 2002
Turquía	Tratado de Libre Comercio	14 julio 2009	

(Figura 3.9)

(*) **ACUERDO DE ALCANCE PARCIAL:** Es el tipo de acuerdo bilateral más básico en materias arancelarias que persigue liberar parcialmente el comercio de listados acotados de productos. Normalmente se le concibe como una primera etapa en un proceso de apertura mayor a largo plazo.

