



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

ANALISIS DESCRIPTIVO Y MEJORAMIENTO EN LA GESTION DE LA
TEMPORADA ESTIVAL 2007, AGENCIA DE EMBARQUE FAMEX Y CIA. LTDA.,
VALPARAISO

Autor
SABRINA PAZ ABARCA RIVERA

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
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: PATRICIO VICENCIO G.

Viña del Mar, Diciembre de 2008

Agradecimientos

En estos años de universidad han sido muchas las personas partícipes en mi formación, es por esto que les dedico de corazón este informe, correspondiente a mi último trabajo dentro de la carrera de Administración de Negocios Internacionales, principalmente a mi mamá, papá, hermanos, tíos, primos, además a mi profesor guía Patricio Vicencio por su paciencia y voluntad y a mis incondicionales amigos y compañeros de curso, en especial a Cristian, Norman, Matías, Alejandra y Giselle quienes siempre me alegraron y motivaron estos años de estudio y desarrollo personal.

Finalmente este informe va para Christian quien ha sido el pilar fundamental en mi desarrollo, compañero incondicional y por el cual he desarrollado mi carácter e intelecto que será un sello para el resto de mi vida.

Índice

Siglas y abreviaturas	5
Introducción	6
I. Marco Teórico	9
I.1.El Comercio Internacional	9
I.2.El Derecho Internacional	11
I.3.Integración Comercial	13
II. Descripción y funcionamiento de la organización	16
II.1.Antecedentes generales de la organización	16
II.2.Historia de la empresa	17
II.3.Misión	18
II.4.Estructura organizacional	18
II.4.1.Organigrama	20
II.5.Funcionamiento general de la organización	21
II.6.Labores que provee la organización	23
II.7.Servicios	23
II.8.Clientes	27
II.9.Competidores	29
II.10.Estrategia competitiva	31
II.11.Análisis FODA	32
II.12.Análisis industrial del sector marítimo portuario	36

III. Descripción de las labores realizadas en la organización	44
III.1.Documento única de salida	44
III.1.1.Prórrogas al Dus	46
III.1.2.Anulación al Dus	47
III.2.Certificación de origen	47
III.3.Problemática organizacional	51
III.4.Soluciones a las problemáticas planteadas	55
IV. Conclusiones	62
Bibliografía	65
Anexos	67

Siglas y Abreviaturas

Dus: Documento Único de Salida

OMC: Organización Mundial de Comercio

SNA: Servicio Nacional de Aduanas

SAG: Servicio Agrícola y Ganadero

SOFOFA: Sociedad de Fomento de la Producción

ASOEX: Asociación de Exportadores

CSAV: Compañía Sudamericana de Vapores

FODA: Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas

SIGAD: Sistema Integrado de Gestión Aduanera

ACE: Acuerdo de Complementación Económica

COCHILCO: Comisión Chilena del Cobre

SERNAPESCA: Servicio Nacional de Pesca

DIRECON: Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales

PUCV: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

MERCOSUR: Mercado Común del Sur

ALADI: Asociación Latinoamericana de Integración

Introducción

En la actualidad el comercio exterior es una rama importantísima dentro de los negocios y en especial para Chile, país abierto a las exportaciones desde mediados de los años 90, y como consecuencia de ello se han suscrito una diversidad de acuerdos los cuales han incrementado el volumen exportador de distintos recursos naturales nacionales, es de esta forma como distintos actores se ven involucrados en las labores de transacciones internacionales, dentro de ellos se encuentran agencias de embarque y aduana las cuales gestionan de manera eficaz y eficiente parte de estos intercambios ya que son intermediarios entre los particulares, la aduana y las compañías navieras respectivamente.

El informe que a continuación se detallará está basado en la práctica profesional realizada en la agencia de embarque “Famex y Compañía Limitada”, la cual está dirigida por Fernando Avendaño Masrriera y que se orienta a otorgar servicios en el ámbito operacional marítimo portuario y administrativo, y está dedicada principalmente a las actividades de embarque, especialmente exportación de productos hortofrutícolas junto con la elaboración de documentación requerida para ello.

La motivación principal para la realización de la práctica en este lugar fue encontrar conocimiento relacionado a las operaciones de exportación de productos y en especial tener una visión más amplia acerca de la logística para poder realizar las transacciones

internacionales además de profundizar conocimientos adquiridos dentro de la universidad tales como integración comercial y funcionamiento de entidades como Aduana y el Puerto de Valparaíso.

Entre las labores realizadas en la organización (dentro del departamento de exportaciones), se encuentran la realización de documentación post embarque tal como Documento único de salida (Dus), en su primera etapa llamado Dus aceptación a trámite y como segunda etapa Dus legalizado, y certificación de origen especialmente dirigida hacia países pertenecientes a Unión Europea , Estados Unidos y Sudamérica.

El objetivo principal de este informe es entregar información clara y precisa sobre la agencia de embarque y a la vez identificar posibles falencias que pueda tener en la ejecución de sus funciones más específicamente dentro de la temporada estival del año 2007.

De esta manera, el informe cuenta con cuatro capítulos comenzando con el establecimiento de un marco teórico correspondiente a los conceptos fundamentales ligados a las agencias de embarque y aduana, luego en el capítulo II se entrega una visión general de la agencia, su administración, funcionamiento y análisis del sector donde se encuentra inmersa pues la Quinta región cuenta con un escenario muy competitivo el cual se debe identificar óptimamente para visualizar de mejor manera la gestión empresarial y en especial de la agencia Famex.

El tercer capítulo se constituye por las labores realizadas dentro del período de práctica es así como se realiza una descripción detallada del trabajo realizado, se da un marco teórico a las actividades relacionadas a la documentación única de salida la cual está ligada fuertemente a la labor que realiza la Aduana de Chile, además de explicar en que consiste la certificación de origen que es de vital importancia para el trato preferencial de los productos y los procedimientos de certificación para cada país. Además en este capítulo se analiza la empresa en su nivel de gestión global para dar a conocer los problemas específicos que la autora pudo presenciar y detectar en su período de práctica (aproximadamente 3 meses) y se detallan las soluciones posibles para estos conflictos de manera de obtener un resultado satisfactorio que posibilite la mejora de la agencia de embarque pues dentro del sector marítimo portuario cumple un rol importante como intermediario en las labores de comercio exterior.

Y para finalizar se detallan en el capítulo IV las conclusiones generales y específicas con respecto a los temas planteados y el desarrollo global de la agencia de embarque.

Capítulo I: Marco Teórico

Dentro de este capítulo se podrán identificar más claramente los lineamientos principales que guían la realización del intercambio internacional actual y que en este informe se aplican en la agencia Famex, de tal modo que la comprensión del comercio internacional, la integración económica de los países y las normas por las cuales son regidas son fundamentales para el desarrollo de este informe y se detallan a continuación:

I.1. El comercio internacional

Al terminar la Segunda Guerra Mundial se produjo un cambio radical en las relaciones de los países, dejando heridas económicas que con los años se fueron recuperando. En el ámbito de la demanda de bienes y servicios se produjo un aumento considerable que se ha traducido en un cambio cuantitativo y cualitativo del comercio que en los últimos 50 años se ha reformulado considerablemente. Es así como al cambiar la demanda, también han cambiado los objetos del comercio ya que los bienes y productos manufacturados son dejados como objetos clásicos, apareciendo los servicios como el objeto nuevo del comercio actual y que perdura y se incrementa en los intercambios comerciales actuales.

De esta manera la organización mundial de comercio (OMC) establece cuatro tipos de servicios los cuales se clasifican en servicios de transporte, de telecomunicaciones,

financieros o de inversión y profesionales, ocupando un lugar importante especialmente en las economías más desarrolladas, pues cabe destacar que en Chile el desarrollo de los servicios y la exportación de ellos no ha tenido la importancia como es para el caso de los productos y materias primas como el cobre los cuales son un pilar en la economía nacional.

Como ya se mencionó anteriormente, los objetos del comercio han cambiado lo cual se ha traducido en un cambio también de los sujetos, de este modo los países que antes eran los sujetos principales de los intercambios, comercializando entre ellos, han sido reemplazados o dejados atrás por distintas organizaciones como uniones aduaneras, zonas de libre comercio, uniones económicas, mercados comunes y zonas francas las cuales se detallarán en la sección de integración comercial.

Todos estos cambios han hecho que para el siglo XXI es escenario económico mundial presente matices antes ni imaginados y por los cuales el derecho y los principios de buena fe son de suma relevancia a la hora de establecer relaciones internacionales sólidas que fortifiquen el crecimiento y desarrollo de los países y los conglomerados comerciales que conforman.

I.2. El Derecho Internacional

El derecho internacional es la rama del derecho que se ocupa de regular las relaciones entre los Estados y entre los sujetos del derecho internacional y tiene como fin facilitar la coexistencia y la cooperación entre los Estados, que son los principales miembros de la comunidad internacional. Para Brierly “la existencia del derecho internacional es simplemente una de las inevitables consecuencias de la coexistencia en el mundo de una pluralidad de Estados que entran necesariamente en relaciones recíprocas”¹.

De esta manera se destaca el rol del derecho como una consecuencia natural ya que en toda sociedad en la cual existen relaciones humanas, el derecho cumple un rol fundamental y por lo tanto al establecerse las naciones, éstas naturalmente empiezan a vincularse apareciendo el derecho internacional el cual actualmente no tiene un organismo supranacional que dictamine órdenes internacionales o sanciones, pero si destacan organismos como la Organización de Naciones Unidas que pueden entenderse como destinatarios de este derecho.

Por otra parte, las fuentes principales del derecho internacional son la costumbre internacional, los tratados internacionales que son los más importantes pues por medio de éstos se producen relaciones entre los países y en los cuales establecen mecanismos de sanción y de acuerdos, ya sea en el ámbito económico, tecnológico o social y como

¹ Villaroel, Fabián, Nociones de Derecho Internacional, Apuntes clase Integración Comercial, Marzo-Julio 2007, página 1

tercer aspecto destaca la jurisprudencia de los tribunales como la Haya en la cual se producen un conjunto de decisiones por medio de las cortes.

Es así como los tratados internacionales determinan las relaciones internacionales presentando tres características ya que son acuerdos de voluntades, deben estar escritos y tienen la finalidad de producir efectos jurídicos, es decir, producir derechos y obligaciones entre las partes.

En Chile de acuerdo a la constitución Política de 1980, artículo 32 N° 17, corresponde al Presidente de la República la conducción de las relaciones políticas con las potencias extranjeras y organismos internacionales, y llevar a cabo las negociaciones; concluir, firmar y ratificar los tratados que estime convenientes para los intereses del país, los que deberán ser sometidos a la aprobación del Congreso. Las discusiones y deliberaciones sobre estos objetos serán secretos si el Presidente de la República así lo exigiere.²

De este modo desde 1980 Chile ha destacado en su labor de apertura económica, consolidándose en los años 90 al suscribir una serie de acuerdos con distintos países, especialmente de Sudamérica.

² Villaroel, Fabián, Nociones de Derecho Internacional, Apuntes clase Integración Comercial, Marzo-Julio 2007, página 6-7

I.3. Integración Económica

Para obtener un mayor bienestar o beneficio, en la actualidad una serie de mecanismos o procesos de integración han destacado entre los distintos actores del comercio internacional destacando los siguientes:

- Acuerdo Preferencial: consiste en un tratado entre 2 o más países con el objetivo de reducir los aranceles a algunas mercancías, excluyendo reducciones o rebajas a los servicios. Las reducciones se realizan por medio de un calendario de degravación arancelaria.
- Zona de Libre Comercio: consiste en un acuerdo entre 2 o más países que tiene como objetivo eliminar los aranceles a todas las mercancías del universo arancelario y además eliminar las restricciones cuantitativas a la importación y a la exportación. La principal diferencia con el acuerdo preferencial es que se negocia todo (teóricamente) y a la vez los productos pueden llegar a pagar 0% de arancel siempre que sean originarios. Cabe destacar que en un acuerdo preferencial y una zona de libre comercio los países mantienen la autonomía para fijar aranceles respecto de terceros países no partes del acuerdo.
- Unión Aduanera: se caracteriza por ser una zona de libre comercio más un arancel externo común para terceros países externos a ese acuerdo. Por lo tanto no sólo

desparecen las fronteras sino que los países acuerdan tener un arancel común hacia los socios externos a la unión. Acá los países pierden su independencia para negociar y fijar aranceles.

- Mercado Común: acá no existen las barreras para los factores de producción, por lo tanto es una unión aduanera con libertad de movimientos de los factores de producción por ejemplo servicios, inversiones y tránsito de personas entre otros.
- Unión Económica: se produce una armonización de las políticas fiscales y monetarias formando una moneda única y políticas sociales en común. La Unión Europea es el ejemplo para este caso que destaca por una formación de una moneda única y en la cual se han producido la integración de la mayoría de sus políticas produciéndose un crecimiento y desarrollo a nivel global, es decir la mayoría de sus participantes ha obtenido beneficios al pertenecer a esta unión económica.

De este modo los distintos mecanismos y procesos de integración han promovido el intercambio de bienes y servicios los cuales entregan beneficios a los integrantes o partícipes de los procesos.

Chile cuenta con un gran número de Tratados de Libre Comercio, Acuerdos de Complementación (ACE) y Acuerdos Preferenciales por lo que se ha incrementado el volumen de exportaciones para el país dando pie a oportunidades de negocio y el

desarrollo de nuevos actores en el proceso de comercio exterior como las agencias embarcadoras, fundamentales para la gestión y asesoramiento a los exportadores nacionales.

En el capítulo siguiente se podrá identificar el funcionamiento general y el rol de Famex en el desarrollo de los embarques nacionales.

Capítulo II: Descripción y Funcionamiento de la organización

En este capítulo se entregará una descripción general de la empresa basado principalmente en las funciones administrativas y funcionamiento interno de la organización tales como misión empresarial, organización interna, servicios, clientes y competidores, además de entregar un marco general de la industria en la cual está inserta Famex y Cía. Ltda. para lo cual se hará un análisis del sector por medio de las 5 fuerzas de Porter.

II.1. Antecedentes generales de la organización

La organización en la cual se desarrolló la práctica profesional de la autora es Famex y Compañía Limitada, la cual es una sociedad de responsabilidad limitada con Rut: 79.870.240-8 y cuya dirección comercial es calle Blanco 1623, oficina número 801 ubicada en la ciudad de Valparaíso.

La agencia presenta como principal plataforma de reconocimiento público una página Web (www.famex.cl) para dar a conocer sus actividades y relacionarse con sus clientes cotidianamente, a su vez presenta un número de 11 trabajadores de planta. Finalmente el sector industrial en el cual esta inserta es el marítimo portuario, con una alta presencia de competidores en el sector, pues la Quinta región es una de las más importantes en Chile en relación a la actividad portuaria y el intercambio comercial nacional y por sus

características físicas concentra gran parte de las agencias de embarque nacionales. A su vez cabe destacar que en la Quinta región se embarca el 90% de la carga marítima nacional por lo que el rol de embarcación destaca de manera considerable.

II.2.Historia de la empresa

Famex y Cía. Ltda. se constituye como empresa el 2 de diciembre de 1988, presentándose como una alternativa de servicios en el ámbito marítimo portuario, en la cual su foco principal son las actividades de embarque, especialmente productos hortofrutícolas.

En su inicio, Famex se asoció con la Agencia de Aduana Demetrio Toro y Cía. Ltda., logrando de este modo, una combinación dinámica que brindaba una variada gama de servicios, aumentando y potenciando el valor de las organizaciones.

En 1992, la empresa amplía sus servicios, incluyendo flete terrestre desde y hacia las bodegas del cliente.

En el año 2005, la sociedad se ve afectada por problemas internos, produciéndose la separación de Famex de la agencia de aduana de Demetrio Toro, lo cual provoca la división de los clientes, específicamente se otorga para la agencia de aduana el rubro

dedicado a las importaciones y productos secos, mientras que para Famex queda el rubro hortofrutícola.

Luego de esto la agencia contrata los servicios del agente de aduana Rodrigo Zulueta³, para realizar el trabajo de elaboración de Dus y su tramitación electrónica.

II.3.Misión de la empresa

La misión que mueve a Famex y que ha permanecido intrínsecamente dentro de la organización durante más de 20 años es “otorgar un servicio de asesoría para los embarques internacionales, entregándoles a sus clientes un servicio de calidad basado en los valores de confianza y las relaciones duraderas”.

II.4.Estructura organizacional

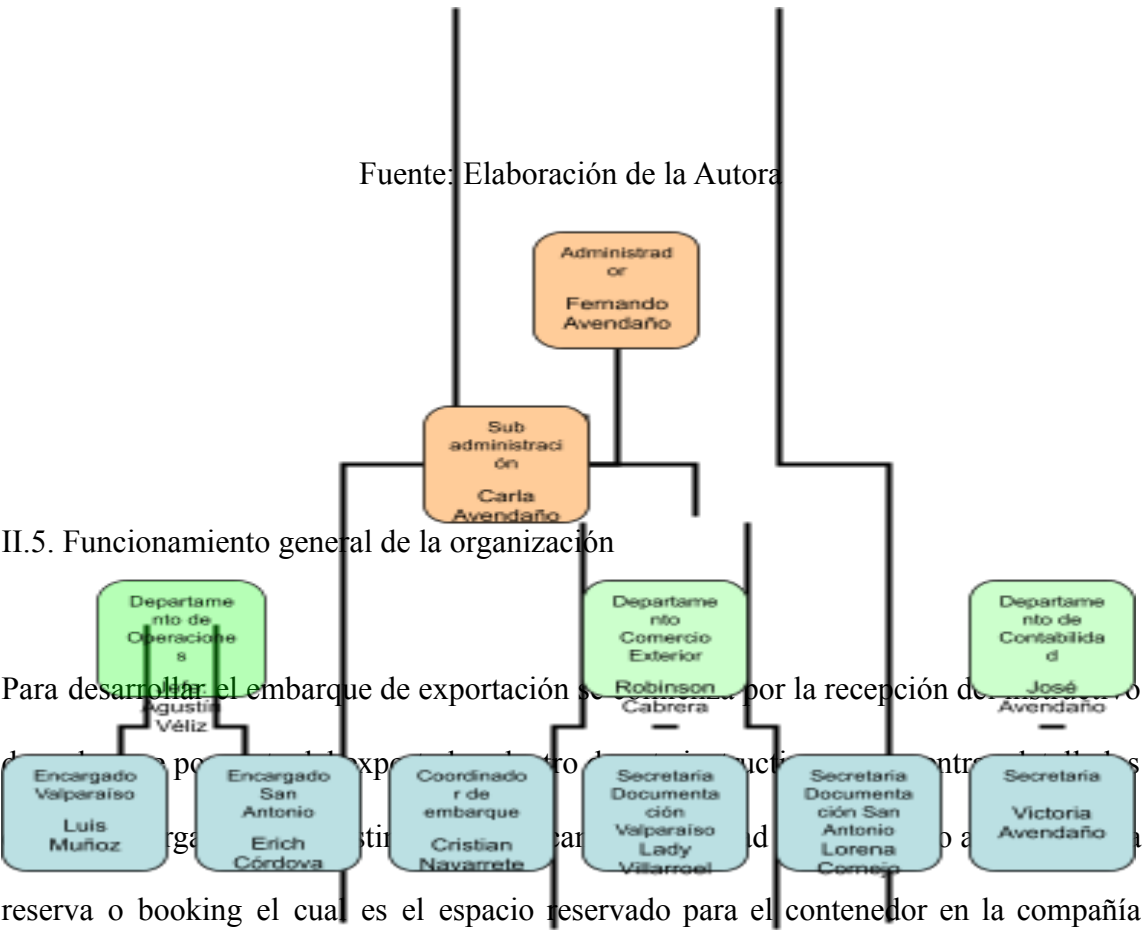
La empresa cuenta con tres departamentos los cuales son: departamento de operaciones, de comercio exterior y de contabilidad y presenta 11 trabajadores de planta los cuales se mantienen durante todo el año, como en la temporada estival aumenta el flujo de carga se requiere para este tiempo mayor número de personal. Para el área de operaciones se incorporan el encargado de la oficina de Coquimbo (desde el mes de Diciembre hasta

³ Ver anexo 1 Listado agentes de Aduana en Valparaíso

Marzo) y el encargado de Caldera (desde el mes de Noviembre hasta el 15 de Enero), además para el trabajo directo en el Puerto de Valparaíso existen dos secciones:

- a) La sección Embarque a la cual se incorporan 2 embarcadores y 2 ayudantes los cuales al llegar mediados de Enero duplican su número.
- b) La sección Revisión a la cual se incorporan 4 trabajadores, los cuales permanecen hasta el mes de Abril.

II.4.1.Organigrama



II.5. Funcionamiento general de la organización

Para desarrollar el embarque de exportación se debe por la recepción de un pedido de exportación, se realiza el booking o reserva para el contenedor en la compañía naviera, luego de esto se chequea la reserva y se procede al pago del gate out correspondiente a la descarga del contenedor, a su vez se realiza posteriormente el llenado del DUS primer envío y se transmite electrónicamente a través de la página del Servicio Nacional de Aduanas (SNA).

Luego de lo anterior se procede a sacar visto bueno al Dus es decir, para la compañía Saam esta aprobación es vía electrónica y para el resto de las navieras esto debe hacerse vía manual a través del tramitador de documentos establecido por la agencia. Se le debe agregar al Dus una carta de temperatura para el caso de que la mercancía se embarque en contenedor.

Al aprobarse el Dus y la carta de temperatura éstas se llevan hasta el puerto y se entregan al embarcador correspondiente al encargado de operaciones de Famex.

Posteriormente al establecerse contactos telefónicos con el transportista de la mercancía ésta se recibe físicamente en puerto y se procede a la entrega de ella a la compañía naviera respectiva.

El encargado de revisión digita la información obtenida realizando las guías de despacho de manera manual, luego de esto se llevan las guías hacia la oficina central para su revisión con el fin de evitar errores de escritura.

Una vez aprobadas las guías de despacho se procede a la confección de las matrices de conocimiento de embarque. Al zarpar la nave la compañía tiene 48 horas para la entrega del conocimiento de embarque.

Junto con la confección de lo anterior se realiza el certificado fitosanitario y se presenta al organismo encargado de su aprobación que es el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).

También se solicita la factura de exportación en el caso que corresponda y se confecciona y se presenta el certificado de origen a la Sociedad de Fomento de la Producción (SOFOFA) ó a la Asociación de Exportadores (ASOEX) según corresponda. Al estar todos los documentos aprobados se procede al despacho de los documentos al extranjero y junto con esto se realiza la legalización del Dus cuyo plazo máximo de realización es 25 días posteriores al zarpe de la nave.

II.6.Labores que provee la organización

Dentro de las Operaciones portuarias realizadas por la empresa se encuentran principalmente la realización de embarques frutícolas y vitivinícolas, control de la temperatura, la entrega de estadísticas frutícolas y el servicio de fletes terrestres nacionales.

Para el servicio en Aeropuerto destacan las labores de coordinación de carga, el control de la temperatura y verificación de peso, el control de la carga embarcada, el control de carga frigorífico y la realización de informe o aviso de embarque.

II.7.Servicios

Famex como agencia de embarque presta un servicio de asesoramiento en el proceso de exportación el cual se divide en dos áreas de negocios: Operativa y Documental y cuyas funciones se detallan a continuación.

a) Área Documental:

Las labores para esta área se detallan a continuación:

- Recepción de Instructivo de Embarque por parte del cliente, el cual entrega la información básica del negocio ya sea tipo de carga, cantidad de mercancía, destino final y destinatario al cual irá la carga.
- Verificación de reservas con compañías navieras vía telefónica.

- Confección y tramitación electrónica de Dus primer envío, emitido por el Agente de Aduana para un posterior ingreso a zona primaria,⁴ del respectivo puerto, del embarque.
- Entrega de Dus tramitado a Departamento de Operaciones.
- Recepción de Informes de Embarque del Departamento de Operaciones.
- Confección de matriz de Conocimiento de Embarque para su posterior tramitación en la compañía naviera.
- Confección y tramitación de Certificado Fitosanitario o Agroindex, específicamente los productos frutícolas necesitan una tramitación en el SAG.
- Confección y tramitación del Certificado de Origen, según sea el destino de la exportación, principalmente EUR 1 documento necesario para la certificación en la Unión Europea.
- Confección de Factura Pro Forma o de Exportación definitiva.

⁴ Según el artículo 2 de la ordenanza de aduana chilena, zona primaria es el espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres de la movilización de las mercancías, el que, para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en el cual han de cargarse, descargarse, recibirse o revisarse las mercancías para su introducción o salida del territorio nacional. Corresponderá al director nacional de aduanas fijar y modificar los límites de la zona primaria.

- Confección y tramitación de Dus 2º envío (emitido por el Agente de Aduanas) el cual detalla la carga embarcada definitiva.
- Despacho de documentación al receptor en el extranjero, por cuenta del exportador.
- Despacho de factura de honorarios y documentación de embarque a oficinas centrales del exportador.

b) Área Operativa

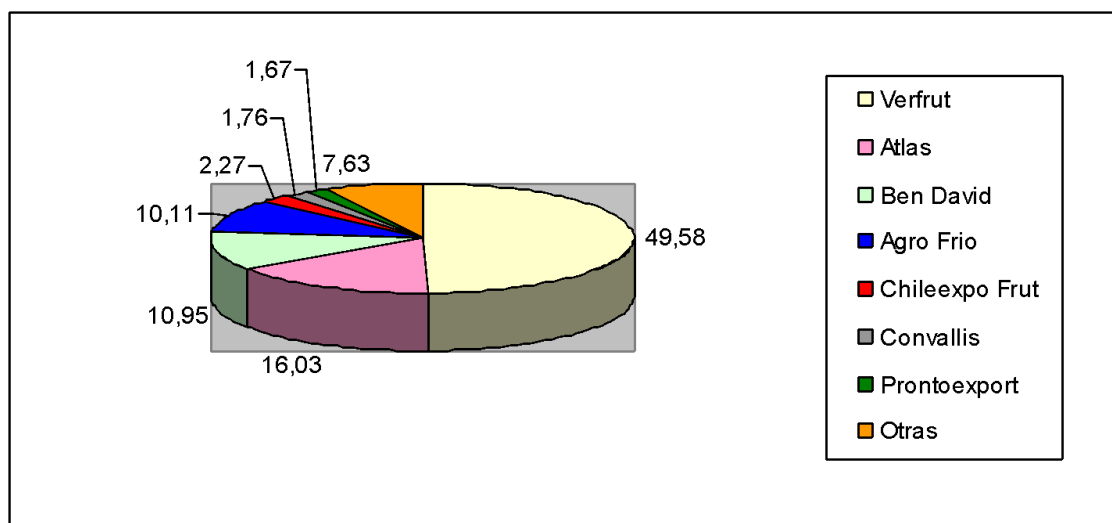
Esta unidad de negocios esta dirigida fundamentalmente a optimizar las realizaciones de la actividad operativa y se preocupa de recepcionar la carga, realizar las inspecciones, ingreso a zona primaria y entrega de stacking de la compañía naviera, sus funciones son:

- Recepción de Programa de embarque entregado por el exportador.
- Coordinación con agentes de compañías navieras (confirmación de reservas, fechas de stacking, horarios, destinos.)
- Coordinación con Plantas de Despacho (bodega de los exportadores)

- Coordinación con empresa de transporte.
- Recepción de documentación tales como Dus y Órdenes de Retiro de Contenedores.
- Coordinación de retiro de contenedores de depósitos.
- Recepción y control estadístico de carga en puerto y antepuerto.
- Presentación a Aduana y organismos de inspección en caso que sea requerido.
- Control de aforo físico, consistente básicamente en que un funcionario de la aduana verifica que la declaración del exportador sea correcta ya sea por la clasificación arancelaria de la mercancía o por la fijación en la rebaja arancelaria.
- Coordinación y control de parqueo de camiones dentro del puerto.
- Control e informe inmediato de siniestro de carga (informes gráficos y escritos).
- Entrega del contenedor a stacking.
- Emisión de avisos de embarque.

II.8. Clientes

Dentro de la cartera de clientes destacan las empresas ligadas a los rubros hortofrutícolas los cuales presentan una amplia variedad de productos, destacando cerezas, manzanas, peras, duraznos, damascos, uvas, nectarines y kiwis.



Fuente: Agencia Famex

Figura 1: Principales clientes de Famex

Como se puede apreciar en la figura 1, se presentan los principales clientes dentro de los cuales destacan Sociedad Exportadora Verfrut Ltda. la cual presenta un 49,58% de los embarques en la temporada 2008 por lo que se convierte en el cliente de mayor importancia para la agencia ya que presenta casi la mitad de los ingresos, le sigue con un 16,03% Exportadora Atlas S.A., luego Exportadora Ben David S.A. presenta un 10,95%

de la carga, también destaca Agro Frío S.A. con un 10,11%, y finalizando siguen Chileexpo Frut Ltda. con un 2,27%, Exportadora Convallis S.A. con un 1,76% y Comercial Prontoexport Ltda. con un 1,67.

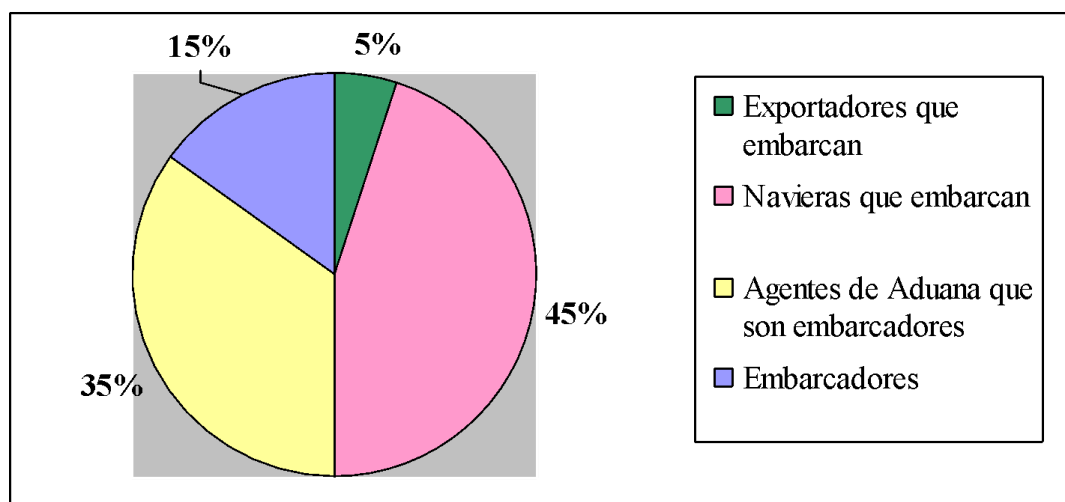
El 7,63% restante esta compuesto por un variado número de exportadoras las cuales no superan el 1% de carga individualmente y por lo tanto no presentan la relevancia que las empresas anteriormente nombradas tienen en relación al volumen de carga por temporada, estos clientes son: Cecilia Miño Urzúa, Tierra Magna S.A., Exportadora Mr Fruit Ltda., Río Exportadora Ltda., Exportadora Santa Elvira Ltda., Sociedad Exportadora Olivares de Quepu Ltda., Lo Arcaya Exportaciones y Servicios, Inversiones y Agrícola Veneto S.A., Exportadora Viento Austral Ltda., Vap Export Chile Ltda., Agrícola Cerro Mauco Ltda., Inversiones Tesalia Ltda., Exportadora Agrex S.A., Cooperativa Agrícola Vitivinícola de Curicó Ltda., Exportadora Talagante Ltda., Sociedad Agrícola e Inmobiliaria Atlántida, Bodega Viña Peralillo S.A., Exportadora Puclaro S.A., Exportadora Geselfruit S.A. y Viña Indómita.

Cabe destacar que Famex en su estrategia por mantener su posición competitiva establece una relación directa con sus clientes y por lo tanto entrega un servicio especializado el cual establece lazos directos en mayor y menor grado con sus principales clientes. Además el trato informal lo hace distintivo estableciendo lazos de confianza que han perdurado por los años.

II.9.Competidores

Con relación a la competencia dentro del rubro de exportación y embarcación hay cuatro subgrupos los cuales en primer lugar se encuentran los agentes embarcadores como es el caso de Famex, luego le siguen los agentes de aduana que realizan labores de embarcación como por ejemplo Jorge Carle y Rossi, en tercer grupo lo conforman las compañías navieras las cuales entregan un servicio integral y en las cuales destaca Sagem como principal embarcador del sector ya que realiza una labor integral con la asociación con Saam las cuales son regidas por la multinacional Compañía Sudamericana de Vapores (CSAV), estos tres grupos son competencia directa e indirecta para la organización ya que pueden captar volúmenes de carga y clientes importantes en el mercado; no obstante se suma un cuarto grupo conformado por exportadores los cuales realizan la embarcación de manera propia y que, si bien no captan una cuota del mercado, se auto embarcan y realizan todas las labores de exportación de manera propia.

Gráficamente esto se puede apreciar de la siguiente forma.



Fuente: Agencia Famex

Figura 2 Grupos de embarcadores dentro del sector.

Como se aprecia en la figura 2 se pueden identificar los cuatro subgrupos que embarcan, dentro de ellos el 45% de la carga embarcada es realizada por las compañías navieras que prestan un servicio integral y por lo cual poseen distintos eslabones de la cadena de embarcación, como transporte, agencia embarcadora y naviera, los agentes de aduana que son embarcadores embarcan un 35%, los embarcadores como tal un 15% y finalmente alrededor del 5% de los exportadores realizan sus labores de embarcación según sea necesario.

II.10. Estrategia competitiva

Famex posee como estrategia genérica intrínseca la de enfoque o concentración debido a que se centra en un grupo de compradores, especialmente los exportadores son de la Región Metropolitana y Quinta con más de 15 años de relaciones con la agencia y por lo tanto es un segmento específico el cual cuenta con un trato preferencial con precios distintivos y un servicio personalizado, según Michael Porter esta estrategia “Se basa en la suposición de que la compañía podrá prestar una mejor atención a su segmento que las empresas que compiten en mercados más extensos. De ese modo se diferencia al satisfacer más satisfactoriamente las necesidades de su mercado, al hacerlo a un precio menor o al lograr ambas metas.”⁵ De esta manera la empresa centra sus esfuerzos en su segmento dejando de lado participar mayoritariamente de la cuota de mercado, este sacrificio se debe a que la empresa prioriza las utilidades obtenidas por su segmento y deja a un lado el volumen de ventas y la alta participación de mercado, a su vez elige un segmento pequeño ya que su capacidad de embarque es limitada junto con sus recursos totales lo que se traduce a su vez en la dificultad para acceder a nuevas tecnologías de un valor más elevado.

II.11. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de la organización

Análisis interno

⁵ Estrategia competitiva, Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia, Michael Porter, Pág. 51

a) Fortalezas

La empresa presenta como fortaleza principal la unión de su equipo de trabajo, en especial en tiempos de temporada alta (Diciembre a Mayo) ya que presentan una coordinación grande como consecuencia de su larga trayectoria en la organización pues la mayoría de los miembros llevan más de 15 años dentro de la empresa y además hay un clima familiar ya que cuatro de los miembros son parientes directos por lo cual se produce una relación de confianza la cual se aprovecha en el establecimiento de una comunicación directa y una política de resolver los problemas que surjan de manera rápida y precisa por lo cual la cultura organizacional de la empresa se traduce en un trato focalizado y preferencial a cada cliente en donde la experiencia de sus miembros cumple un papel preponderante en la realización de las actividades diarias.

b) Debilidades

Al ser una pequeña empresa no cuenta con una liquidez necesaria para mantener sus flujos durante todo el año ya que se produce una diferencia considerable entre los ingresos obtenidos en temporada alta y baja lo cual produce la presión constante de obtener un financiamiento en especial vía terceros por ejemplo instituciones bancarias, a lo anterior se suma como debilidad la falta de nuevas ideas e innovación de la organización pues al ser una empresa tradicional y familiar que se ha mantenido en el tiempo no se produce una renovación de ideas en la solución de los problemas y se mantienen las descoordinaciones propias en especial en temporada alta. También se debe

agregar la falta de personal producida en la época estival y el exceso de trabajo lo cual produce problemas que muchas veces se ven reflejados en el mal manejo de los embarques y la lentitud en la entrega de información lo cual desencadena dificultades de comunicación con el exportador y las diferentes filiales de la organización.

En lo que respecta a marketing la empresa sólo posee una página Web la cual es deficiente en información y formato, a su vez carece de publicidad y difusión lo cual trae como consecuencia el desconocimiento de la marca.

Análisis externo

c) Amenazas

La principal variante externa perjudicial para la empresa es la saturación del mercado pues la escasez de clientes (ya que todos tienen embarcador) impide el crecimiento natural de Famex, además hay una gran competencia directa e indirecta y cada día se va innovando en tecnología, maquinaria de carga e infraestructura lo cual amenaza a las pequeñas empresas.

Otra amenaza es la provocada por el escenario económico internacional, en donde el precio del petróleo y la inestabilidad en el tipo de cambio (dólar) traen como consecuencia una inestabilidad en las proyecciones económicas y por lo tanto para las agencias no hay una información certera sobre los acontecimientos futuros, los posibles cambios en los precios y además los beneficios que obtienen ya que el tipo de cambio influye directamente en las utilidades por lo cual la incertidumbre constante provoca un desconocimiento de acontecimientos futuros ligados directamente a los precios internacionales de productos esenciales y el tipo de cambio.

A todo esto se añade el alza considerable del IPC que al mes de Octubre se elevó al 0.9% con una variación en 12 meses que llegó al 9.9%, por lo que genera mayores costos en la cadena de servicios en especial el alza de los fletes terrestres lo que perjudica directamente el precio final del cliente.

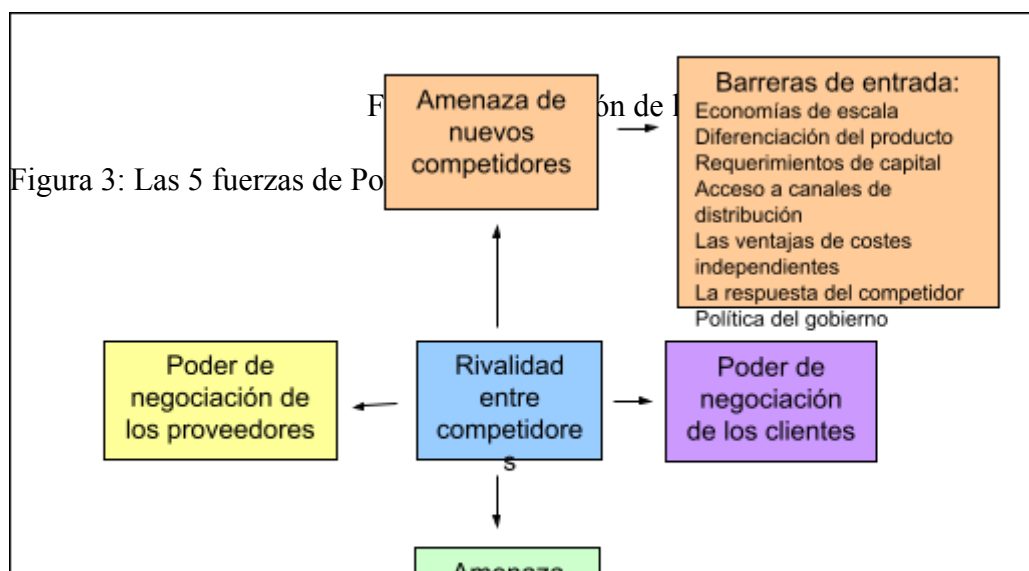
d) Oportunidades

Con los diferentes tratados que Chile ha suscrito ha aumentado su mercado para la exportación el cual puede acceder a rebajas o eliminaciones arancelarias por lo cual el universo potencial de posibles clientes aumenta y se produce la oportunidad de poder captarlos y aumentar el beneficio de la organización, en especial en la baja temporada la cual se puede transformar en alta si se consiguen clientes que posean carga de fruta cítrica, producto que destaca en la época de invierno en el país.

Cabe agregar que al ser Famex una pequeña empresa esta limitada su capacidad de entregar sus servicios por lo cual surge la oportunidad de poder asociarse o integrarse a una organización con mayor potencial y desarrollo y que permita una complementación de los servicios personalizados que provee la agencia junto a la capacidad de embarque, maquinaria de carga, transportistas, acceso a financiamiento (vía terceros o propio) y capital humano que puede tener algún competidor, de esta manera podría aumentar el valor de la organización junto con las prestaciones de la agencia.

II.12. Análisis industrial del sector marítimo portuario: las fuerzas que influyen en la competencia.

Este análisis se realizará por medio de las cinco fuerzas de Porter, las cuales están ilustradas a continuación y además se detallará las barreras de entrada a la industria aplicables al sector de las agencias de embarque.



a) Amenaza de nuevos participantes: dentro del sector portuario esto implica que nuevos participantes comprometan recursos e inviertan para hacerse partícipes en la industria lo cual traería riesgos para los miembros ya instalados pues la cuota de mercado podría verse afectada y el nivel de los precios podría descender en el caso de que el nuevo miembro reduzca los costos por su servicio (con el fin de captar clientes). Este riesgo puede ser minimizado en el caso de que se produzcan altas barreras de entrada a la industria las cuales son las siguientes:

- Economías de escala: Empresas como Sagem, y agencias como Jorge Carle poseen tecnología de punta y a la vanguardia para la embarcación de grandes volúmenes de carga, es así como poseen la mayor cantidad de clientes y generan una barrera a quienes desean entrar al rubro, pues es muy difícil captar clientes pues ya todos tienen un embarcador y a la vez se exige una gran inversión de activos para captarlos lo cual dificulta la posibilidad de acceso a economías de escala ya que las maquinarias son costosas y a su vez es difícil la obtención de clientes dispuestos a cambiarse de embarcador.

Las economías de escala son fuertemente utilizadas por las grandes embarcadoras las cuales disminuyen sus costos unitarios que los traducen a su cartera de clientes por lo cual dentro de la misma industria dificulta el trabajo de agencias como Famex pues al tener un sistema integral y a más bajo costo mantiene una constante presión por adquirir

nuevas tecnologías y ampliar los servicios, es decir renovarse y estar atento a los cambios del sector.

- Diferenciación del producto: ya que las agencias proveen servicios de asesoramiento, no existe gran diferenciación entre los servicios de todos los participantes, no obstante hay agencias las cuales presentan un trato más personalizado y con precios preferenciales para clientes de mayor envergadura y junto con un precio más favorable poseen una integridad de servicios ya sea desde ir en busca del embarque hasta las bodegas del exportador hasta dejar la carga sobre el buque para dirigirla a su destino final. También hay un gran reconocimiento por marcas específicas como Saam la cual presenta gran diferenciación, contando con servicios internacionales y con una gran lealtad de los clientes.

- Requerimientos de capital: Como se nombró anteriormente los requerimientos de capital para instalar una agencia son bastantes amplios si se quiere ser competitivo lo cual dificulta a empresas pequeñas pues poseen poca liquidez y acceso a créditos demasiado elevados. Contratar maquinaria de carga, poseer camiones u manejarlos vía outsourcing, instalar una oficina e implementarla para la administración y a la vez tener una oficina para operar en área portuaria dificulta y eleva los requerimientos de capital para el participante que evaluará el ingreso al sector marítimo portuario.

- Acceso a canales de distribución: para entregar el servicio de embarque a sus clientes las agencias necesitan distribuirlos mediante contratación externa de camiones o por sus propios transportes, en el primer caso el acceso es amplio ya que el rubro transportista está bastante desarrollado y hay una amplia gama de empresas ligadas a esta labor, por lo tanto para el nuevo u potencial participante será fácil acceder pero deberá negociar precios, rutas y a la vez competir para tener la disponibilidad necesaria ya que muchas veces las empresas trabajan para otras agencias por mucho más tiempo lo cual genera lazos y una fuerte relación.
- Las ventajas de costes independientes por parte de las empresas: en el caso de las agencias poseen servicios que muchas veces cumplen una función integral, el acceso a proveedores de servicios externos y los contactos provoca una rebaja en la entrega del servicio total. Además en el sector de las agencias se produce un trato de confianza en el cual el contacto y las relaciones de años ayudan a las empresas a disminuir sus costes independientes.
- La respuesta del competidor: al ingresar un nuevo competidor al sector las empresas reaccionarán naturalmente e intentarán mantener su cartera de clientes, retenerlos de manera tal de que el nuevo participante no tenga acceso a nuevos clientes, ésta es la reacción más esperada dentro del sector ya que el establecimiento y funcionamiento de la agencia nueva no provocará mayores respuestas como podría ser

una guerra de precios (frecuentemente utilizada en el sector de retail chileno) o una fuerte campaña publicitaria, ya que en el sector estas prácticas no son muy frecuentes.

- Política del gobierno: dentro de las leyes para constituir una empresa no se presentan grandes barreras por parte del gobierno y por lo tanto para los nuevos participantes no será difícil constituir una agencia de embarque ya que los requerimientos gubernamentales no son altos.

b) Amenaza de productos sustitutos: la amenaza de sustitutos dentro de la industria es baja ya que la agencia al proveer un servicio de embarque y realización de documentación post embarque no existe un servicio que pueda sustituir a la labor realizada por la empresa. En un futuro podría crearse agencias con una visión más integradora de las funciones generales de embarcación pero aun así mantendrían el servicio de embarque para la exportación de productos.

c) Poder negociador de los compradores: el poder de los compradores, en este caso los beneficiarios del servicio, son los clientes o consumidores y por lo tanto ejercen un alto poder negociador en especial si presentan un volumen de carga alto para la empresa como es el caso de Exportadora Verfrut Ltda., además de poder negociar un mejor precio para sus embarques están favorecidos ya que dentro de la industria múltiples empresas pueden proveer el mismo servicio por lo tanto el costo de cambiarse de una agencia a otra es bajo.

d) Poder de negociación de los proveedores: para que una empresa de embarque pueda operar principalmente necesita de insumos básicos como electricidad y acceso a Internet y red telefónica ya que mayoritariamente se trabaja vía email por lo tanto estos servicios que los proveedores entregan generalmente son garantizados y presentan un nivel de negociación bajo ya que el consumidor(agencia) puede elegir si cambiarse o no de compañía en el caso de servicios telefónicos y de Internet y no se presenta como un determinante.

e) Rivalidad entre competidores, relacionado directamente a competencias por precio, batallas de publicidad, establecimiento del posicionamiento de producto y fuertes intentos de diferenciación con el fin de captar más clientes. En el sector industrial de las agencias de embarque existe gran rivalidad entre los competidores ya que hay un fuerte ocultamiento de la información, en especial de los precios ofrecidos a los distintos clientes y de la cantidad de embarques que se realizarán por temporada todo lo anterior con el fin de retener a sus clientes o poder captar otros ya que es muy difícil acceder a nuevos. Las batallas de publicidad no son muy usuales dentro del sector pues cada agencia tiene su cartera de clientes y generalmente se mantienen constantes por lo que no hay un desarrollo de instrumentos de marketing directo, ni posicionamiento general de las marcas a nivel de industria.

Atractivo de la industria

	Actualidad			Futuro		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Barreras de entrada		x				X
Barreras de salida	x			X		
Rivalidad de competidores			x		x	
Poder de los compradores			x			X
Poder de los proveedores		x		X		
Disponibilidad de sustitutos	x			X		
Acciones del gobierno		x			x	
Evaluación General		x		X		

Actualidad

La industria presenta una evaluación general de su atractivo media, es decir si se establece una relación de las variables las barreras de entrada a la industria son medias ya que si bien se necesita un capital elevado, puede ser asequible ya que las políticas del gobierno facilitan la creación libre de empresas, a su vez la rivalidad de los

competidores es alta al haber un gran número de embarcadoras en el sector y en el cual los clientes presentan un alto poder al ser ellos importantísimos pues al tener mucha oferta pueden cambiarse en cualquier momento si se les ofrece un mejor precio o mayores beneficios totales. El poder negociador de los proveedores es medio y por lo tanto puede ser determinante a la hora de entregar los servicios, especialmente documentales. A la vez la disponibilidad de sustitutos es baja ya que no hay empresas que provean servicios de embarques alternativos y la política del gobierno ha sido media ya que en el último tiempo a consecuencia de la caída en el precio del dólar, el Banco Central de Chile intervino en el mercado saliendo a comprar dólares para que su precio subiera lo cual favorece a los exportadores, aunque la volatilidad que ha tenido el tipo de cambio mantiene un ambiente de incertidumbre.

Futuro

Para las barreras de entrada se ve un aumento en ellas ya que los requerimientos de capital se ven incrementados por las nuevas tecnologías y el fenómeno de la integración de los servicios a nivel global por lo cual aumentarán las barreras para quienes quieran acceder al mercado, las barreras de salida en cambio son bajas ya que liquidar el negocio no trae muchas dificultades al dueño, la rivalidad de los competidores será media pues la tendencia del mercado es a la estabilidad y en ello van considerados los clientes los cuales seguirán teniendo un poder alto pues tienen aun la posibilidad de cambiarse de empresa u emprender autónomamente las labores de embarcación, el poder de los

proveedores será bajo al igual que el de los sustitutos, y finalmente las acciones del gobierno permanecerán medias ya que el sector exportador es importante en el crecimiento del país y por lo tanto en el caso de posibles dificultades se puede seguir el camino de las negociaciones en conjunto para favorecer el escenario de los exportadores y las empresas de embarque nacionales.

Capítulo 3: Descripción de las labores realizadas en la organización

Dentro de este capítulo se detallan las labores que la autora pudo realizar en la agencia Famex y en las cuales se encuentran en un primer lugar el llenado y tramitación electrónica del Dus aceptación a trámite y legalizado y además se realizó el llenado de certificados de origen, especialmente dirigidos hacia la Unión Europea y Sudamérica. Todo lo anterior basado en la información obtenida desde el instructivo de embarque proveído por el exportador.

III.1. Documento Única de Salida

Una de las principales actividades realizadas dentro de la organización fue el llenado de Dus a través del programa SIGAG (Sistema Integrado de Gestión Aduanera), este sistema computacional es una aplicación que proporciona todos los servicios necesarios para la gestión interna de la Agencia y además permite el llenado rápido del documento y posterior tramitación electrónica hacia la aduana.

Dos son los procedimientos que se realizaron diariamente frente a cada despacho, el primero esta relacionado a la elaboración del Dus aceptación a trámite, procedimiento requerido por el SNA en una primera instancia para poder embarcar las mercancías, en este caso el exportador debe haber pactado un negocio con algún cliente en el extranjero y contactado previamente al agente de aduana, este trámite es necesario para que la

mercancía sea presentada posteriormente a zona primaria por lo tanto permite el ingreso de las mercancías a los puertos o aeropuertos del país, para su posterior autorización de salida y embarque al exterior, para lo anterior se requiere presentar un mandato de exportación y factura de exportación o pro forma. Además si la mercancía es llevada a Aforo vía sorteo el agente de aduanas deberá entregar toda la documentación ya que actúa como ministro de fe en la transacción.

Según el SNA “Una vez aceptado el Documento Único de Salida por el Servicio, las mercancías deberán ser embarcadas y el documento legalizado, dentro del plazo de 25 días corridos contados desde la fecha de aceptación a trámite del Dus.

Este plazo se aplicará para todas las operaciones de salida, sin excepción y podrá ser prorrogado por una sola vez⁶...”

De esta manera se especifica el plazo máximo para que la mercancía sea embarcada y por lo tanto junto con la realización del Dus aceptación a trámite se encuentra dentro de las labores el desarrollo del documento Dus legalizado, este se completa cuando la carga esta embarcada desde el puerto y presenta todos los datos exactos del producto que ha sido llevado al extranjero, es decir especifica el peso neto y bruto de la mercancía, su

⁶ Capítulo IV Proceso Electrónico de Salida de Mercancías, Compendio Normas Aduaneras, numeral 1.6.1.1

cantidad, el calibre de la fruta, a su vez el precio al cual ha sido transado, sea FOB, CIF⁷ o el Incoterms⁸ determinado en la transacción.

Por lo tanto “Con la legalización del Documento Único de Salida se entiende que se ha formalizado la destinación aduanera⁹ y se ha cumplido con todos los trámites legales y reglamentarios que permiten la salida legal de las mercancías al país¹⁰...”

III.1.1. Prórrogas al Dus

Como se mencionó anteriormente el Dus puede ser prorrogado por parte de la agencia por una sola vez y será concedido por 15 días, sumados a los 25 anteriores que se tiene para la realización de la legalización.

Para casos especiales se puede pedir una prórroga superior a la establecida por el servicio. “El plazo de embarque puede ser prorrogado siempre que estando la mercancía en zona primaria se estimare que esta no podrá ser embarcada dentro del plazo general

⁷ Según los términos de comercio internacional (INCOTERMS) el valor CIF es la cláusula de compraventa que incluye el valor de las mercancías en el país de origen, el flete y seguro hasta el punto de destino y el valor FOB considera el valor de la mercancía puesta a bordo del vehículo en el país de procedencia, excluyendo seguro y flete.

⁸ Ver anexo 3 Listado Incoterms

⁹ El SNA define destinación aduanera como manifestación de voluntad del dueño, consignante o consignatario que, expresada en la forma prescrita por la ley, indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías bajo la potestad del servicio.

¹⁰ Capítulo IV Proceso Electrónico de Salida de Mercancías, Compendio Normas Aduaneras, numeral 1.6.1.3

de embarque, estando próxima a embarcar o salir del país. En este caso el despachador deberá solicitar una prórroga al plazo de embarque antes del vencimiento de dicho plazo.

El plazo de legalización del Dus podrá ser prorrogado antes del vencimiento, siempre que las mercancías se encuentren embarcadas y que no se cuente con todos los antecedentes para formalizar la destinación.¹¹”

III.1.2. Anulación del Dus

Para la anulación del Dus aceptación a trámite deben existir las siguientes causales establecidas por el SNA:

- a) “Las mercancías no pudieron ser embarcadas por situaciones objetivas, no habiendo éstas ingresado a recinto primario.
- b) Las mercancías no pudieron ser embarcadas por situaciones objetivas, habiendo éstas ingresado a recinto primario, siendo necesario en este caso haber formalizado el retiro de las mercancías de zona primaria.
- c) Las mercancías hubieren sido expresamente abandonadas, habiendo éstas ingresado a zona primaria.

¹¹ Capítulo IV Proceso Electrónico de Salida de Mercancías, Compendio Normas Aduaneras, numeral 1.7.2 - 1.7.3

d) Se haya autorizado el reingreso de las mercancías al país, previo a la legalización de la operación.

e) Legal y reglamentariamente no haya debido ser aceptado a trámite el Dus”.¹²

Para la anulación del Dus legalizado se establecen las siguientes causales para dejarlo sin efecto tal:

a) “Se haya autorizado el reingreso¹³ de las mercancías encontrándose el Dus-legalizado.

b) Legal y reglamentariamente no haya debido ser aceptado a trámite el Dus”.¹⁴

III.2. Certificación de origen

Según SOFOFA, la certificación de origen tiene como principal objetivo acreditar el origen nacional de un producto que se destina a la exportación de acuerdo a las normas pactadas en los respectivos acuerdos comerciales.

¹² Capítulo IV Proceso Electrónico de Salida de Mercancías, Compendio de Normas Aduaneras, numeral 1.8.1.1

¹³ Según el glosario de términos de SNA reingreso es el retorno al territorio nacional de mercancías nacionales o nacionalizadas.

¹⁴ Capítulo IV Proceso Electrónico de Salida de Mercancías, Compendio de Normas Aduaneras, numeral 1.8.2.1

Dentro del marco internacional para este fin existen las reglas de origen las cuales pueden ser establecidas de dos formas:

- a) Preferenciales, las cuales para su efecto otorgan a la mercancía un beneficio que se traduce en la eliminación o rebaja del arancel.
- b) Y las no preferenciales las cuales para su efecto se aplica una sobretasa arancelaria o una restricción comercial en el caso de que el país pretenda restringir total o parcialmente el ingreso de algún producto o servicio que perjudique a los productores nacionales.

Es así como Chile destaca en materia de rebajas arancelarias ya que, después de México, es el país que ha suscrito la mayor cantidad de acuerdos, más específicamente Tratados de Libre Comercio con Panamá, Japón, China, Estados Unidos, México, Canadá, Centroamérica, EFTA (conformado por Islandia, Suiza, Noruega y Liechtenstein) y Corea, Acuerdos de Asociación con la Unión Europea y P4 (Nueva Zelanda, Brunei Darussalam, Singapur y Chile), ACE con Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Mercado Común del Sur (MERCOSUR), Perú y Venezuela y finalmente un Acuerdo de Alcance Parcial con India.

Esta gran diversidad de mercados ha dado pie a un incremento considerable en el sector exportador chileno que mediante la certificación de origen de sus productos ha podido acceder a rebajas e incluso la eliminación de los aranceles.

Para acceder a la certificación, distintos organismos son los encargados de entregar al exportador u agencia este documento según sea el producto escogido para la transacción internacional.

Entre los organismos del gobierno se encuentra la Comisión Chilena del Cobre (COCHILCO), el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), el Servicio agrícola y Ganadero (SAG), los cuales emiten certificados para los países en el marco de la Asociación Latinoamericana De Integración (ALADI), MERCOSUR, Perú y Sistema Generalizado de Preferencias, la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (DIRECON), la cual emite certificados de origen para la Unión Europea y EFTA.

Entre las entidades gremiales se encuentran la SOFOFA, la cual entrega certificados en el marco de ALADI, MERCOSUR, Perú y Sistema Generalizado de Preferencias sólo para productos industriales y la Cámara Nacional de Comercio para los mismos bloques pero a diferencia de SOFOFA es sólo para productos agrícolas y maderas en bruto.

Es así como dentro de las labores realizadas básicamente asociadas a la certificación de origen se completaron las solicitudes para la certificación y los certificados requeridos por los organismos anteriormente nombrados los cuales detallan el tipo de mercancía, su glosa arancelaria, nombre del exportador, destinatario y país respectivo en especial para países de Europa¹⁵ y el MERCOSUR ya que los destinos de los embarques principalmente apuntaban a distintos países incluidos en esos bloques comerciales.

A su vez cabe destacar que países como Estados Unidos cuentan con un sistema de auto certificación por lo cual la agencia no presentaba problemas al tener embarques dirigidos hacia esa región pues el trámite y la certificación se llevaban de una forma más expedita y sencilla.

III.3. Problemática Organizacional

Dentro de la práctica profesional se pudieron identificar algunas problemáticas recurrentes dentro de la organización, las cuales se identificaron en un clima de trabajo bajo presión pues en tiempos de temporada estival hay una mayor carga de trabajo y por lo tanto no necesariamente son problemas que se mantienen durante todo el año. A continuación se detallan los que la autora pudo presenciar e identificar intrínseca y explícitamente.

¹⁵ Ver anexo 4 solicitud y certificado Eur 1 para la Unión Europea

a) Falta de infraestructura

Como primera problemática se puede nombrar la falta de equipos necesarios para la realización de los documentos ya que al comenzar la temporada no se encontraban los equipos computacionales en un estado óptimo, además la conexión a Internet baja posibilitaba la lentitud del sistema, especialmente SIGAD y por lo tanto no se contaba con un equipamiento necesario para la realización del trabajo diario provocando la saturación del sistema computacional al llegar un número importante de embarques. Además de los equipos la infraestructura dentro de la oficina no era la adecuada para el trabajo de 14 personas dentro de un área muy reducida pues un ambiente estrecho condiciona problemas que se detallan en el siguiente punto.

b) Falta de Capital Humano

Para la temporada de verano hay una falta de personal importante lo que traduce en este punto el más relevante ya que dentro de la organización se incorporan 2 realizadores de Dus, 1 ayudante para el área de documentación de origen y 2 tramitadores por lo cual se hace ineficiente la cadena de trabajo pues se sobrecarga a los empleados y a la vez produce efectos nocivos para la oficina como stress, desgaste general, irritabilidad y una presión constante por entregar los documentos rápidamente, traduciéndose en una baja productividad de sus miembros al verse saturados de información. A su vez una consecuencia de la falta de personal en la época estival provoca un alargue en la jornada

de trabajo pues en el sector se producen embarques durante las 24 horas del día, es así como los trabajadores se ven afectados principalmente el encargado de documentación y sus ayudantes los cuales pueden llegar a trabajar hasta 12 horas diarias, días festivos e incluso días Domingo, entregando de esta manera una disminución importante en la calidad de vida de los trabajadores.

c) Falta de capacitación

Dentro de su gestión la agencia Famex no presenta una capacitación para su personal y es mediante una búsqueda de conocimiento propio que los empleados pueden adquirir nociones de los nuevos funcionamientos para la actividad portuaria. Es fundamental dentro de la gestión aduanera el contacto con clientes y la captación de ellos y específicamente el idioma inglés cumple una función importantísima para las relaciones internacionales y por ello el nulo manejo del idioma por parte de la plana ejecutiva de Famex provoca un estancamiento y falta de desarrollo profesional. Esta carencia de capacitación desencadena algunos problemas funcionales ya que se debe averiguar individualmente componentes técnicos para los nuevos procedimientos.

d) Problemas de reclutamiento y selección de personal

Famex no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección el cual cumpla las necesidades básicas para el cumplimiento de las labores en la alta temporada, el proceso

se realiza de manera informal mediante una red de contactos y en la cual solamente una entrevista es necesaria para adquirir el puesto dejando de lado las capacidades básicas para la realización del trabajo y el nivel de rendimiento que debe tener el personal junto con aptitudes de tolerancia al trabajo en equipo y bajo presión, la rapidez en la realización de los documentos y la eficiencia en la tramitación de ellos, pues en múltiples oportunidades los procesos se dilataban por una escasez de conocimientos del nuevo personal, volviendo a tramitar en repetidas ocasiones un mismo documento.

e) Problemas en el flujo de información

La agencia presenta un problema importante a nivel de gestión de información ya que los flujos de información al no ser uniformes muchas veces provocaban tiempos muertos en los cuales los empleados no realizaban labores y otros momentos en los cuales la sobrecarga de embarques necesariamente colapsaba a los funcionarios y a la vez la entrega de información desde las sedes de San Antonio muchas veces eran a destiempo o al límite de la hora de salida del personal ayudante, provocando de esta manera horas extras para los trabajadores y saturación de información que muchas veces podría haber sido evitado si los embarques y las notificaciones de éstos hubieran sido entregados a la hora que se recibían.

III.4. Soluciones a las problemáticas presentadas

a) Capacitación a los empleados de planta

Mediante un curso de inglés se permitirá abrir las puertas a nuevos contactos internacionales y por lo tanto un mayor número de embarques mediante un servicio extra para la compañía exportadora, este programa se puede realizar mediante Sence o Inacap y provocaría el desarrollo integral de los empleados junto con un incremento de los contactos internacionales y por lo tanto los embarques, pues Famex en el año 2008 llegó a embarcar alrededor de 10 millones de cajas, cifra que no es la capacidad máxima que presenta y por lo tanto podría aumentar en hasta un 50% provocando un incremento de los beneficios organizacionales totales.

b) Incremento en el capital humano

Contratar 8 personas adicionales para la temporada alta, 3 pedidores o realizadores de Dus, 2 ayudantes para la certificación de origen y 3 tramitadores ayudarían a compensar el exceso de trabajo del personal de la agencia y disminuiría el stress de sus trabajadores logrando de esta manera un trabajo más dinámico, sin problemas de relaciones personales y a la vez más eficiente ya que se realizarían en un tiempo más reducido y por lo tanto se cumplirían de mejor manera las metas diarias disminuyendo las horas extras trabajadas y entregando una mejor calidad de vida en la época estival a sus

trabajadores y un desarrollo organizacional mayor para la empresa. Además se debe agregar que al aumentar el capital humano se podrá incrementar la capacidad productiva de la empresa por lo cual la inversión del nuevo personal se podría recuperar con creces si la evolución de los embarques se incrementa.

c) Proceso de reclutamiento y selección de personal más eficiente

Dentro de la agencia el proceso de selección normal se realiza en el mes de Noviembre y consiste básicamente en una entrevista para entregar detalles de la forma de trabajo por lo cual se carece de un buen sistema ya que se explica a nivel informal y global las actividades, por lo cual se debería hacer un plan para el proceso de reclutamiento y selección el cual sería el siguiente:

Para el reclutamiento de personal no basta solamente algunos contactos, sino que el encargado del proceso debe dirigirse a lugares idóneos como universidades e institutos en donde los estudiantes requieren para la época estival realizar su práctica profesional, por lo tanto hablar con los distintos centros de estudiantes y encargados de prácticas podría resultar beneficioso a la hora de reclutar personal de excelencia y con conocimientos técnicos en las distintas áreas de requerimiento para la empresa.

La Escuela de Ingeniería Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), Centro de Formación Técnica de la PUCV, carrera de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso y su respectivo Centro de Formación Técnica como

también la Escuela de Negocios de la Universidad de Viña del Mar son lugares adecuados para un buen proceso de reclutamiento junto también con los contactos a nivel interno que la organización tiene y colegios técnicos como Instituto Comercial e Instituto Marítimo para reclutar a personas para el puesto de tramitador, ya que de esta manera se podría reclutar personas con conocimientos específicos para cada puesto y además se ampliaría el área de reclutamiento otorgando a la empresa una variedad de personas las cuales podrían aportar las cualidades necesarias para ser reclutados y participar eficientemente dentro de la empresa.

Posterior al proceso de reclutamiento se debe realizar un buen proceso de selección del personal, el cual consiste básicamente en reunir a los distintos interesados por bloques horarios (si así se requiere) y elegir a los que cumplan con las características necesarias para cumplir de manera eficaz con el trabajo a realizar. Las principales características a identificar por parte del encargado del proceso son actitudes tales como proactividad por el trabajo, responsabilidad y compromiso junto con los conocimientos técnicos necesarios para desempeñarse adecuadamente en la temporada alta de embarques de la empresa.

Para lo anterior el encargado debe incluir en su entrevista un cuestionario básico de preguntas estructuradas y semiestructuradas para cada miembro interesado y en las cuales hay respuestas predeterminadas, de esta manera se logrará contratar a personas idóneas para cada puesto.

Dentro de las preguntas que deberían estar en la entrevista se encuentran las siguientes:

- Para el puesto de pedidor:

¿Cuál es el procedimiento correcto para el llenado de Dus?

¿Cuáles son los plazos de entrega y la diferencia entre el Dus aceptación a trámite y legalizado?

¿Maneja o tiene algún conocimiento del programa SIGAD?

¿Cómo se siente al tener que trabajar bajo presión y horas extraordinarias?

¿Cómo describe su participación dentro de equipos?

- Para el puesto de ayudante en la realización de certificados:

¿Cuáles son los documentos necesarios para la certificación en Europa?

¿Conoce el procedimiento de trámite para los distintos certificados?

¿Cómo describe su participación dentro de equipos?

- Para el puesto de tramitador:

¿Posee experiencia en trámite de documentos?

¿Conoce la ubicación de los distintos organismos certificadores tales como SAG, SOFOFA, ASOEX?

¿Cómo describe su participación dentro de equipos?

De esta manera el proceso de selección se podrá realizar de una manera óptima entregando como resultado personal capacitado y con las características necesarias para la realización de las actividades diarias.

Para finalizar se debe incorporar un tercer concepto relacionado al proceso de contratación del personal, el cual se denomina Socialización el cual básicamente consiste en incorporar a los nuevos integrantes al grupo de trabajo ya conformado, pues de esta manera los nuevos participantes podrán aprender de las experiencias de los miembros antiguos y ayudara a orientarlos en el desarrollo de un trabajo eficiente y dinámico en la época estival.

d) Adquisición y mejoramiento de la infraestructura

Por medio de la contratación de los servicios de un asesor computacional se recomienda la revisión de los equipos computacionales existentes en la agencia ya que de este modo se podrá realizar un control de los elementos que pueden estar obsoletos y además se podrá identificar las nuevas tecnologías que se pueden adquirir y que son más dinámicas para realizar de manera óptima las labores documentales.

De esta manera al establecer un diagnóstico de los equipos se puede proceder al reordenamiento del lugar de trabajo, es decir realizar una distribución más adecuada de los bienes muebles principalmente escritorios, estantes y mesas ya que de este modo se logrará un mayor espacio y por lo tanto el trabajo de los empleados podrá realizarse más cómodamente, evitando desórdenes y poca organización en los documentos y facilitando la búsqueda de ellos.

e) Mejoramiento en los flujos de información

A través de la realización de reuniones periódicas vía electrónica, en el caso de los trabajadores de las sedes ajenas a Valparaíso, y presenciales para los demás, presididas por el administrador, se podrán establecer planteamientos en el corto plazo relacionados a la coordinación de los embarques, intercambio de nuevas informaciones relacionadas al puerto y la Aduana y la resolución de conflictos en el caso que se provocara saturación de información y tiempos muertos o de mucha espera para la recepción de instrucciones, obteniendo posterior a las reuniones un flujo de información para todos los departamentos de la agencia más adecuado y dinámico que permitirá un desarrollo mejor y en el cual la presencia de cada encargado establecerá los lineamientos que la administración general quiere para cada temporada.

A su vez cabe agregar que para que la información y el funcionamiento de los planes al corto y mediano plazo se cumplan se debe incorporar a finales de cada temporada alta

una evaluación general por parte de la subadministración hacia los distintos departamentos para identificar las falencias o mejorías que cada reunión pudo provocar al desarrollo de las labores organizacionales y en especial el flujo de información entre cada sede.

Capítulo 4: Conclusiones

A través de las últimas décadas el comercio exterior chileno se ha visto ampliado en sus horizontes de manera tal que se han generado una infinidad de oportunidades para los distintos agentes gestores de exportaciones e importaciones de productos y servicios.

Para el rubro exportador el mercado de agencias embarcadoras se encuentra en una etapa de maduración y es por lo tanto la oportunidad de cosechar beneficios económicos correspondientes a los esfuerzos pasados ligados a los acuerdos internacionales y la ejecución de un plan de trabajo adecuado por parte de las embarcadoras, exportadores, navieras y organismos gubernamentales como SAG y SNA que también han ayudado en este desarrollo. La coordinación entre éstos organismos ha hecho eficaz y eficiente la labor de exportación, contando con un renovado SNA en el cual se efectúan tramitaciones electrónicas que agilizan los procesos para la exportaciones de productos y además se ha sumado el SAG con un sistema más dinámico vía Internet lo cual ha sentado las bases para el trabajo más adecuado de las agencias de embarque.

Famex por su parte luego de su separación de la agencia Demetrio Toro tuvo un período de reorganización en sus actividades, ya sea disminución de personal y cambio en su funcionamiento ya que se dedicó principalmente a exportar productos hortofrutícolas reduciendo sus clientes y mercado meta.

De esta manera al reorganizarse toda empresa cuenta con problemas a nivel de gestión y para Famex este fue uno de los principales, en especial para la época estival la cual concentra el 75% de las utilidades anuales y es determinante un buen funcionamiento para cumplir con los objetivos propuestos por la administración general y por lo tanto las propuestas entregadas en el capítulo 3 están dirigidas a minimizar esas falencias, produciéndose un cambio sustancial en la gestión ya que al obtener un mejor funcionamiento general del personal y entregando un mejor espacio físico se pueden lograr mejores condiciones de trabajo lo cual reduce el estrés y lo focaliza sólo en situaciones de carácter humano en la cual las relaciones sociales juegan un rol fundamental para entregar un dinamismo y coordinación entre las distintas secciones de la organización.

Es así como otro punto importante en el desarrollo de Famex y que fue abordado en el capítulo 3 es el problema ligado al reclutamiento y selección del personal, al entregar un plan más detallado incluyendo además la socialización de los seleccionados se puede obtener individuos más calificados los cuales resultarán beneficiosos para la organización, pues individuos proactivos, con conocimientos y buen trato social ayudarán a minimizar el estrés laboral provocado por el exceso de embarques y además proveerán de una ayuda real a la organización, dejando atrás episodios en los cuales personal contratado para reforzar la temporada no ha sido de ayuda y por lo contrario ha generado problemas sociales y a la vez en el desarrollo de los embarques por la falta de calificación necesaria para realizarlos.

Se concluye además que Famex es una agencia de carácter pequeño y familiar lo cual entrega un sello particular en el trato con sus clientes ya que presentan relaciones de más de 15 años con la mayoría de ellos y es por lo tanto una característica distintiva frente a sus competidores más directos por lo cual debería ser un factor que permaneciera en la organización y se desarrollara con cada nuevo cliente que se presente.

Para finalizar, el futuro de la agencia Famex se ve de manera auspiciosa ya que el generar un cambio a nivel general en la administración ha ayudado a detectar algunos problemas como falta de infraestructura y errores en la selección de personal que se han mejorado de manera consistente, hasta Septiembre del año 2008 se han adquirido nuevos equipos computacionales y se ha remodelado la oficina, adquiriendo nuevos bienes y renovando el piso de manera completa. Además la proyección para los embarques del año 2009 se ha incrementado en el orden de 4.000.000 de cajas por lo cual el beneficio final para la empresa mejorará, logrando de esta manera un desarrollo sustancial para la agencia en general y en especial para sus trabajadores.

Bibliografía

Entrevistas

Robinson Cabrera, encargado comercio exterior, 23 de Julio de 2008, oficina Famex, Valparaíso.

Cristian Navarrete, encargado documentación, realizada el 30 de Septiembre de 2008, oficina Famex, Valparaíso.

Libros

Gómez Mejías, Dirección y Gestión de Recursos Humanos, Tercera edición, capítulo 5 Reclutamiento y selección de personal.

Porter, Michael, Estrategia Competitiva, Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia.

Villaroel, Fabián, Nociones de Derecho Internacional, Apuntes clase Integración Comercial, Marzo-Julio 2007.

Paginas Web

- No especificado,
<http://www.editrade.cl/productos/sigad/aduanera-desarrollo.htm>,
23.06.08, 22:30 P.M.

- No especificado, <http://www.conocimientoy sociedad.com/harvard.html>,
23.06.08, 23:50 P.M
- No especificado, Glosario de Términos de Comercio Exterior,
http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228112848.html,
30.06.08, 11:07 AM
- No especificado, Formularios,
http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/edic/base/port/list_formularios.html,
30.06.08, 2:45 PM
- No especificado, Cuadro Resumen, http://www.direcon.cl/cuadro_resumen.html,
23.07.08, 11.20 PM
- No especificado, Certificación de Origen,
<http://www.direcon.cl/index.php?accion=certificacion>, 22.08.08, 11:55 PM
- No especificado, Formato de Formulario de Solicitud y Certificado de
Circulación de Mercancías EUR,
http://www.direcon.cl/index.php?accion=certificacion_chile_ue 26.08.08, 3:45 PM
- No especificado, estadísticas de comercio exterior,
<http://www.prochile.cl/servicios/estadisticas/exportaciones.php>, 11.10.08, 10:21 PM
- No especificado, índice de precios al consumidor - series estadísticas Octubre
2008,
http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_precios/ipc/series_estadisticas/se ries_estadisticas.php, 29.11.08, 10.30 PM

Anexo N° 1: Listado Agentes de Aduana en Valparaíso

Código	Nombre	Rut
A-01	Adelsdorfer Orellana Dora	12800985-K
C-52	Adelsdorfer S. Waldemar W.	4803843-3
C-90	Adelsdorfer Velasco Wilfred	8445812-0
A-04	Alarcon Rojas Juan	3631971-2
C-01	Aranguiz Rubio Orlando	3821617-1
T-69	Araya González Fernando	4063172-0
A-05	Araya Kallens Hernán	1911030-3
B-70	Avendaño Sabugo Sergio	6575856-3
C-60	Baquedano Marcelli Luis	7608155-7
C-71	Barrera Bernales Omar	7328574-7
A-13	Basta Villalobos Juan	3361821-2
T-09	Bernales Flores Orlando A.	3136806-5
C-86	Bernales Podesta Rildo	11827783-K
C-54	Bernet Benavides Francisco	4343497-7
C-04	Browne Vargas Edmundo	7225140-7
C-37	Cabezas Nuñez	8896056-4

A-22	Maria Calderón Armstrong Carlos	8.476.921-5
A-21	Cancino Ahumada Fernando	3389840-1
T-13	Carle Arias Jorge	4291184-4
C-55	Carvacho Troncoso Jorge	6210219-5
A-27	Celis Cornejo Jorge	3389408-2
C-05	Coradines Rondanelli Carlos	5594858-5
C-06	Coradines Rondanelli Ester	6573623-3
C-58	Córdova O. Cesar	2734229-9
I-45	Correa Becerra Jorge	5414689-2
A-32	Correa Viveros Fernando	3445613-5
A-20	Court Astaburruaga Emilio	2765095-3
A-35	De Aguirre Gallegos Carlos	5250785-5
A-39	Donoso Ugarte Cristian	4485572-0
I-44	Duran Araya Carlos	4646256-4
A-41	Escobar Rosende Humberto	3869728-5
F-05	Espejo Vidal Ramón	10091062-4
B-71	Espinal Zenteno Antonio	2484385-8

A-42	Espinosa Castro Hernán	2821611-4
C-08	Feeley Nuñez Héctor	4738710-8
I-57	Fernández Miranda Manuel	4774078-9
C-92	Fernández Pollmann Mónica	6714415-5
T-34	Fernández Parto Hugo	3328509-4
C-40	Fica Tolosa Pedro	5545799-9
A-51	Flores Cuellar Rafael	2499591-7
A-54	Fuenzalida Polanco Ricardo	4639391-0
I-79	García Valenzuela Jaime	4911177-0
A-08	Gutiérrez Venegas Héctor	9291617-0
C-12	Hardy Tudor Iain	5846785-5
C-66	Herrera Rivera Cristian	8688702-9
C-65	Hidalgo Lundstedt Celsio	2482562-0
F-07	Hidalgo Ríos José	7259009-0
C-93	Larrañaga Katalinic Patricio	6555184-5
F-18	Laval Molkenbuhr Alfonso	7180548-4
C-75	Lazo Galleguillos Manuel Arturo	7407247-K
C-43	León Santibañez Javier	8397889-9

G-02	León Valenzuela Juan	4072601-2
B-77	Macowan Goma Alan Meter	8.813.547-4
G-10	Macowan Rimassa Leslie	4100742-7
A-77	Marchetti Ortega Pedro	6102363-1
A-61	Marino González Ariel	3228136-2
A-80	Mascareño Montenegro Agustín	3584960-2
A-83	Maurel Willson Fernando	4721803-9
I-05	Mewes Ramírez Eduardo	3015769-6
C-94	Meyer Corbino Félix	4420676-5
C-77	Miranda Jamett Rodrigo	7809068-5
B-12	Montenegro Ponce Alexis	13021175-5
A-87	Morales Anabalon Guillermo	3581058-7
C-78	Morgan Del Pozo Maria Luisa	6225744-K
I-55	Mortheiru Vargas Pedro	3927313-6
C-95	Moya Damilano Jorge A.	9668886-5
A-88	Moya Mancilla Jorge A.	4928535-3

C-17	Muñoz Flores Edmundo	3979828-K
C-56	Navarro Barrientos Oscar	2533778-6
A-11	Navarro Prats Mauricio	6.951.861-3
C-18	Opazo Pardo Victor	4127826-9
A-12	Ortega Miño Pamela	9824742-4
C-19	Otey Villegas Gladys	5532822-6
B-19	Parpaglione Canepa Angelo	9263791-3
C-20	Pedevila Valenzuela Luis	4691968-8
B-75	Ramírez Burton Raúl	4942425-6
B-03	Ramos Del Río Octavio	2738221-5
B-07	Recabal Barrueto Hugo	4691702-2
B-08	Ricci Padilla Juan	4380504-5
B-04	Robe Sanhueza Guillermo	3401686-0
B-11	Rodríguez Viancos Luis R	5102407-9
C-45	Rojas Mac-Ginty Patricio	5397515-1
I-62	Romero Sánchez Alberto	5424536-K
C-82	Rossi Soffia Carlo	6623572-6

Anexo N° 2 Formulario Dus

74

Anexo N° 3: Listado Incoterms

EXW = EX FÁBRICA Significa que la única responsabilidad del vendedor, es poner su mercancía a disposición del comprador en su propio local.

FCA = FRANCO EN EL MEDIO DE TRANSPORTE El vendedor debe entregar la mercancía lista para su exportación al transportista en el lugar indicado en las condiciones de embarque.

FAS = FRANCO AL COSTADO DE LA NAVE El vendedor se hace responsable de colocar la mercancía al costado de la nave en el muelle o en las barcasas, en el lugar indicado en la cotización.

FOB = FRANCO A BORDO Cuando el vendedor se responsabiliza de colocar la mercancía a bordo de una nave en el puerto indicado en el contrato de venta.

CFR = COSTO Y FLETE El vendedor debe hacer el despacho de la mercancía para su exportación y pagar los Costos y el Flete necesario para transportarla al destino indicado.

CIF = COSTO, SEGURO Y FLETE Es un término similar al CFR, pero en este caso, el vendedor también debe contratar un seguro marítimo para la mercancía del comprador.

CPT = TRANSPORTE PAGADO HASTA Es un término equivalente al CFR, pero que se utiliza para el transporte que no sea marítimo.

CIP = TRANSPORTE Y SEGURO PAGADO HASTA Es un término equivalente a CIF, pero se utiliza para el transporte que no sea marítimo.

DAF = ENTREGADO EN LA FRONTERA El vendedor cumple con sus obligaciones, cuando la mercancía para su exportación se pone a disposición del comprador, antes del punto fronterizo aduanero de destino.

DES = ENTREGADO EX NAVE Término usado normalmente para el envío de mercancías por vía marítima. El comprador actúa cuando la nave llega al punto de destino indicado.

DEQ = ENTREGADO EX MUELLE Término utilizado también normalmente para envíos por vía marítima. El comprador actúa en el muelle del punto de destino indicado.

DDU = ENTREGADO CON LOS DERECHOS ADUANEROS NO PAGADOS
Cuando el vendedor se encarga de todo lo necesario para entregar la mercancía en el lugar convenido, a excepción del desaduanamiento en el país de destino.

DDP = ENTREGADO CON LOS DERECHOS ADUANEROS PAGADOS

Significa que el vendedor se hace cargo de todo, incluyendo los procedimientos necesarios para el despacho de la mercancía y el pago de los derechos aduaneros.

Anexo 4: Certificado y solicitud para la Unión Europea

CERTIFICADO DE CIRCULACION DE MERCANCIAS

1. Exportador (nombre, dirección completa y país)		EUR. 1 Nº A	
		Véanse las notas del reverso antes de rellenar el impreso	
3. Destinatario (nombre, dirección completa y país) (mención facultativa)		2. Certificado utilizado en los intercambios preferenciales entre	
		y (indíquese el país, grupo de países o territorios correspondientes)	
		4. País, grupo de países o territorio de que se considera que los productos son originarios	5. País, grupo de países o territorio de destino
6. Información relativa al transporte (mención facultativa)		7. Observaciones	
(1) Si la mercancía no está embalada, indíquese el número de artículos o declárese "a granel", según sea el caso.	8. Número de orden; marcas y numeración; número y naturaleza de los bultos(1); Designación de las mercancías (2)		9. Masa bruta (kg) u otra medida (litros, m3, etc.)
			10. Facturas (mención facultativa)
(2) Se puede incluir la clasificación arancelaria de la mercancía a nivel de partida (código de 4 dígitos)	11. VISADO DE LA ADUANA O DE LA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL COMPETENTE		12. DECLARACION DEL EXPORTADOR
(3) Complétense sólo si la normativa del país o territorio exportador lo exige.	Declaración certificada Documento de exportación(3): Sello Formulario Nº Aduana u oficina gubernamental competente: País o territorio de expedición Lugar y fecha (Firma)		El que suscribe declara que las mercancías arriba designadas cumplen las condiciones exigidas para la expedición del presente certificado Lugar Fecha (Firma)

13. SOLICITUD DE CONTROL, con destino a: Se solicita el control de la autenticidad y de la regularidad del presente certificado <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> 1. País, grupo de países o territorio de destino (Lugar y fecha) </td> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> 2. País, grupo de países o territorio de origen (Lugar y fecha) </td> </tr> </table> (Firma) Sello (Firma)	1. País, grupo de países o territorio de destino (Lugar y fecha)	2. País, grupo de países o territorio de origen (Lugar y fecha)	14. RESULTADO DEL CONTROL El control efectuado ha mostrado que este certificado*: ☐ Fue expedido por la aduana o por la autoridad gubernamental competente indicada y que la información en él contenida es exacta. ☐ No cumple las condiciones de autenticidad y exactitud requeridas (véanse notas adjuntas) (Lugar y fecha) (Firma) Sello (Firma) (*) Márquese con una X el cuadro que corresponda.
1. País, grupo de países o territorio de destino (Lugar y fecha)	2. País, grupo de países o territorio de origen (Lugar y fecha)		

NOTAS

1. El certificado no deberá llevar raspaduras ni correcciones superpuestas. Cualquier modificación deberá hacerse tachando los datos erróneos y añadiendo, en su caso, los correctos. Tales modificaciones deberán ser rubricadas por la persona que cumplimentó el certificado y visadas por las autoridades aduaneras o por la autoridad gubernamental competente del país o territorio de expedición.
2. No deberán quedar renglones vacíos entre los distintos artículos indicados en el certificado y cada artículo irá precedido de un número de orden. Se trazará una línea horizontal inmediatamente después del último artículo. Los espacios no utilizados deberán rayarse de forma que resulte imposible cualquier añadido posterior.
3. Las mercancías deberán describirse de conformidad con la práctica comercial y de manera suficientemente detallada para permitir que sean identificadas.

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE CIRCULACIÓN DE MERCANCÍAS

1. Exportador (nombre, dirección completa y país)	EUR.1 Nº. A Véanse las notas del reverso antes de rellenar el impreso		
	2. Certificado utilizado en los intercambios preferenciales entre y (indíquese el país, grupo de países o territorios correspondientes)		
3. Destinatario (nombre, dirección completa y país) (mención facultativa)	4. País, grupo de países o territorio de donde se consideran originarios los productos	5. País, grupo de países o territorio de destino	
6. Información relativa al transporte (mención facultativa)	7. Observaciones		
8. Número de orden; marcas y numeración; número y naturaleza de los bultos (1); Designación de las mercancías(2)		9. Masa bruta (kg) u otra medida (litros, m3, etc.)	10. Facturas (mención facultativa)

- (1) Si la mercancía no está embalada, indíquese el número de artículos o declárese "a granel", según sea el caso.
 (2) Incluye la clasificación arancelaria de la mercancía a nivel de partida (código de 4 dígitos).

DECLARACION DEL EXPORTADOR

El que suscribe, exportador de las mercancías designadas en el anverso,

DECLARA que estas mercancías cumplen los requisitos exigidos para la obtención del certificado anexo;

PRECISA que las circunstancias que han permitido que estas mercancías cumplan tales requisitos antes
apuntados son:

.....
.....
.....

PRESENTA Los documentos justificativos siguientes (1):

.....
.....
.....

SE COMPROMETE a presentar, a petición de las autoridades competentes, todo justificante
suplementario que éstas consideren necesario con el fin de expedir el
certificado anexo, y se compromete a aceptar, si fuera necesario,
cualquier control por parte de dichas autoridades de su contabilidad y
de las circunstancias de la fabricación de las mencionadas mercancías;

SOLICITA la expedición del certificado anexo para estas mercancías.

(lugar y fecha)

(Firma)

(1) Por ejemplo: documentos de importación, certificado de circulación, facturas, declaraciones del fabricante, etc., referentes a los productos empleados en la fabricación
o a las mercancías reexportadas en el mismo estado.