



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

MEJORAS EN PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIONES DE FACTURAS EN
GLOBALDESK (ULTRAMAR)

Autor
FELIPE IGNACIO JELDES GONZALEZ

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA CARRERA DE
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD
DE VALPARAISO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
NEGOCIACIONES INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: JOHN REYNOLDS B.

AGRADECIMIENTOS

Deseo agradecer en primer lugar a Dios.

A mi familia, por su gran sacrificio, por entenderme y apoyarme para estudiar Administración de Negocios Internacionales, porque cuando las puertas cerraron, ellos estuvieron ahí para recordarme que, a quien he agradecido en primer lugar, entregaría una vía para continuar, y estuvieron dispuestos a actuar y gestionar la vía.

A mi profesor guía, John Reynolds que siempre estuvo dispuesto a ayudar.

Al gran Equipo de Post Venta, por ser precisamente lo que es, un equipo.

ÍNDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS	8
INTRODUCCION.....	9
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. IMPUESTOS	11
1.2. IMPUESTO DIRECTO.....	13
1.3. IMPUESTO INDIRECTO.....	14
1.4. OTROS IMPUESTOS.	14
1.5. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	15
1.6. CRÉDITO FISCAL	16
1.7. DÉBITO FISCAL	16
1.8. FACTURAS.....	17
1.9. FACTURAS FÍSICAS.....	17
1.10. FACTURA ELECTRÓNICA.....	17
1.11. SERVICIO DE GATES	19
1.12. SERVICIO DE GATE IN	19

1.13.	SERVICIO DE GATE OUT	20
1.14.	RESERVA.....	20
1.15.	PRACTICAJE Y PILOTAJE.....	21
1.16.	ESPÍAS.....	21
1.17.	ARMADOR.....	21
CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA		23
2.1.	RESEÑA HISTÓRICA	23
2.2.	MISIÓN	26
2.3.	VISIÓN	26
2.4.	FILOSOFÍA	26
2.5.	ORGANIGRAMA	28
2.6.	SERVICIOS	29
2.6.1.	AGENCIAMIENTO PORTUARIO	29
2.6.1.1.	AGENCIAMIENTO PORTUARIO	29
2.6.1.2.	LANCHAS Y REMOLCADORES.....	30
2.6.1.3.	PILOTAJE.....	31

2.6.1.4.	MANTENIMIENTO PORTUARIO.....	32
2.6.1.4.1.	SERVICIOS DE NAVE.....	33
2.6.1.4.2.	SERVICIOS PORTUARIOS.....	33
2.6.2.	FLETE MARÍTIMO EN CONTENEDORES.	34
2.6.2.1.	MOL.....	35
2.6.2.2.	STOLT PARCEL TANKERS INC., GREENWICH	39
2.6.2.3.	HOËG AUTOLINERS	43
2.6.2.4.	TRANSMARES	45
2.6.3.	BACKOFFICE.....	45
2.6.4.	SERVICIOS LOGÍSTICOS ULOG	49
CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS.....		51
3.1.	TRABAJO DESARROLLADO.....	51
3.1.1.	ORGANIZAR FACTURAS DEVUELTAS.....	51
3.1.2.	INGRESO DE DOCUMENTOS AL T.R.I.....	54
3.1.3.	SOLICITAR ANULACIÓN / REBAJA DE FACTURAS	59
3.1.4.	DEVOLUCIÓN DE DINEROS	60

3.1.5.	COBRO POR REEMISIÓN	62
3.1.6.	RECAUDACIÓN DE PAGO POR FACTURA DE REEMISIÓN.....	62
3.2.	PROBLEMAS ENCONTRADOS.....	63
3.2.1.	NUEVAS FACTURAS SOLICITADAS A SANTIAGO (CENTRAL)	64
3.2.2.	DATOS BANCARIOS.....	65
3.2.3.	EMISIÓN DE FACTURA DE REEMISIÓN POST PAGO.	67
3.3.	SOLUCIONES Y ACCIONES PROPUESTAS	68
3.3.1.	SOLUCIÓN PROPUESTA A SOLICITUD DE REFACTURACIÓN A DEPARTAMENTO SD.....	68
3.3.2.	SOLUCIÓN PROPUESTA AL RETRASO POR FALTA DE DATOS BANCARIOS.....	69
3.3.3.	SOLUCIÓN PROPUESTA PARA PAGO ANTICIPADO POR COBRO DE REEMISIÓN.....	70
3.4.	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	71
3.4.1.	RESULTADO PARA “SOLUCIÓN PROPUESTA A SOLICITUD DE REFACTURACIÓN A DEPARTAMENTO SD (PUNTO 3.3.1.).....	75
3.4.2.	RESULTADO PARA “SOLUCIÓN PROPUESTA AL RETRASO POR FALTA DE DATOS BANCARIOS” (PUNTO 3.3.2).	77
3.4.3.	RESULTADO DE PROPUESTA INDICADA PARA “PAGO ANTICIPADO POR COBRO DE REEMISIÓN” (PUNTO 3.3.3.)	81

CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES 83

BIBLIOGRAFÍA..... 85

SIGLAS Y ABREVIATURAS

UMAR: Ultramar.

I.V.A.: Impuesto al Valor Agregado.

T.R.I.: Tracking ReturnedInvoice (Rastreo de Facturas Devueltas).

S.I.I.: Servicio de Impuestos Internos.

D.T.E.: Documento Tributario Electrónico.

DIRECTEMAR: Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante.

M.O.L.: Mitsui O.S.K. Lines Ltd., Tokio

HSUD: Hamburg Süd.

M.S.C.: Mediterranean Shipping Company.

C.C.N.I.: Compañía Chilena de Navegación Interoceánica.

S.D.: Departamento de Sales and Distribution.

O.P.: Orden de Pago

A.R.: AccountReceivable.

INTRODUCCION

Este informe ha sido realizado a petición de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso, como requisito al finalizar las asignaturas de la carrera y ha de considerarse base evaluativa para el posterior examen de grado.

El documento es un informe de práctica profesional realizada por el Señor Felipe I. Jeldes González; de ahora en adelante denominado como “el alumno” o “el practicante”, en la agencia naviera Ultramar (UMAR), en el área nombrada “Gates”, en el cargo de encargado de devolución de facturas. La práctica comenzó el día 03 de noviembre de 2014 y finalizó el día 31 de diciembre de 2014, en donde fueron sumadas 288 horas, según lo requerido por la casa de estudios.

El documento contiene un marco teórico con el fin de ayudar al lector a comprender más cabalmente las ideas que serán presentadas. También se presenta la compañía en donde se realizó la práctica y se detalla el trabajo desarrollado. Todo esto con el fin de dar a conocer los problemas que se hicieron presentes durante el tiempo de práctica profesional y las respectivas soluciones planteadas por el alumno.

El objetivo general de este informe es proponer mejoras al procedimiento de devolución de facturas, nombre que recibe el proceso que comienza con el rechazo de una factura incorrectamente emitida y termina con una nueva factura correctamente emitida en las

manos del cliente, incluyendo devolución de dinero o traspaso de pago si correspondiese.

Como objetivos específicos para desarrollar también en este mismo informe, se indica que serán presentados los procedimientos de facturación y devolución de factura mal emitida, así también, el proceso de reemisión del documento. El último objetivo específico a desarrollar será realizar un análisis de los procesos para indicar las soluciones propuestas y sus efectos al ser aplicadas.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.

1.1. Impuestos

Actualmente la recaudación de impuestos responde al rol del Estado de dar satisfacción a ciertas necesidades de los habitantes del País, es por esto que el programa de educación fiscal, denominado SII Educa, define impuesto como: “el aporte en dinero que los ciudadanos están obligados por ley a pagar, para que el Estado y los municipios dispongan de los recursos suficientes con los que financiar la satisfacción de las necesidades públicas.”¹

El Servicio de Impuestos Internos (SII), en su sección llamada diccionario tributario, define impuestos como: “Pagos obligatorios de dinero que exige el Estado a los individuos y empresas que no están sujetos a una contraprestación directa, con el fin de financiar los gastos propios de la administración del Estado y la provisión de bienes y servicios de carácter público”². Esta última definición es más completa, ya que aclara la forma en que se usan los ingresos percibidos por parte del Estado por concepto de impuestos. Queda claro entonces que los impuestos existen para satisfacer dos

¹ Servicio de Impuestos Internos, ¿Qué son los Impuestos?, <http://www.siieduca.cl/interior.php>, 22.07.2015, 18.15 Hrs.

² Servicio de Impuestos Internos, Diccionario Básico Tributario Contable, http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_i.htm, 15.07.2015, 12:42 Hrs.

necesidades: las necesidades públicas (educación, salud, vivienda, infraestructura; tal como carreteras, hospitales, aeropuertos, colegios, promoción del turismo, etc.; economía, seguridad y Justicia, entre otros), y las necesidades del Estado (remuneraciones, bienes y servicios adquiridos, pago de intereses, entre otros).

Los impuestos, que junto a las tasas y contribuciones especiales forman parte de la familia de los tributos en Chile, son variados, pero pueden presentarse; según el programa estatal SII Educa, en tres grandes grupos, conocidos como Directos, Indirectos y Otros Impuestos³. Los cuales serán explicados brevemente a continuación de éste punto.

En el libro Tratamiento Fiscal de las Asociaciones en Participación, los autores comentan la historia de los impuestos, donde se indica: “La historia de los impuestos es tan antigua como la historia del hombre pensante”⁴, incluso se narra el cobro de impuestos en América antes de la llegada de los españoles.

En Chile los primeros impuestos fueron exigidos por parte de la corona española, luego al lograr la Independencia en 1818, los gobernantes le dan forma al sistema tributario y a principio del siglo XX aparecen los impuestos bajo el concepto que se conocen hoy en

³Programa SII Educa, Modulo 2: Guía para Educación Superior, 1ª Edición, Editorial no especificada, Página 14-15.

⁴Gómez Velázquez, Amézquita Iregoyen, Hernández Tapia, Ramírez Navarro, Cortés Delgado, Delgado Muñoz y Márquez Hernández:(2011) Tratamiento fiscal de las asociaciones en participación, Edición electrónica gratuita. Capítulo I: Generalidades, A: Historia de los Impuestos.

día. El primero fue el impuesto a los alcoholes, luego en 1924 se crea el impuesto a la renta⁵ y recién para 1974 en Chile comienza a tributarse el impuesto al valor agregado.⁶

Ahora, se explicará la clasificación de los impuestos, con el fin de explicar este punto y dar a conocer a que categoría corresponde el Impuesto al Valor Agregado, el cual es el impuesto que interesa aclarar.

1.2. Impuesto Directo

Impuesto directo es definido por el programa SII Educa de la siguiente manera: “son impuestos que se aplican directamente al titular de la renta o riquezas que los paga, de manera que se puede reconocer quién lo pagó y su monto. Dentro de los impuestos directos están aquellos contemplados en la Ley de la Renta, como los impuestos a las utilidades de las empresas o los impuestos personales:

- Impuesto a la Renta de Primera Categoría.
- Impuesto Único de Segunda Categoría.
- Impuesto Global Complementario.
- Impuesto Adicional.”⁷

⁵ Que son los Impuestos y su importancia. Antecedentes generales. Portal: SII Educa <http://www.siieduca.cl/profesores/segundociclo/material/queson.php>, 22.07.2015, 19:36 Hrs.

⁶ Pablo Obregón Castro, Los 40 años del I.V.A.: desde la “Tomboleta” hasta la factura electrónica <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=105756>, 22.07.2015, 19:03 Hrs.

1.3. Impuesto Indirecto.

El programa, SII Educa clarifica que es un impuesto directo y lo define así: “Impuesto que se aplica por el uso de la riqueza sobre las personas y, por lo tanto, indirectamente. Los impuestos son indirectos sobre las ventas, la propiedad el alcohol, las importaciones, la gasolina, etc.:

- Impuesto a las Ventas y Servicios (I.V.A.).
- Impuesto a Productos Suntuarios.
- Impuesto a las Bebidas Alcohólicas, Analcohólicas y Similares.
- Impuesto a los Tabacos.
- Impuesto a los Combustibles.
- Impuesto a los Actos Jurídicos (Timbres y Estampillas).
- Impuesto al Comercio Exterior, entre otros.”⁸

1.4. Otros Impuestos.

Los impuestos que no son considerados indirectos ni directos, lógicamente entran en esta última clasificación y son presentados en la siguiente definición: “En esta categoría podemos señalar otros impuestos que en general escapan a la clasificación planteada

⁷Programa SII Educa, Modulo 2: Guía para Educación Superior, obra citada, Página 14.

⁸Programa SII Educa, Modulo 2: Guía para Educación Superior, obra citada, Página 14.

desde el punto de vista del gasto y el ingreso. A continuación son indicados los impuestos considerados en “Otros”:

- Impuesto territorial.
- Impuesto a las Herencias, Asignaciones y Donaciones.
- Impuestos Municipales.
- Impuestos a los Casinos de Juegos.”⁹

1.5. Impuesto al Valor Agregado

El Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), es una contribución que está clasificada dentro de los Impuestos Indirectos, ya que como fue descrito en el punto 1.1.2., se paga por el “uso de la riqueza” y es uno de los impuestos que componen el sistema tributario chileno. El sitio web de “Chile Atiende” explica lo siguiente en cuanto a este impuesto: “... en Chile representa un recargo del 19% sobre un bien o servicio. Es decir, el vendedor incorpora el I.V.A. a la transacción comercial y, así, el precio de venta aumenta debido a este impuesto”¹⁰.

El programa de educación fiscal, SII educa, en su sitio de internet agrega “El impuesto actúa en cadena, trasladándose desde el vendedor al comprador, quien descuenta el

⁹Programa SII Educa, Modulo 2: Guía para Educación Superior, obra citada, Página 14.

¹⁰ Chile Atiende Pymes. ¿Qué es el I.V.A.?, <http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/29234>, 18.08.2015, 23:45 Hrs.

impuesto pagado y acreditado en las facturas de sus compras (crédito fiscal) y agrega el impuesto recolectado de las ventas (débito fiscal)”¹¹.

1.6. Crédito Fiscal.

Este término se relaciona con su contraparte, “Débito Fiscal” que será explicada prontamente, y se encuentra definido en el diccionario básico tributario contable de la siguiente manera: “Es el impuesto soportado, entre otros documentos, en las facturas de proveedores, facturas de compra, notas de débito y crédito recibidas que acrediten las adquisiciones o la utilización de servicios efectuados en el período tributario respectivo”¹².

1.7. Débito Fiscal.

El diccionario básico tributario contable define Débito fiscal de la siguiente manera: “Es el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) recargado en las boletas, facturas, liquidaciones, notas de débito y notas de crédito emitidas por el concepto de ventas y servicios efectuados en el período tributario respectivo.”¹³

¹¹ Programa de educación fiscal. Glosario. <http://www.siieduca.cl/glosario.php>, 19.08.2015, 19:18 Hrs.

¹² Servicio de Impuestos Internos, Diccionario Básico Tributario Contable. http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_c.htm, 21.09.2015, 14:56 Hrs.

¹³ Servicio de Impuestos Internos, Diccionario Básico Tributario Contable, http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_d.htm, 21.09.2015, 15:02 Hrs.

1.8. Facturas.

Para este punto, se divide el punto en dos partes, a saber, las Facturas Físicas y las Facturas electrónicas.

1.9. Facturas Físicas.

El Diccionario Básico Tributario Contable define así facturas: “Son documentos tributarios que los comerciantes envían usualmente a otro comerciante, con el detalle de la mercadería vendida, su precio unitario, el total del valor cancelable de la venta y, si correspondiera, la indicación del plazo y forma de pago del precio”¹⁴.

UMAR utilizó este tipo de documentos hasta octubre del año 2.014 de ahí adelante, la empresa comenzó a realizar facturaciones electrónicas.

1.10. Factura electrónica.

El SII indica que el objetivo de la factura electrónica es ser un “medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes y reemplazar con ello las facturas de papel”.

¹⁴Servicio de Impuestos Internos, Diccionario Básico Tributario Contable, http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_d.htm, 21.01.2015, 14:02 Hrs.

Desde el mes de septiembre de 2003 el SII permite postular y certificarse como emisores/receptores electrónicos y recibir la correspondiente autorización para utilizar documentos tributarios electrónicos. Con esto se espera que mejoren los contribuyentes puedan mejorar sus procesos de negocios y disminuir los costos que les implica el desarrollar una facturación física.

En la sección de preguntas frecuentes del sitio en internet del SII, se puede encontrar información importante como la que ha sido expuesta y también acerca de los beneficios que entrega el facturar electrónicamente. A continuación se presentan las ventajas de la factura electrónica.

Ventajas de la factura electrónica:

- Los contribuyentes que emiten Factura Electrónica no necesitan concurrir a las oficinas del SII a timbrar documentos, ya que la autorización de los folios, se realiza vía internet, ahorrando tiempo, costo de traslado y espera.
- Ahorro en costo de impresión, despacho y almacenamiento de documentos tributarios, porque no se requiere imprimir talonarios con original y tres copias.
- Eliminación del riesgo de pérdida de documentos tributarios físicos timbrados.
- Permite verificar en línea la validez de los documentos tributarios electrónicos (DTE).
- Operar con DTE permite a los contribuyentes hacer importantes mejoras en sus procesos de negocio, ya que: mejora la relación cliente / proveedor, permite

diferir la declaración y pago del I.V.A. desde el día 12 al 20 de cada mes (cuando se realiza la declaración y pago por internet) libera de algunas cargas tributarias (cambio de sujeto, DJ. 3327 y 3328, entre otros).¹⁵

1.11. Servicio de Gates

Este servicio se presenta en la importación y exportación de bienes y según sea el caso, será, Gate In o Gate Out.

1.12. Servicio de Gate In

La empresa Green Andes Chile; en su sitio web, define el servicio de Gate IN así: “Es un cobro que realiza el depósito de contenedores. Corresponde al servicio de manipuleo del contenedor desde el vehículo de carga hasta su apilamiento una vez que es devuelto por el importador al depósito que la línea naviera asignó.”

“El depósito de contenedores emite un Recibo de Intercambio o EquipmentInterchangeReceipt que detalla el detalle de entrega del contenedor.”¹⁶

¹⁵Servicio de Impuestos Internos, Preguntas frecuentes, ¿Cuáles son las ventajas de la Factura Electrónica para los contribuyentes?, http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/catastro/001_012_0530.htm, 06.02.2016, 14:19 hrs.

¹⁶Green Andes Chile, Gate In, <http://www.greenandes.cl/#!gate-in/c1wa0>, 29.09.2015, 11:58 Hrs.

1.13. Servicio de GateOut

Asimismo Green Andes Chile, en su sitio web declara lo siguiente: “Es un cobro que realiza el depósito de contenedores. Corresponde al servicio de manipuleo del contenedor desde el lugar de apilamiento hasta el vehículo de transporte.

“Al hacer el retiro del contenedor en la exportación, el depósito emite un Recibo de Intercambio o EquipmentInterchangeReceipt que detalla del estado en que se entrega el contenedor, la inspección técnica y chequeo de la reserva”¹⁷

1.14. Reserva

Este término se refiere a una reserva de espacio en el buque, también es conocido como “Booking”. Adolfo Valenzuela en su libro “Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?”, comenta acerca de las reservas, en donde explica y recomienda que “Una vez establecido el plazo de entrega, comuníquese con alguna compañía de transporte (embarcador, compañía naviera, compañía aérea, etc.) para hacer la reserva de espacio. Esto se refiere a que la empresa de transporte le garantice que su carga será embarcada en una determinada fecha y nave o medio de transporte”.¹⁸

¹⁷Green Andes Chile, Gate Out, <http://www.greenandes.cl/#!gate-out/c2m9>, 29.09.2015, 12:00 Hrs.

¹⁸ Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?, Editorial Legal Publishing , 6^a Edición, 2102, Página 87.

1.15. Practicaje y Pilotaje.

Son las manobras que realiza un piloto designado por la Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR). Si los movimientos son llevados a cabo en puerto, serán denominados

1.16. Espías.

Una Espía, en términos Portuarios es: “Cabo que sirve para mover una embarcación, dándolo a un muelle, boya u algún objeto fijo.”

En palabras más sencillas, las Espías son las ataduras que se ponen a una embarcación para fijarla al puerto (objeto fijo). Para esto, se utilizan gruesas sogas que van desde el barco a un sitio de amarre que se encuentra fijo al piso del puerto.

1.17. Armador.

Lo que es un Armador es definido por Víctor de Francisco Bio en su web de comercio exterior y lo define de la siguiente forma: “Persona física o jurídica que posee el dominio del buque y se encarga de ponerlo en condiciones de navegar (...) El Armador está facultado para la gestión comercial y jurídica del buque y para nombrar capitán. Sus obligaciones son dotar al buque de todo lo necesario (tripulación y provisiones), presentarlo en tiempo, forma y lugar contratados, recibir la mercancía a bordo y transportar el cargamento”

En comunes palabras, un armador es quien tiene el poder legal sobre el buque sea o no el propietario y una de sus funciones más destacadas es la de alquilar el espacio dentro del barco a quienes deseen transportar sus productos.

CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1. Reseña histórica

UMAR nace en el año 1952 cuando Albert von Appen, con el sueño de llegar a ser un Armador de buques de gran tonelaje, llega desde los Estados Unidos de América (vuelve con su familia, con los que había emigrado a Chile desde Alemania en 1937) con dos socios y crean una sociedad de agencia general para las navieras alemanas Hapag y Norddeutscher Lloyd y posteriormente, para Lufthansa.

Así nace UMAR, perteneciendo en un 33% a von Appen, creciendo rápidamente y teniendo un gran impulso, el cual fue un punto de inflexión, con el descubrimiento de petróleo y Gas en el sur de Chile, ciertamente en la zona de Tierra del Fuego. Fue allí donde la empresa empieza a tener un tinte más familiar, ya que desde poco antes habían entrado a trabajar en la sociedad los dos hijos de von Appen, Sven y Wolf.

En 1960, se obtienen los primeros buques tanque de la empresa, para crear la primera subsidiaria de UMAR, “Ultragas”, dedicada al transporte de este elemento, y se encomienda a Sven, el mayor de los hermanos, hacerse cargo de este nuevo emprendimiento. El negocio prospera, y se reinvierte en la connotada naviera. De esta manera se hacen de un remolcador para el Puerto de Arica y finalmente, en 1969 se vería cumplido el sueño de Albert, el de ser un armador de buques de gran tonelaje y funda “Transmares”, una naviera que funcionaría en dos océanos, el Pacífico y el Atlántico, ya

que estaría encargada de operar un tráfico general entre los países de Chile, Argentina y Brasil. En la página web de la empresa (www.ultramar.cl) se indica que Albert falleció tempranamente en Alemania¹⁹, debiendo sus hijos hacerse cargo de los negocios que el patriarca había comenzado. Así fue como les tocó a los hermanos von Appen tomar las riendas de UMAR, Ultragas y Transmares.

La sección de economía y negocios de la empresa periodística El Mercurio, dedica en 2006 unas líneas para recordar los 50 años del Holding von Appen, en donde Wolf y Sven indican que la experiencia que tuvieron con la muerte de su padre y lo improvisado que fue hacerse cargo de las empresas de su padre, los llevó a prepararse con anterioridad ante cualquier imprevisto en su vida. A forma de ser precavidos, incluyeron y prepararon a sus hijos para guiar las firmas en el futuro.

Así fue como Dag y Richard, los primos von Appen, integran el directorio de UMAR, que “de acuerdo a un cronograma establecido, han ido tomando posiciones de mando y lideran la administración de las empresas”.

EL grupo, ha sabido invertir en diferentes industrias, en orden de minimizar los riesgos. Alicia Lecaros (autora del texto), indica que el holding ha llegado a desarrollarse en

¹⁹ Ultramar, fundador, <http://www.ultramar.cl/fundador.html>, 17.03.2016, 23:24 Hrs.

cuatro áreas, a saber, el Negocio Portuario, Remolcadores, Navieras y el resto se ha agrupado en el denominado Otros, que incluyen el negocio inmobiliario.

Las áreas indicadas en el párrafo anterior son detalladas a continuación:

1. EL NEGOCIO PORTUARIO:

1.1. Presencia en TPS (Valparaíso).

1.2. Mejillones.

1.3. Angamos.

1.4. Arica.

1.5. Ultramar.

1.6. Ultraport.

1.7. Sitrans.

2. REMOLCADORES

2.1. Ultratug.

3. Navieras.

3.1. Petrolera Transoceánica.

3.2. Panamax.

3.3. Naviera Ultragas.

3.4. Sonap.

3.5. Antares Navieras.

4. OTRAS INVERSIONES

4.1. 25% de participación en Guacolda.

4.2. Otras inversiones en el rubro inmobiliario.

2.2. Misión

La Misión de UMAR es:

“Nuestra misión es ser la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias”.

2.3. Visión

La visión de UMAR es:

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

2.4. Filosofía

UMAR indica basarse en los siguientes valores:

- Integridad: Altos estándares de comportamiento.
- Excelencia: Atención a los detalles, profesionalismo y responsabilidad.

- Entusiasmo: Vitalidad y alegría en la búsqueda de soluciones innovadoras para nuestros clientes.

Con ello Ultramar Agencia Marítima Chile es líder en el mercado, enfrentando con gran optimismo los desafíos del futuro.”

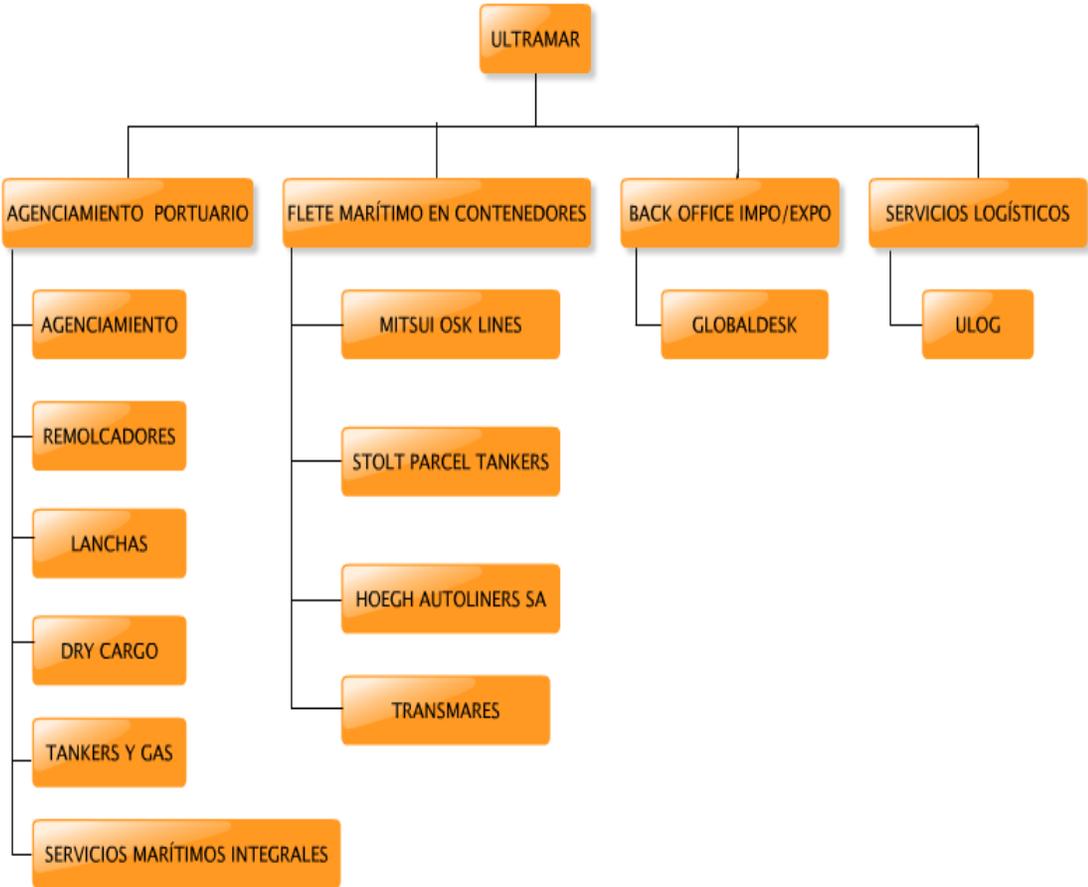
Dentro de los puntos señalados, existe un detalle que ha sido presentado en un vídeo²⁰ de la filosofía de UMAR, en donde se habla de esta, y se indica que desde sus fundadores han sido guiados por principios morales y culturales como el cumplimiento de la palabra empeñada, la confiabilidad y transparencia en sus relaciones comerciales y personales, espíritu de innovación y flexibilidad para adaptarse a los cambios.

²⁰ Ultramar, Filosofía Ultramar, <http://test.ultramar.cl/espanol/filosofia.html>, 24.10.16, 24:52 Hrs.

2.5. Organigrama

En la figura 2.1 se muestra el organigrama de UMAR

Figura 2.1



Fuente: confección propia del alumno

El alumno realizó su práctica profesional en el área Back Office, prestando servicios por UMAR para Globaldesk, dentro del departamento Devolución de Facturas.

2.6. Servicios

Los servicios son agrupados en cuatro conjuntos, estos son: Agenciamiento Portuario, Flete Marítimo en Contenedores, Back Office para Import/Export y Servicios Logísticos. Los cuatro conjuntos serán presentados y detallados a continuación.

2.6.1. Agenciamiento Portuario²¹

Descripción del servicio: Este servicio consta en ofrecer atención a las naves que arriban a los puertos en donde tiene presencia UMAR. Estas naves al llegar deben proceder con una serie de trámites, procedimientos y abastecimiento. Los servicios que incluyen el Agenciamiento Portuario se pueden dividir en el Agenciamiento Portuario propiamente tal, Lanchas y Remolcadores, Pilotaje y mantenimiento portuario.

2.6.1.1. Agenciamiento Portuario

Recepción y despacho de Naves

- Sistemas de comunicación eficientes.
- Liquidación de naves.

²¹ Ultramar, servicio, <http://www.ultramar.cl/agenciamiento-portuario.html> 21.05.2016, 20:09 Hrs.

- Atención documental a las cargas de importación, exportación y transbordos.
- Coordinación de pilotaje.
- Atención de pasajeros y tripulantes.
- Servicios de lanchas.
- Coordinación de remolcadores.
- Coordinación entrega de víveres y repuestos.
- Coordinación entrega de combustibles y lubricantes.
- Recaudación de fondos.
- Requerimientos específicos por clientes.

2.6.1.2. Lanchas y remolcadores

Este servicio posee el soporte de 22 Lanchas y 50 remolcadores para dar apoyo a las naves que recalán en los principales puertos de América Latina.

Los servicios que se prestan a través de las **Lanchas**, son:

- Amarra y desamarra por medio de una flota de lanchas.
- Traslado de prácticos, tripulantes y autoridades.
- Transporte de carga y pertrechos.
- Servicio de régimen.
- Recepción/Despacho.
- Fondeo/Leva.

- Entrega de lubricantes.
- Traslado de provisiones.

Por otro lado, los servicios prestados por los **Remolcadores** son:

- Remolcadores de puerto.
- Operaciones especiales y salvataje.
- Operaciones offshore.
- Transferencia de prácticos en el Estrecho de Magallanes.

2.6.1.3. Pilotaje

Por norma, no es permitido que un barco nacional o extranjero realice maniobras en puertos chilenos o navegar vía lacustre, sin utilizar prácticos.²²

Lo indicado en el párrafo anterior es definido en el Reglamento de Practicaje y Pilotaje en su artículo primero:

“Art. 1°.- Toda nave chilena o extranjera que navegue por aguas interiores de la república, por el Estrecho de Magallanes o que efectúe cualquier maniobra en los

²² Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante, Reglamento de Practicaje y Pilotaje, cuarta edición, 2015, página 7. Art.1°.

puertos de la República de Chile, o en sus vecindades, deberá utilizar prácticos chilenos.”

El servicio de practicaje es supervisado por la DIRECTEMAR, y son ellos quienes designan a los prácticos. Entonces, es claro que UMAR no presta este servicio, sino que es quién lo solicita ante la DIRECTEMAR a nombre de su cliente.

Este servicio se presenta en dos formatos:

1. Océano a océano: este servicio de pilotaje, es el que se presta cuando una nave desea pasar desde el océano Atlántico, hacia el océano Pacífico, o en sentido contrario.
2. Puerto (practicaje): servicio que incluye la realización de los movimientos necesarios de la nave en el puerto.

2.6.1.4. Mantenimiento Portuario.

Mantenimiento Portuario son servicios y soluciones que se prestan en su mayoría, como indica su nombre, en el sector puerto. Dichos servicios son complementarios a los servicios de Agenciamiento Portuario descritos en el punto 2.6.1.1.

La página de UMAR enseña este servicio discriminando entre servicios y soluciones prestados directamente al barco y los otros. Los prestados directamente al barco se

denominan “Servicios a Nave” y el resto se agrupa en los denominados “Servicios Portuarios”. Ambos se presentan a continuación.

2.6.1.4.1. Servicios de Nave.

Los Servicios amparados bajo la denominación de “Servicios de Nave” Son:

- Arriendo de Espías.
- Servicio de Amarradores.
- Retiro de Basura Inorgánica.
- Reparación de Estructuras.
- Conexión y Desconexión de Flexibles.
- Inspección a Cascos de Naves.
- Entrega de Agua a la Gira.

2.6.1.4.2. Servicios Portuarios.

Los servicios amparados bajo la denominación de “Servicios Portuarios” Son:

- Inspección Bienal.
- Reparación, Recambio y Mantenimiento de Bitas.
- Mantenimiento de Pilotes.

- Ingeniería e Inspección de Protección Catódica.
- Soluciones con Carpetas de HDPE y Cintas de Petrolatum.
- Mantención Table-Estaca Gaviones.
- Inspecciones y Trabajos Submarinos.
- Inspecciones con Robótica, Video y Fotografía.
- Replotamiento de Material de Fondeo y Estructuras.
- Reparación de Defensas.
- Mantenimiento de Emisarios y Sifones Submarinos.

2.6.2. Flete Marítimo en Contenedores.

El servicio de Flete Marítimo es entregado por los clientes de UMAR, los Armadores.

Actualmente el Holding Ultramarino representa a 4 líneas navieras en Chile, estas son:

- Mitsui O.S.K. Lines Ltd., Tokio (MOL)
- StoltParcelTankers Inc., Greenwich
- HoëghAutoliners AS
- Transmares

Sin embargo, también presta servicio a otras líneas navieras como HamburgSüd (HSUD) / Compañía Chilena de Navegación Interoceánica (CCNI) y MediterraneanShipping Company. (MSC), entre Otras. (Servicio Back Office).

2.6.2.1. MOL

Mitsui O.S.K. Lines Ltd., Tokio, realiza fletes en contenedores de carga seca y refrigerada. La línea cuenta con presencia en América, Asia y Europa, permitiendo a sus clientes transportar sus bienes desde Chile (Puerto de Iquique, Puerto de Valparaíso y Puerto de Lirquén) hacia los continentes indicados y viceversa.

A continuación se muestran los tipos de unidad trabajados por MOL²³:

- Unidad Dry (carga seca).

²³ Sitrans, tipo de

contenedores, http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_deposito_de_contenedores_servicios.html, 30.10.1016,

16:59 Hrs.

En la figura 2.2 se muestra un contenedor de carga seca

Figura 2.2



- Unidad Reefer (carga refrigerada).

Figura 2.3



Cuenta además con varias otras rutas, las cuales se agrupan según sector geográfico y pueden verse en detalle en página web de MOL (<http://www.molpower.com/>).

Fuente: Sitrans.

Las rutas son:

- Asia - Africa&Middle East
- Asia - Europe
- Asia - Mediterranean
- Asia - North America
- Asia - Oceania
- Asia - Latin/South America
- Europe - Africa
- Europe - North America
- Intra-Asia
- Latin/South America

Dentro de la agrupación geográfica de Asia – Latin/South America se incluyen los puertos de Iquique, Valparaíso y Lirquén. En la figura 2.4 se presenta el detalle de la ruta (Asia, México y West Coast South America)²⁴.

Figura 2.4



Fuente: MOL

2.6.2.2. Stolt Parcel Tankers Inc., Greenwich

A diferencia de MOL, Stolt presta servicio de fletamento para cargas líquidas y productos alimenticios, poniendo a disposición más de 23.500 contenedores de tipo Tanktainer, Flexibag y contenedores para productos químicos y líquidos industriales

²⁴MOL, Service, <http://cms.molpower.com/Service/Network>, 30.10.2016, 17:37 Hrs.

A continuación se muestran las unidades trabajadas por Stolt.

- Unidad Tanktainer

En la figura 2.5 se presenta un contenedor tanktainer²⁵, que son utilizados para

Figura 2.5



Fuente: Sitrans

transportar líquidos, tanto los que son considerados peligrosos como los que no los son.

- Unidad Flexibag

²⁵ Sitrans, Tipo de Contenedores,

http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_deposito_de_contenedores_servicios.html.

Este tipo de empaque es utilizado sólo para líquidos (alimentos)²⁶. Es una bolsa de polietileno que se adapta dentro de un contenedor de 20 pies, tal como se muestra en la figura 2.6.

Figura 2.6



Fuente: Full Pack Company

Las rutas de STOLT-NIELSEN que incluye Chile, es nombrada como “Pacific Ocean Service”²⁷

Las rutas son presentadas en la página web oficial de Stolt y estas pueden dividirse en dos conjuntos, diferenciados por el tamaño del sector geográfico que incluyen cada uno. Por lo tanto, en el detalle que es presentado a continuación, en la columna izquierda se encuentran las rutas “Deep-Sea Services” (Servicios Mar Adentro), dentro de éstas se

²⁶Full pack, Packaging, <http://www.fullpak.com/packaging/brands.asp?itemid=21>, 30.10.2016, 23:23 Hrs.

²⁷ STOLT-NIELSEN, Stolt Tankers, Shipping Routes, <http://www.stolt-nielsen.com/Stolt-Tankers/Shipping-Routes.aspx>, 25.10.2016, 1:26 Hrs

encuentra la ruta que incluye Chile. En el lado contrario, se muestran las rutas realizadas dentro de un sector geográfico más acotado, denominadas “Regional Services” (Servicios Regionales).

Depp-Sea Services

- Servicios Mar Adentro
- Pacific Ocean Service
- Atlantic Ocean Service
- Indian Ocean Service
- General Product Service

Regional Services

- RhineRiverServices
- Inter Europe Service
- Inter Asia Services
- Inter Caribbean Service
- Stoltchem

2.6.2.3. HoëgAutoliners

Esta compañía de transporte presta servicios Roll On – Roll Off, es decir, para cargas sobredimensionadas que sean rodadas.

El sitio web de ultramar indica los servicios que presta su cliente representado, mostrando que los servicios de fletamento ofrecidos son²⁸:

- Transporte de autos nuevos.
- Transporte de maquinaria pesada.
- Transporte de otros bienes móviles.

²⁸ Ultramar, Servicios, <http://www.ultramar.cl/ho%C3%ABgh-autoliners.html>, 27.10.2016, 23:10 Hrs.

- Transporte de autos y maquinaria usada.
- Transporte de carga sobredimensionada y carga de proyecto (rodante y estática).
- Transporte de carga rodante y proyecto entre los puertos Chilenos de San Antonio/Iquique. En Chile hacia Perú, Ecuador y Colombia.

Los puertos de carga son:

- China: Shanghai Tianjin
- Korea: Inchon, Kunsan, Masan
- Japan: Sakai, Kawasaki, Hitachinaka, Nagoya y Kobe

Los puertos de descarga son:

- Caldera (Costa Rica)
- Buenaventura (Colombia)
- Esmeraldas (Ecuador)
- Callao (Perú)
- Matarani (Perú)
- Iquique (Chile)
- San Antonio (Chile)

Los puertos de descarga pueden ser también a veces de carga cuando el buque transporta carga para un proyecto a realizarse dentro del mismo país, en el caso de Chile, un flete desde el puerto de San Antonio al puerto de Iquique.

2.6.2.4. Transmares

Es la cuarta y última representada del Holding UMAR. Esta naviera está dedicada al segmento de carga granel y servicio de enlace, lo que quiere decir que transportan cargas que ha llegado a un puerto grande, hacia puertos más pequeños.

Entonces son indicados a continuación los tipos de servicios, agrupados servicios de enlace y servicios de carga granel.

Servicios de enlace

- Cabotaje en el sur de Chile.
- Entre Chile y Perú
(Callao/Iquique/Arica/Ilo).

Servicios de carga granel

- Servicios en la costa oeste de Sudamérica
(Chile/Perú/Ecuador/Colombia).
- Transporte entre el norte de Chile y Perú.

2.6.3. Backoffice

El servicio Back Office corresponde a los servicios que se prestan y que no van de cara al cliente, son las gestiones que se realizan “detrás” de la oficina sin un contacto directo con el cliente.

Si se pudiera realizar una traducción de Globaldesk, sería “Escritorio Global”, y esto es precisamente lo que es. Globaldesk es un lugar en donde se ofertan múltiples trámites documentales y pagos de servicios de exportación e importación.²⁹

Los servicios de Globaldesk son prestados a Navieras, Personas Naturales, FreightForwarders, Depósitos, Almacenes y cualquier agente del comercio exterior que necesite de los servicios ofrecidos.

Actualmente sus clientes son: HamburgSüd, CMA-CGM, MOL, Green Andes, Agencia Marítima Kenrick, Hapag Lloyd, Navegación del Pacífico, Hoegh, Stolt, Ulog, Carotrans, SPL, Sitrans, SAAM, Agunsa.

A continuación son presentados los trámites documentales que pueden ser solicitados en esta empresa perteneciente al Holding. Estos trámites han de presentarse en orden de corresponder a una importación o una exportación.

²⁹ Globaldesk, Procesos, <http://www.globaldesk.cl/u/web/guest/servicios>, 31.10.2016, 2:29 Hrs.

Trámites para importación

- Retiro de B/L.
- Emisión copia de B/L.
- Emisión de certificados.
- Garantización de contenedores.
- Pago de :
 - Fletes.
 - Gastos Locales.
 - Demurrage.

Trámites para exportación

- Recepción y procesamiento de matrices.
- Retiro de B/L.
- Gestión de correctores de B/L.
- Emisión de copias de B/L.
- Pago de fletes.
- Pago de gastos locales.

A continuación son indicados los pagos que son realizados en Globaldesk, y estos son:

- Demurrage.
- Gate In/Out.
- Fletes y otros cargos asociados.
- Cargos locales:
 - Emisión de documentos.
 - Matrices fuera de plazo.
 - Late arrival.
 - Correctores.
- Otros cargos:
 - Limpiezas.
 - Daños del contenedor.
 - Sellos.

Las sucursales de Globaldesk se encuentran a lo largo de Chile, en sus principales puertos y cerca de sus clientes. UMAR cuenta con 8 sucursales más una casa matriz en Santiago, estas son nombradas a continuación:

Las Sucursales son nombradas a continuación:

- | | | |
|-------------------|---------------------|---------------|
| - Sucursal Arica. | - Sucursal Iquique. | - Sucursal |
| - Sucursal | - Sucursal | Antofagasta. |
| Valparaíso. | San Antonio. | - Santiago. |
| - Sucursal | - Sucursal | - Sucursal |
| Talcahuano. | Puerto Montt. | Punta Arenas. |

2.6.4. Servicios Logísticos ULOG

Servicios Logísticos ULOG es una empresa dedicada al transporte intermodal con servicio a todo el territorio nacional y regional, es decir, con servicios a Argentina, Brasil, Bolivia, Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y Uruguay. Para esto cuenta con socios estratégicos en cada uno de los destinos, lo que permite prestar un servicio ágil, oportuno y seguro.

En el negocio del transporte se incluyen todo tipo de carga, entre las que se nombran³⁰:

- Full Container Load. (Contenedor usado por un único consignatario).
- LessContainer Load. (Contenedor usado por varios consignatarios).
- Carga general.

³⁰ Ultramar, ULOG, <http://www.ultramar.cl/servicios-logisticos-ulog.html>, 31.10.2016, 6:02 Hrs.

- Carga Reefer.
- Carga sobredimensionada.
- Carga peligrosa.
- Carga para proyectos.

El servicio para cada una de estas cargas se ofrece para Transporte marítimo, aéreo y terrestre, contando con personal capacitados para solicitudes hechas por las industrias farmacéutica, energía, combustible y de minería. También ofrecen transporte para cargas que pertenezcan a un proyecto, como el realizado por ULOG para el proyecto ALMA³¹, en donde se transportó por servicio multimodal un telescopio de 80 toneladas, dese Alemania hasta el cerro Chajnantor en Antofagasta. Además, también traen repuestos para maquinarias, a pedido del cliente, que son imposibles de conseguir en el mercado local, como por ejemplo un supuesto cambio de lente en el telescopio del proyecto

ALMA.

³¹ ULOG, Experiencias, http://www.u-log.com/main/servicio_experiencia/190, 31.10.2016, 6:28 Hrs.

CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS

A continuación serán presentadas las funciones realizadas por el alumno en el departamento de devolución de facturas, conocido ahora como Post Venta Financiera.

3.1. Trabajo desarrollado.

3.1.1. Organizar facturas devueltas

Las facturas devueltas correspondían a diversos motivos y estahabían sido emitidas en razón de distintos servicios prestados, tales como Demurrage, Late Arrival, Corrección de Bill of Lading (B/L), Gate In, Gate Out, entre otros.

Las facturas mal emitidas eran devueltas hasta el departamento de devolución defacturas por cuatrovíasdistintas: correo, e-mail, FASTCO y Cobranzas

- **Vía correo:** Eran recibidas en recepción, en donde una secretaria creaba una planilla con el objetivo de registrar la devolución, y en caso de que el cliente no indicase por escrito el motivo, ella agregaba una nota. Además, quien retiraba las facturas – alumno practicante – firmaba una copia de la planilla, con el fin de respaldar el traspaso de la factura en cuestión al departamento.
- **Vía e-mail:** Los clientes insatisfechos también contaban con la opción de realizar la devolución a través de correo electrónico, escaneando y adjuntando factura, más documentos de respaldo, explicando las causas del error de

facturación. Existía una casilla general para el departamento completo, la cual era devgates@ultramar.cl, dirección en donde se recibían los reclamos y también desde ahí se distribuían los casos entre los integrantes del grupo.

- **Vía FASTCO:** FASTCO era una empresa de cobranzas, cuyos servicios eran usados por UMAR y era por este medio que, regularmente se despachaban a los clientes las facturas emitidas. Los documentos rechazados por el destinatario eran regresados físicamente a recepción con un ticket que indicaba el motivo de la devolución, estos documentos además por medio de la página web de la empresa se podía hacer un seguimiento del documento y verificar en que parte del proceso de entrega se encontraba la factura o si no fue recibida.

Generalmente el ticket de FASTCO indicaba error en dirección, dirección no encontrada o inexistente, servicio cobrado en otra factura e incluía el número de dicha factura haciendo el reclamo de .cobro no corresponde.

- **Vía cobranzas:** El departamento de Cobranzas es la cuarta y última vía por la cual eran recibidas las devoluciones, claramente es un requerimiento interno del cual se entregan más detalles a continuación.

Cobranzas entregaba a ventanilla información acerca de los clientes con pagos pendientes, a los cuales no se les permitía contratar un nuevo servicio por la deuda que mantenían. Muchas de estas deudas que aparecían en el sistema no eran tales, sino que eran documentos equivocadamente emitidos a nombre de una

agencia de aduanas, en vez de ser a nombre del cliente que contrató los servicios de la agencia o viceversa. Entonces Cobranzas recopilaba esta información y realizaba una planilla Excel en donde se incluían los siguientes datos de la factura en cuestión: agencia o cliente, sucursal de UMAR que emitió, código de sucursal, fecha de emisión, fecha de documento, días vencidos, servicio por el cual se efectuó, tipo de documento, número del documento, monto, R.U.T, cliente y generalmente incluía comentarios del cliente.

Esta tarea consistía en recibir los documentos desde las cuatro vías descritas en los puntos anteriores, y repartirlos entre los responsables de dar solución a los casos. Se debía recoger desde recepción todas las facturas devueltas ya sea por clientes o por FASTCO, firmar la planilla creada por la recepcionista. Luego debía organizarlas por armador, esto es: MOL, EVERGREEN, STOL, NYK, HAMBURG SÜD, HAPAG-LLOYD, CMA CGM y WAN HAI.

En cuanto a las facturas organizadas, las que fueron emitidas por servicio de gates, ya fueran “in” u “out”, y sin importar el armador, quedaban en el departamento Devolución de Facturas. Misma suerte corrían las regresadas por problemas de dirección. El resto de los documentos eran traspasados a otros departamentos, de acuerdo al armador primeramente y luego por servicio prestado, es decir, el practicante distribuía los casos a cada departamento de cada armador, y dentro de los departamentos a cada encargado del servicio al cual correspondían. Posteriormente se sumaron facturas por servicios

Documentales y en el año 2.016 el departamento comenzó a gestionar facturas por concepto de Demurrage y se incluyó el armador CMA-CGM.

Los documentos que quedaban en el departamento (motivo de devolución: gates y dirección errónea) eran delegados a dos integrantes del grupo de trabajo. Las facturas mal emitidas que pertenecían a gates eran encomendadas al practicante, y las otras a un compañero del equipo.

3.1.2. Ingreso de documentos al T.R.I.

Una vez que las facturas eran dadas en responsabilidad del alumno, éstas debían ser ingresadas a un software desarrollado por el departamento de Canales llamado Tracking ReturnedInvoice (T.R.I), o en español “Rastreo de Facturas Devueltas”³². El objetivo de este programa informático era registrar detalladamente el ingreso de la factura devuelta y mostrar al usuario la medida tomada y detalles de la solución propuesta.

La necesidad de mejorar este software fue compartida con la de crear un nuevo departamento, el ya nombrado departamento de Devolución de Facturas. La acumulación de facturas sin resolución, que databan desde el año 2.012, llevaron a Gerencia a ordenar la solución, a través de un nuevo departamento y encomendando a Canales la mejora informática que finalizó en el T.R.I. mejorado. Hoy por hoy el

³² Traducción propia del alumno.

T.R.I.se encuentra en su versión 2.0 en donde aparte de una mejora estética, se mejoró la interfaz de usuario, teniendo una presentación mucho más amigable e intuitiva.

El ingreso de las facturas al T.R.I. se realizaba a través de los siguientes pasos:

- 1) Ingreso al software: el primer paso constaba de ingresar usuario y contraseña, todo esto con el fin de proteger la información o el mal uso de ésta y para poder determinar un responsable por cada documento, así que, de esta manera cada documento ingresado quedaba a responsabilidad del usuario que los registraba.
- 2) Verificación del documento: un paso muy importante era verificar si el documento ya había sido ingresado, es decir, si el mismo reclamo se había hecho anteriormente y si es que ya poseía un usuario responsable de la factura rechazada por el cliente, todo esto, para evitar informaciones duplicadas en la base de datos del T.R.I.. Para esto se buscaba el documento en disputadentro de la base de datos, ingresando el número de factura en la sección “Buscar”,entonces, después de analizar la información que desplegaba el software, era posible llegar a tres conclusiones, que junto a la forma de proceder en cada uno de los casos son presentadas a continuación:
 - a) Que el T.R.I. muestre un resultado de factura existente: Si el programa encontraba en el sistema una factura que concordara con la búsqueda del número de dicho documento,era necesario verificar si se trataba del mismo documento,observando que presenten mismo número de factura, fecha, monto,

cliente o nave. La verificación era necesaria porque el sistema contaba con una base de datos antigua, por lo tanto incluía los datos de facturas en papel y facturas electrónicas, entonces era posible el caso en donde se deseaba ingresar una factura electrónica y el sistema arrojaba que ya existía dicha factura en el sistema, pero en realidad se refería a una factura en papel. La igualdad en la numeración de las facturas ocurrió porque al iniciar la facturación electrónica se eligió una numeración de los documentos que terminó teniendo igualdad con la numeración de las facturas en papel.

Debido a lo detallado en el párrafo anterior la comparación era imprescindible para saber si el documento en reclamo era ingresado por primera vez, el número ingresado tenía una dualidad; pero eran diferentes documentos, o sí la factura había sido ya ingresada. Entonces, según sea el caso, el usuario debía actuar de la siguiente manera:

- i) Si se indica factura existente sólo por alcance de numeración: si este era el caso, correspondía ingresar de todas maneras la factura que se estaba tratando, ya que la factura que aparece en la base de datos es una factura de papel, que es absolutamente diferente al documento que se estaba verificando, por lo que era necesario pasar al punto de ingresar factura (punto 3).

ii) Si se indica factura existente por que ya fue ingresada a sistema: solía darse este caso, el cual era provocado por un doble reclamo de la misma factura en cuestión o también por un error de usuario o de colaborador. El doble reclamo nacía por la devolución de la factura por dos vías diferentes, a saber, el cliente efectuaba el reclamo por vía recepción y además por vía correo electrónico. Por otra parte el error de usuario o colaborador se creaba cuando el usuario no llevaba un orden correcto de las facturas a ingresar e intentaba ingresar una factura ya registrada en días anteriores o cuando un colaborador ingresaba la factura devuelta y las dejaba junto con las que no habían sido ingresadas.

Si al analizar las facturas con misma numeración el practicante se percataba de la igualdad de numeración como también en el resto de la información de la factura, el practicante estaba frente a dos facturas idénticas por lo que debía cancelar el ingreso del documento a la base de datos del sistema, debido a que la solución del caso ya se estaba tramitando y ya existía un colaborador asignado al caso. Si por error el practicante llegaba a realizar el ingreso por error, el alumno no poseía las herramientas para quitarla de allí, así que, debía enviar una solicitud vía correo electrónico al departamento de Canales indicando la factura que debía eliminarse de la base de datos, e indicar el porqué de dicho requerimiento, y ellos reparaban el error causado.

- b) Que el TRI indique no se registra ningún documento con ese número: esta opción es la que se daba en la gran mayoría de las veces, el T.R.I. mostraba un cuadro de diálogo en donde indicaba “documento existente”, y preguntaba si el usuario deseaba igualmente ingresar esta factura, dando las respectivas opciones de aceptar y cancelar. El practicante usaba la opción aceptar y así el sistema mostraba dos facturas que aunque de igual numeración correspondían a diferentes documentos tributarios, uno de papel y otro electrónico.
- 3) Ingreso de información de factura: en esta sección era necesario era necesario ingresar los datos de la factura, uno por uno, esto es:
- a) Número del documento.
 - b) Indicar si requerimiento corresponde a factura exenta o afecta, nota de crédito o débito, o si no hay documento relacionado y sólo se solicita una devolución de dinero.
 - c) Monto neto.
 - d) Fecha del documento.
 - e) Rut del Cliente.
 - f) Negocio (Globaldesk u otro).
 - g) Área.
 - h) Tipo de solicitud (física/digital).

3.1.3. Solicitar anulación / rebaja de facturas

Una vez que se ha determinado que corresponde anulación o rebaja de la factura en cuestión, se debe indicar en TRI.

Para empezar se debe indicar el Armador al que corresponde, para indicar posteriormente quien es la persona responsable de la gestión. Luego es preciso indicar la resolución (anulación o rebaja) y responsable del error, es decir, por causa de quién fue necesario gestionar el documento.

Ya para finalizar por ahora en el TRI, es requerido indicar una observación, si se solicitará devolución de dinero, traspaso de pago si se realizó una nueva factura o si sólo es una anulación/rebaja.

El programa TRI crea un formulario de solicitud de nota de crédito indicando todo la información que ha sido ingresada en él. Esta solicitud es firmada por el responsable de la gestión que se indicó en el TRI y enviada junto a los respaldos que ratifiquen la gestión al departamento Contraloría. Ellos revisarán la solicitud del cliente, el formulario, la factura, los correos, informes de unidades despachadas desde el depósito, y todo documento que sea necesario para justificar la anulación. Una vez que estén conformes con lo solicitado, la supervisora de Contraloría firma y timbra la solicitud.

Una vez que la solicitud es aprobada por Contraloría son enviadas de regreso al departamento de devolución de facturas y el encargado responsable, deberá llenar un

nuevo formulario en una plataforma llamada “Sharepoint” y adjuntar la imagen de la solicitud de nota de crédito firmada por Contraloría.

El departamento que recibe las solicitudes hechas en Sharepoint es denominado Sales and Distribution (SD) y ellos tienen un plazo de 48 horas para gestionar la nota de crédito e indicar el folio en la misma plataforma.

3.1.4. Devolución de Dineros

Cuando una factura anulada estaba pagada, y no existía un documento de reemplazo, corresponde gestionar devolución de ese dinero recaudado por UMAR.

La situación de devolución de dinero es un caso que se da repetitivamente, ya que se ofertan servicios que son de pago anticipado. Un ejemplo, son los servicios por GATES, un cliente solicita un servicio de GATE OUT por 3 unidades, se emite una factura y el cliente la paga. Posteriormente, el embarque es cancelado, es decir, el cliente no utilizará las unidades, entonces el servicio nunca es prestado y solicita la devolución de su dinero.

Actualmente se realizan 40 solicitudes de devolución a la semana en el departamento de Post Venta, y la manera de gestionar devoluciones es descrita en el siguiente párrafo.

Una vez que la factura pagada ha sido anulada, se informa al cliente y se le indica que se gestionará la devolución por el monto solicitado, la cual será efectiva de no contar con

deuda, ya que si posee deuda, el departamento de Cobranzas se contactará con el cliente para ofrecerle cancelar parte de la deuda con el saldo que ha generado la nota de crédito.

Se envía un e-mail al departamento de Control de Gestión, Financiera y Representadas (CGFR), solicitando validar la devolución, este correo debe contar con indicaciones, respaldos y formato necesarios para que sea validada la deuda. CGFR tiene un plazo de 48 Hrs. Para indicar si se procede con devolución o se retiene para compensar deuda.

De poseer deuda el cliente, CGFR informará detalle de la deuda y en cargado de Post Venta deberá comunicar al cliente vía e-mail que su devolución será retenida, adjuntando detalle de la deuda y dejando en copia a su encargad de cobranzas.

Cuando CGFR indica que el encargado debe gestionar la devolución, debe comunicárselo al cliente e indicar la fecha en que será realizada la transferencia. El encargado puede saber el día en que se generará la transferencia ya que estas se realizan sólo los días viernes. Más detalles de las fechas de devoluciones, son descritos en el punto 3.2.2.

Una vez informado el cliente, se envía al departamento A.R. un formulario de devolución con los siguientes respaldos:

- Solicitud del cliente
- Datos bancarios informados por el cliente para esa devolución.
- Validación de la devolución aprobada por CGFR.

- Imagen S.A.P comprobando la existencia del cliente como Acreedor en el sistema.

Este formulario debe contar con la autorización de alguien que tenga el cargo de Supervisor.

Después del envío del formulario a A.R. la gestión continúa hasta realizarse la transferencia, pero ya no por cuenta del equipo donde el alumno desarrolló su práctica.

3.1.5. Cobro por reemisión

En UMAR existe un cobro por reemisión de factura de 25USD + I.V.A. Este cobro corresponde al costo administrativo de generar una nueva factura, y si el responsable del error en el primer documento es el cliente, el encargado debe proceder a informar al cliente del cobro solicitando que indiquen el consignatario a emitir este cobro y enviando la transferencia para proceder a emitir nueva factura.

3.1.6. Recaudación de pago por factura de reemisión.

Cuando el cliente cancela la factura de cobro por reemisión por medio de una transferencia bancaria la factura no queda pagada en el sistema y se genera un pago sin asignar para el cliente.

En este caso, es tarea del encargado de Post Vente solicitar la recaudación del dinero del dinero. Sharepoint indica un número ID para reconocer la solicitud de forma única, esta

ID informada al equipo de recaudación central vía correo electrónico, adjuntando el respaldo de la transferencia. El pago queda recaudado el mismo día de la solicitud.

3.2. Problemas encontrados

Esta situación descrita en el párrafo anterior sucede a menudo y ha provocado pérdidas cuantiosas a la empresa, por lo que era imprescindible que alguien gestionara soluciones para el caso. Finalmente se creó Post Venta para atender las solicitudes de anulación/rebaja a tiempo.

Según la resolución exenta del S.I.I. N° 45 en su artículo 16, las facturas electrónicas tienen plazo a más tardar para ser anuladas, con la condición de hacer uso del impuesto declarado, el período siguiente a la emisión del documento.

El alumno deja expresado que este problema no es un problema encontrado por él y al que planteó una solución, sino que, por que este es el problema global, del que se desprenden los demás y que serán tratados en este informe.

En los siguientes puntos, son mostrados los problemas que el alumno encontró en el denominado proceso de devolución de facturas, que va desde la solicitud del cliente; incluyendo las diferentes vías que posee para realizarla, hasta la devolución del dinero si correspondiese.

3.2.1. Nuevas facturas solicitadas a Santiago (Central)

Al iniciar el departamento, fue indicado al equipo el proceso de refacturación, el cual consistía en ingresar los datos en un sistema, que cambiaba según fuera el servicio (Gates y Late arrival). Una vez que los datos para emitir la factura eran indicados, se ordenaba; dentro de los mismos programas, “Facturar”. Al hacer click en “Facturar”, estos sistemas computacionales entregan un número de Orden de Pago (OP) el cual era registrado y enviado al departamento SD (que en octubre 2014 funcionaba en las oficinas de Santiago) vía correo electrónico.

El departamento SD no contaba con un tiempo determinado para poder proceder, pronto esto fue normado y se indicó un plazo de 48 horas para que fuera indicado el folio de la nueva factura. Sin embargo, eran recurrentes las veces en que una vez cumplido el plazo máximo, no contábamos con los folios de las nuevas facturas, teniendo que solicitarlas la supervisora del departamento para que las solicitudes de refacturación pendientes fuesen gestionadas con urgencia.

El problema en este proceso es que se crea una demora en la respuesta que se otorga al cliente. Los reclamos eran comunes ya que muchas veces se les aplicó a los clientes un cobro de reemisión de 25 USD + I.V.A. el cual ha sido siempre cuestionado por quienes asumen este costo, ya que es considerado un monto demasiado elevado por una refacturación, y sumado a eso, la factura no era recibida por el cliente hasta 48 horas

después del pago por reemisión, si es que SD había cumplido con los plazos y el encargado había enviado el nuevo documento al solicitante.

3.2.2. Datos bancarios

La devolución de dinero se programa sólo para los días viernes, esto no se gestiona por el departamento de Post Venta, pero sí, son ellos quienes envían la solicitud al departamento AccountReceivable (A.R.) hasta más tardar, el día lunes de la semana que será transferido el dinero a la cuenta del cliente. Para que esto sea más comprensible, se presentará un ejemplo utilizando la figura 3.1. En ella se muestra el calendario del mes de noviembre de 2016.

Figura 3.1



noviembre de 2016						
do	lu	ma	mi	ju	vi	sá
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Fuente: Calendario de Windows 8.

Entonces, para que devolución sea efectuada el día 18 de noviembre, el encargado de Post Venta debe entregar la solicitud a más tardar el día lunes 14 de noviembre, por lo

general hasta el mediodía. Si la solicitud es entregada el día lunes 14 en la tarde, la transferencia se programa para el día 25 de noviembre. Entonces, una vez descrito lo anterior, se indica el problema que el alumno encontró.

Es un requisito obvio que al enviar solicitud al departamento A.R. se deben indicar los datos bancarios que el cliente haya señalado pero en muchas ocasiones el cliente solicitaba devolución y no incluía sus datos bancarios. En este caso, el encargado de Post Venta debe ponerse en contacto con el cliente para solicitar los datos bancarios; así, se podría contar con la cuenta corriente para realizar la transferencia.

El problema es que las solicitudes de devolución, en su mayoría, no cuentan con la información de la cuenta corriente del cliente. El cliente no incluía sus datos bancarios, ya que consideraba que al haberlas indicado en solicitudes anteriores, no era necesario volver a incluirlas, considerando que UMAR ya contaba con su información bancaria por medio de las solicitudes enviadas anteriormente. Esto era la base de un nuevo problema, ya que si el encargado consultaba al cliente y este respondía muy cerca del término del plazo para enviar solicitudes de devolución, pasado el plazo o informaba una cuenta que no se encontraba en el sistema (se debe solicitar actualización de datos bancarios, lo que tarda medio día), la solicitud sería enviada pasado el plazo, provocando, según el ejemplo dado anteriormente en la figura 3.1, que la transferencia sea efectuada el día viernes 25 de noviembre y no el día 18 como pudo haber sido, aumentando en 7 días el tiempo de demora de la transferencia.

3.2.3. Emisión de factura de reemisión post pago.

El problema en esta tarea, consiste en que era a pago anticipado, es decir, el cliente debía realizar una transacción en dólar e informar al encargado la transacción con su respectivo comprobante, esta situación llevaba a un descontento aún mayor de la contraparte, ya que debía conseguir autorización de sus superiores para realizar un egreso sin justificación (una factura de por medio). Muchas veces la transacción era informada por el cliente al día siguiente o por error del encargado no miraba el correo con la transacción y al momento de gestionar la factura el valor del dólar ya había cambiado y poseía un valor diferente. Aumentando las gestiones para realizar la nueva factura y creando problemas para la recaudación del pago por poseer un valor diferente.

El pago anticipado se utilizaba en las facturas de reemisión porque departamento de cobranzas reclamó por tener que efectuar cobranzas de facturas por reemisión. Claro está entonces que el cliente aceptaba el cobro por reemisión, pero no lo cancelaba.

En fin, el problema que causa el pago anticipado en este servicio es que se crea una nueva gestión, la de recaudar el pago.

3.3. Soluciones y acciones propuestas

A los problemas encontrados por el alumno en el Área de Post Venta Financiera, serán presentadas a continuación sus respectivas soluciones, las que el postulante al título de Administrador de Negocios Internacionales, planteó.

3.3.1. Solución propuesta a solicitud de refacturación a Departamento SD.

El alumno consulto a un encargado facturación en qué consistía su trabajo, el encargado le indicó que emitía facturas por servicios de Gates por medio un OP. Entonces el alumno comprendió que las OP que él y sus colegas enviaban a Santiago por correo electrónico podían ser facturadas en Valparaíso por el equipo de Gates o realizarlas ellos mismos si recibían las herramientas necesarias y una capacitación.

Planteó la idea a su Supervisora y luego de una semana les fue indicado al equipo de Post Venta que contarían con una nueva integrante en el equipo y que sería la encargada de ver temas referentes al Armador CMA-CGM y que recibiría las OP del equipo y gestionaría las nuevas facturas.

No fue posible que el equipo de Gates ayudara, ya que contaban con mucha demanda y no les correspondía esa función a ellos. Tampoco que Post Venta reemita el documento, por un tema de costos, ya que no contaban con licencia del Programa para emitir factura. Pero de esta forma fue dada la solución al problema de refacturaciones. Más

adelante serán dados a conocer el resultado emanado de esta mejora que propuso el alumno.

3.3.2. Solución propuesta al retraso por falta de datos bancarios.

El alumno habló con su Supervisora solicitando autorización para pedir a los clientes que enviaran cartas que indicarán que solicitaban realizar todas las devoluciones que soliciten a una misma cuenta corriente, la solicitud fue aprobada y se empezó a solicitar a los clientes la carta con datos bancarios. Con esto, Post Venta comenzó a educar a los clientes en cuanto a este tema de las devoluciones.

La solicitud de datos bancarios fue bien recibida por los clientes, en especial por los que solicitan devoluciones constantemente, como las Agencias de Aduana. Las cartas con los datos bancarios de los clientes están guardadas en un disco duro al que tienen acceso todos los encargados de Post Venta y se utilizan para respaldar la solicitud de devolución que son enviadas al departamento A.R. De esta manera se eliminan los 7 días de demora que podrían llegar a sumarse a la transacción bancaria si existiese falta de información en cuanto a la cuenta corriente en la solicitud.

Claramente también se nos indicó por parte de la supervisora del departamento, que debemos prestar atención a la solicitud del cliente y revisar inmediatamente si factura a anular está pagada y si por lo tanto, corresponde devolución, y si corresponde devolución y no existen datos bancarios, tampoco en las cartas recibidas, entonces

debemos solicitar inmediatamente datos bancarios para tener tiempo de reaccionar en caso de algún imprevisto y poder gestionar la devolución en el viernes más cercano.

3.3.3. Solución propuesta para pago anticipado por cobro de reemisión.

Como solución a este problema encontrado por el alumno y que ha sido descrito en el punto 3.2.3 del informe, fue propuesto dejar de emitir factura de reemisión con recaudación anticipada, y proceder con la emisión de la factura una vez que el cliente acepte este cobro administrativo e indique a quien facturar.

Los cobros por reemisión no son solicitados a otro departamento, sino que son emitidos en Post Venta. Al enviar al cliente la factura por cobro de reemisión, se le informa que debe enviar comprobante de pago de ésta para gestionar factura de reemplazo.

Con respecto al pago, se informa al cliente que debe cancelar el documento en sucursal e indicar cuando se haya gestionado el pago para revisar en sistema el pago.

Este nuevo proceso ha sido un incentivo para que los cliente cancelen el cobro por reemisión junto a sus demás facturas en caja, lo que provoca que el pago se asigne automáticamente a la factura y se evite la gestión de recaudación descrita en el punto 3.1.6.

3.4. Descripción de los resultados

A continuación se describirán los resultados obtenidos tras la aplicación de las mejoras propuestas que corresponden a la sección 3.3. (Soluciones y acciones propuestas). Para describir los resultados, serán presentados los procesos en flujogramas, permitiendo mostrar el flujo de las gestiones con el problema y el flujo que incluye las mejoras realizadas.

Primeramente, en la figura 3.2. se indica la leyenda de los símbolos utilizados en los diagramas, en orden de ayudar al lector a comprender los flujos.

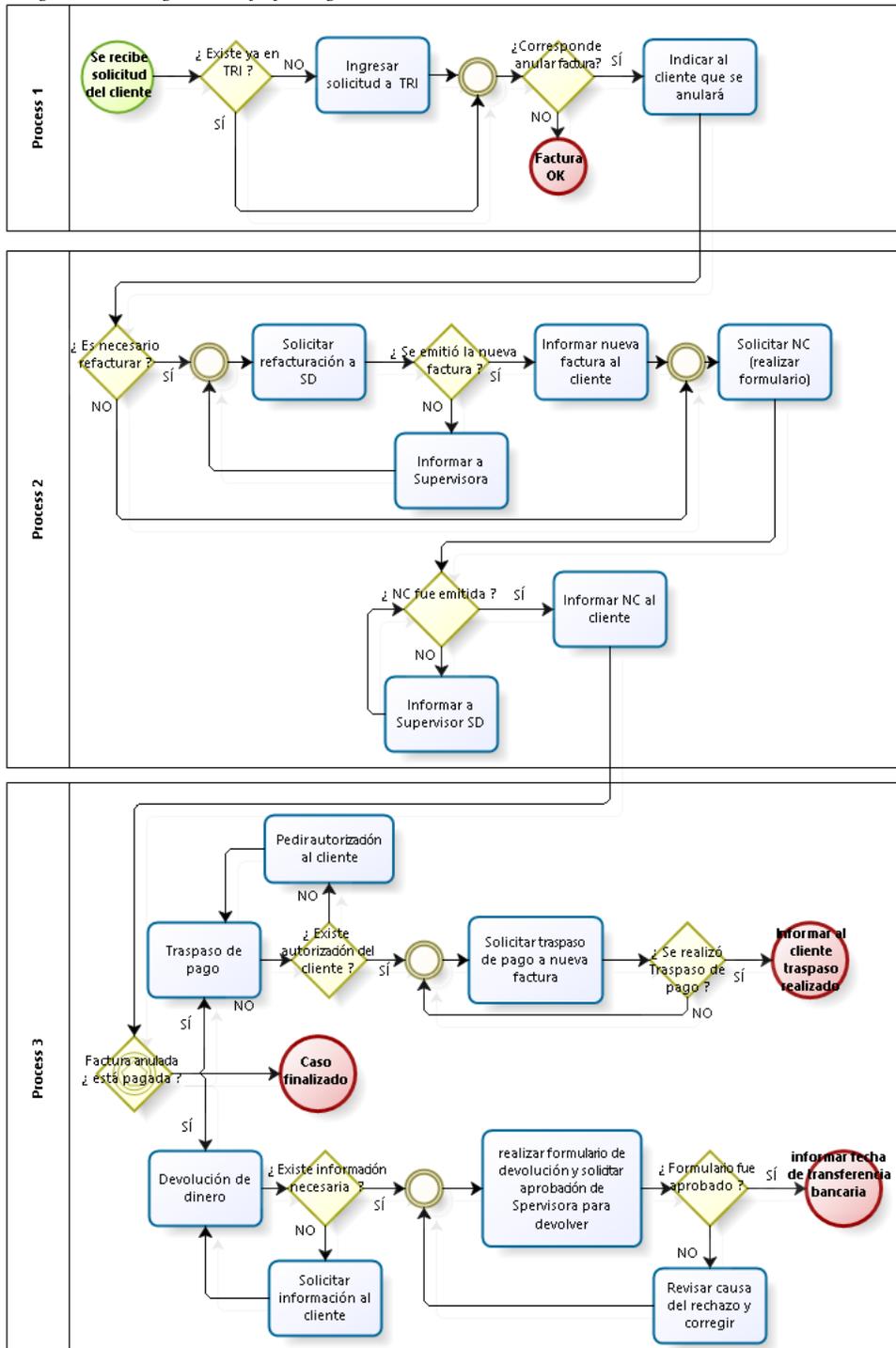
Figura 3.2.

Símbolo	Descripción
	Evento de Inicio: Indica donde un proceso comenzará. Da inicio al flujo del proceso.
	Tarea: es una actividad que es incluida dentro del proceso, indica una actividad que no será descompuesta, es decir, no hay actividades extras que emanan de la actividad.
	Evento Intermedio: indica la entrada al flujo de un subproceso.
	Compuerta: utilizada para indicar toma de decisiones, indica que el proceso puede tomar dos caminos diferentes, cuando el flujo alternativo regresa al proceso, está indicado con un evento intermedio.
	Evento de Fin: indica donde un proceso terminará, por lo tanto, no posee actividades que se desprendan de él.
	Compuerta múltiple: indica múltiples actividades que nacen de una toma de decisión.
	Flujo de Secuencia: indica la dirección que sigue el flujo.

Fuente: Creación Propia del Alumno

La figura 3.3 muestra el proceso completo, desde la solicitud del cliente, hasta la resolución de dicha solicitud (excluyendo el Cobro de Reemisión). El alumno ha decidido plantear el proceso dividiéndolo en tres partes, a las cuales llamó “Procesos”.

Figura 3.3.: diagrama de flujo de gestiones en Post Venta.



Fuente: Creación Propia.

La figura 3.3. es un diagrama de flujo representativo del proceso antes de la mejora propuesta y compuesto de tres procesos que se mencionan a continuación:

Los procesos pueden reconocerse como cuadros que agrupan determinado grupo de actividades y que llevan el nombre al lado izquierdo de “Process 1”, “Process” 2 y “Process” 3.

El Proceso 1 es de análisis, el cliente envía su solicitud y el encargado debe analizar si corresponde o no anulación del documento que involucre el cliente. En esta parte es importante para continuar con el proceso, que la factura sea ingresada a T.R.I. para poder llevar un seguimiento de la gestión, un seguimiento que incluye hasta el Proceso 2, excluyendo el Proceso 3 porque gestión en T.R.I. finaliza con la anotación del folio de la nota de crédito e indicando si corresponde devolución o traspaso de pago, pero no la verificación de la realización efectiva de la transferencia.

El Proceso 2 corresponde a la necesidad de refacturar el servicio si corresponde, lo que lleva a la solicitud y emisión de la nueva factura, para continuar con la solicitud y emisión de la nota de crédito.

El Proceso 3 indica las tres gestiones posibles a realizar por los encargados, una vez que la factura ha sido anulada y estas dependen de si la factura anulada estaba pagada o compensada por el cliente. Este proceso finaliza con traspaso de pago de la factura anulada a la nueva factura (factura de reemplazo) o devolución del dinero a la cuenta del

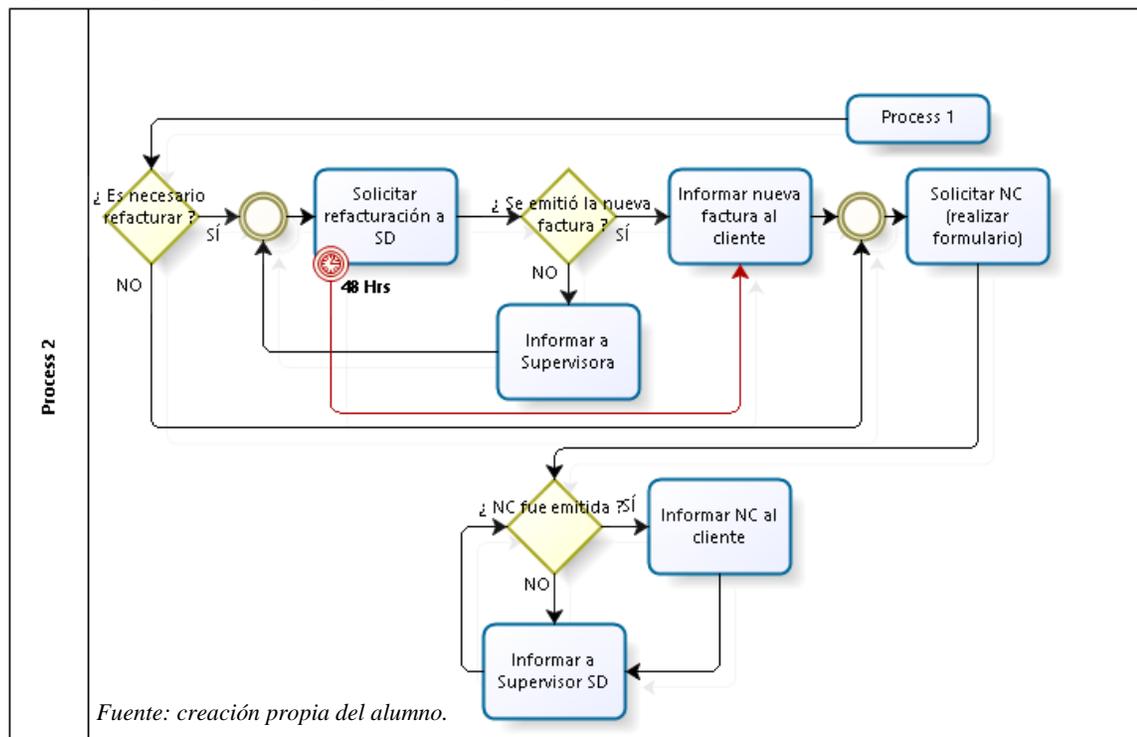
cliente. En caso de que la factura anulada no contaba con compensación o pago, la gestión se da por realizada en el Proceso 2, cuando el cliente es informado de la nota de crédito.

3.4.1. Resultado para “Solución propuesta a solicitud de refacturación a Departamento SD (punto 3.3.1.).

Gracias a la nueva modalidad de refacturación, los tiempos de espera de los clientes por su nueva factura se redujeron en un 50%, pasando de una espera de 48 Horas y más, a 24 Horas.

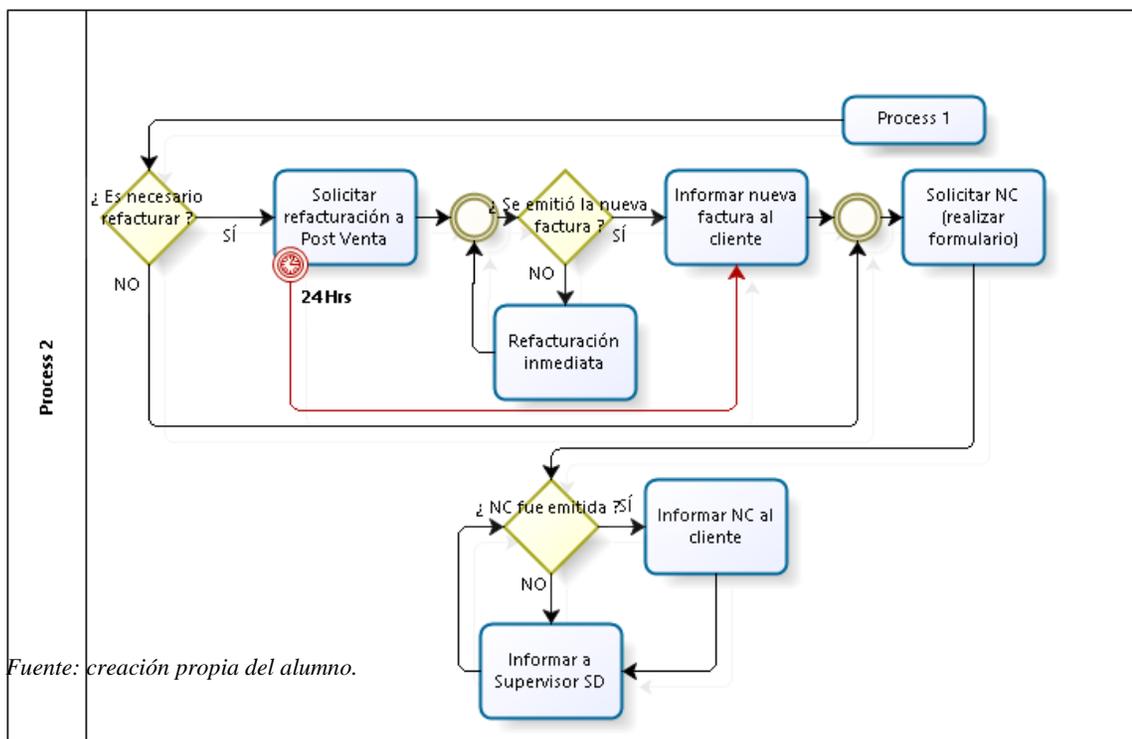
Si bien en el flujograma no se aprecia un cambio drástico en la gestión, el resultado se traduce en menos tiempo de espera para el cliente.

Figura 3.4: Flujo de Gestiones para refacturar con problemas



En la figura 3.4. se muestra el flujo con el problema de solicitar refactoraciones a Departamento de SD a Santiago. Por otro lado, en la figura 3.5. se muestra se muestra un

Figura 3.5: Flujo de Gestiones para refactorar con solución propuesta



flujo del Proceso 2 indicando como tiempo de espera 24 Hrs.

En fin, como resultado de esta mejora, han disminuido los tiempos de respuesta al cliente, pasando de un tiempo de espera para una refactoración de mínimo 48Hrs, a tan

sólo 24 Hrs. Esto ha desencadenado clientes más satisfechos y los reclamos por espera de emisión de nuevo documento han disminuido.

En caso de figura 3.4. el flujo indica que si la refacturación no ha sido efectuada, se comunica a la Supervisora y es ella quien consultaba al departamento de SD por la situación de las nuevas facturas. Generalmente respondían dentro del rango de una hora después de la intervención de la Supervisora, pero a veces tardaban unas horas más para tener listas las nuevas facturas.

En la figura 3.5. se muestra que si la encargada de Post venta no ha gestionado las nuevas facturas dentro de las 24 Hrs. Estas pueden ser solicitadas inmediatamente a la colega del equipo.

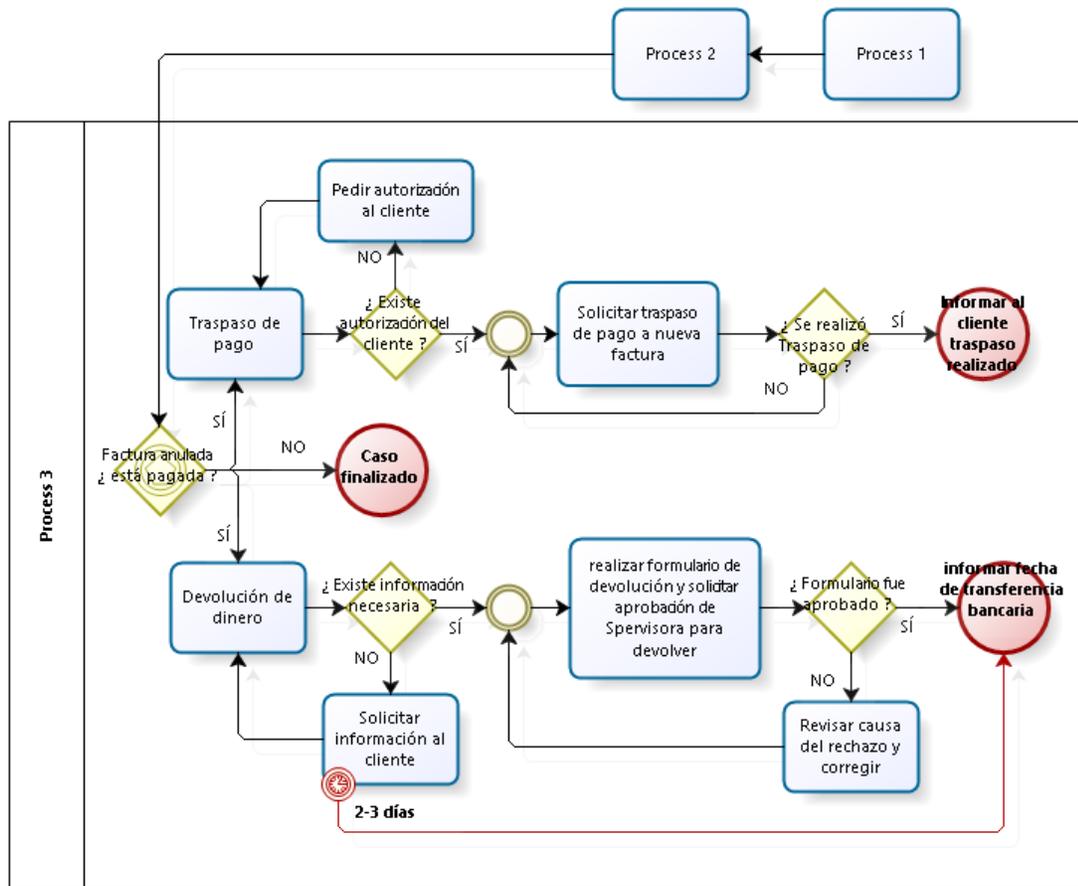
3.4.2. Resultado para “Solución propuesta al retraso por falta de datos bancarios” (Punto 3.3.2).

En la figura 3.6. se muestra el proceso de devolución antes de proponer la mejora de los datos bancarios. En ella se logra ver que una vez anulada la factura, y si el documento estaba pagado o compensado existen dos opciones.

Traspaso de Pago: esta es la primera opción, y se produce cuando se ha refacturado el servicio y el cliente autoriza a realizar un traspaso del pago desde la antigua factura (anulada) a la de reemplazo.

Devolución del dinero: esta segunda opción se produce cuando la factura es anulada y no corresponde la emisión de un nuevo documento en reemplazo. En este caso, debe procederse a gestionar la devolución del dinero, según lo indicado en el punto 3.1.4.

Figura 3.6.: flujo de devolución con Problemas detectados por el alumno



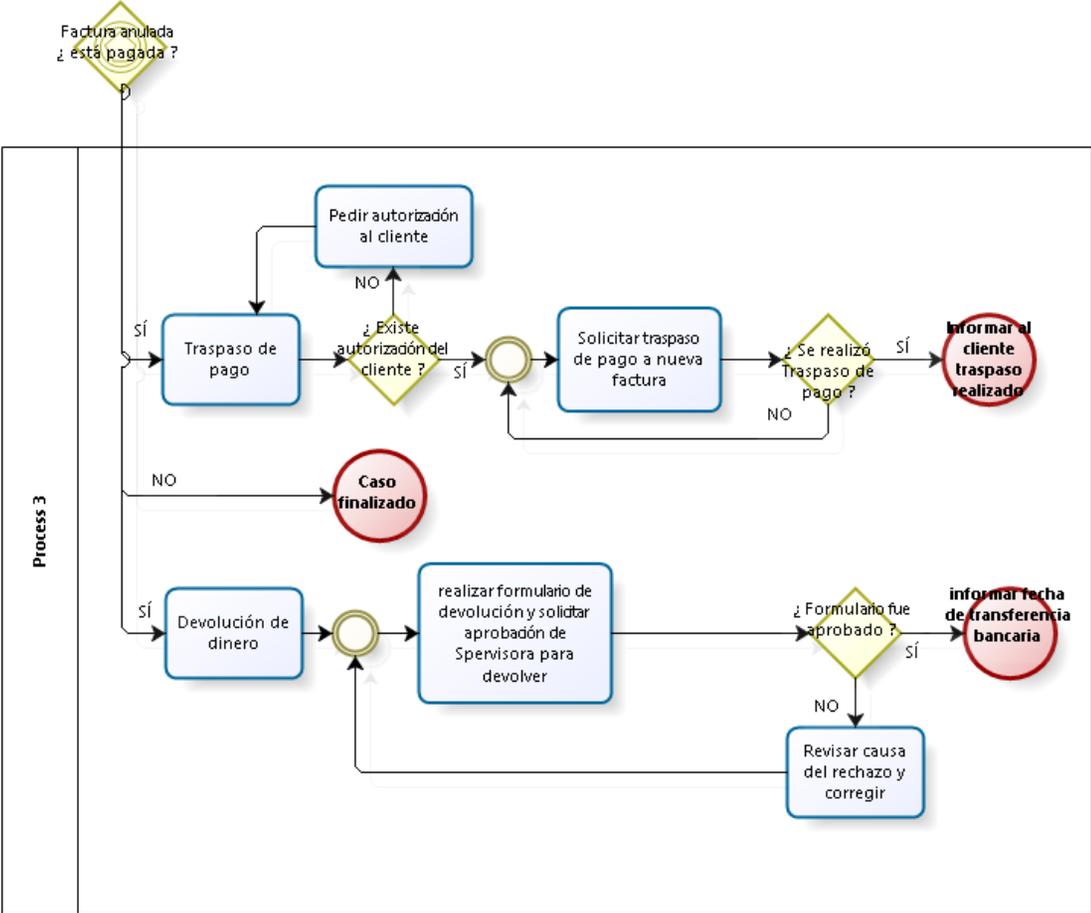
Fuente: creación propia del alumno.

En la figura 3.6. el alumno pretende graficar que si existen problemas con la información de los datos bancarios, se agrega una demora de 2-3 días, pero como fue ya

explicado, dependiendo del día en que se reciba la información faltante, puede llegar a ser 7 los días de demora.

La figura 3.7. muestra un nuevo flujo con las mejoras propuestas por el alumno, en este flujo el verificar si la factura está pagada, no se encuentra dentro de proceso 3, ya que esto ocurre como un subproceso en el Proceso 1.

Figura 3.7.: flujo de devolución con solución propuesta.



Fuente: creación propia del alumno.

Se ha considerado en el flujo (figura 3.7.) la propuesta de contar con los datos bancarios obtenidos de una carta solicitada al cliente, en donde indica que las devoluciones deben ser realizadas a su cuenta corriente. Por lo tanto, si la factura está pagada y no posee documento de reemplazo; si existiera documento de reemplazo debe gestionarse traspaso de pago, el encargado puede pasar a gestionar directamente el formulario de devolución de dinero una vez que la devolución haya sido validada.

Como resultado, el riesgo de alargar una devolución ha sido disminuido. Es importante considerar que el proceso se realiza en 21 días, compuesto por 7 días para emitir la nota de crédito y 2 semanas para que la transferencia sea realizada.

Entonces, ha sido de mucha importancia contar con toda la información necesaria para proceder con la devolución, ya que los clientes han indicado en repetidas ocasiones que el tiempo para devolver el dinero es excesivo, por lo que extender una semana más la devolución, por no contar con todos los antecedentes, generó reclamos.

3.4.3. Resultado de propuesta indicada para “pago anticipado por cobro de reemisión” (Punto 3.3.3.)

El resultado que tiene la aplicación de esta mejora, es que la gestión de recaudar facturas de reemisión se ha eliminado casi en un 100%.

El equipo de Post Venta realiza un aproximado de 50 facturas de reemisión al mes lo que generaba 50 recaudaciones, las que se tardan en ser gestionadas cerca de 5 minutos

cada una. El tiempo mejor aprovechado no es de mayor importancia al corto plazo pero si al largo plazo.

Se agrega además que para evitar que las facturas por reemisión, lleguen a consideradas deuda, el encargado no gestiona la nueva factura hasta que el pago por reemisión sea realizado. De esta manera, no se refactura hasta que el cliente haya pagado la reemisión.

Cuando el cliente cancela el documento por caja, el dinero queda inmediatamente recaudado en la factura que se paga; sin embargo, cuando el cliente indica que realizó una transferencia bancaria, el dinero cancelado queda en la cuenta de UMAR, pero no figura en sistema, ya que no se ha indicado en sistema a que cliente corresponde ese pago ni qué documento está pagando. Por lo que era necesario recaudar ese dinero.

CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES

En el presente informe, el alumno Felipe Ignacio Jeldes González ha propuesto 3 mejoras al proceso que nace del rechazo de una factura por parte del cliente, a saber, refacturación local, agilización en las devoluciones de dinero y omisión de la gestión de recaudar los pagos realizados por cobros de reemisión.

Las dos primeras soluciones llevadas a cabo podrían llegar a restar 8 días al proceso, 1 día por la refacturación local y 7 días por contar con los datos bancarios a tiempo

Estas mejoras causaron una disminución en tiempos de respuesta al cliente disminuyéndola considerablemente.

En cuanto a la tercera solución, el tiempo que podría llegar a ahorrarse en un año son 50 Horas Hombre, es decir, algo más de una semana de trabajo de una persona según las leyes laborales chilenas (45 horas).

En fin, las simples propuestas del alumno, permitieron una mejora sustancial en el proceso de la devolución de dineros y un ahorro de horas trabajadas que se transforman en un saldo a favor para la empresa, quien podrá decidir utilizar este tiempo en otras tareas del proceso o como bien les parezca.

Los días y tiempo ganados, que fueron resultado de las mejoras propuestas por el practicante, influyen directamente en el problema global de la empresa de la pérdida generada por I.V.A. Entonces, se concluye también que las soluciones incluidas en este informe han ayudado a disminuir la pérdida por I.V.A. ayudando a cumplir el propósito por el cual fue iniciado el proyecto “Área Devolución de Facturas”.

Bibliografía

- Chile Atiende Pymes. ¿Qué es el I.V.A.?, <http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/29234>.
- Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante, Reglamento de Practicaje y Pilotaje, cuarta edición, 2015, Art.1°.
- Full pack, Packaging, <http://www.fullpak.com/packaging/brands.asp?itemid=21>.
- Globaldesk, Procesos, <http://www.globaldesk.cl/u/web/guest/servicios>.
- Gómez Velázquez, AmézquitaIregoyen, Hernández Tapia, Ramírez Navarro, Cortés Delgado, Delgado Muñoz y Márquez Hernández:(2011) Tratamiento fiscal de las asociaciones en participación, Edición electrónica gratuita. Capítulo I: Generalidades, A: Historia de los Impuestos.
- Green Andes Chile, Gate In, <http://www.greenandes.cl/#!gate-in/c1wa0>.
- Green Andes Chile, Gate Out, <http://www.greenandes.cl/#!gate-out/c2m9>.
- MOL, Service, <http://cms.molpower.com/Service/Network>.
- Pablo Obregón Castro, Los 40 años del I.V.A.: desde la “Tomboleta” hasta la factura electrónica <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=105756>.
- Programa de educación fiscal. Glosario. <http://www.siieduca.cl/glosario.php>.

- Programa SII Educa, Modulo 2: Guía para Educación Superior, 1ª Edición, Editorial no especificada.
- Que son los Impuestos y su importancia. Antecedentes generales. Portal: SII Educa <http://www.siieduca.cl/profesores/segundociclo/material/queson.php>.
- Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?, Editorial Legal Publishing, 6ª Edición, 2102.
- Servicio de Impuestos Internos, Diccionario Básico Tributario Contable. http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_a.htm
- Servicio de Impuestos Internos, Preguntas frecuentes, ¿Cuáles son las ventajas de la Factura Electrónica para los contribuyentes?, http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/catastro/001_012_0530.htm.
- Servicio de Impuestos Internos, ¿Qué son los Impuestos?, <http://www.siieduca.cl/interior.php>
- Sitrans, Tipo de Contenedores, http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_deposito_de_contenedores_servicios.html.
- STOLT-NIELSEN, Stolt Tankers, Shipping Routes, <http://www.stolt-nielsen.com/Stolt-Tankers/Shipping-Routes.aspx>.
- ULOG, Experiencias, http://www.u-log.com/main/servicio_experiencia/190.
- Ultramar, Filosofía Ultramar, <http://test.ultramar.cl/espanol/filosofia.html>.
- Ultramar, fundador, <http://www.ultramar.cl/fundador.html>.
- Ultramar, servicio, <http://www.ultramar.cl/agenciamiento-portuario.html>.

- Ultramar, Servicios, <http://www.ultramar.cl/ho%C3%ABgh-autoliners.html>.
- Ultramar, ULOG, <http://www.ultramar.cl/servicios-logisticos-ulog.html>.