



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROCESO DE CREACIÓN DE BILL OF LADING EN LA EMPRESA SAAM S.A EN
EL ÁREA DE AGENCIAMIENTO MARÍTIMO DE EXPORTACIÓN.

AUTOR

MARÍA JESÚS PALACIOS DONOSO

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: DANIELLA DE LUCA

Viña del mar, Julio de 2015.

AGRADECIMIENTOS

A ti Nicolás, quien estuviste conmigo desde el comienzo de esta etapa universitaria, por hacerme sentir el amor que sienten mis padres por mí, un amor sano y puro, todo esto es por nuestro futuro.

A mis padres y hermano, quienes creyeron en mí y en mi convicción de ser profesional de una universidad pública, de su amor, de su entrega inconmensurable hacia mí, por respetar mis decisiones de vida, por su apoyo incondicional y paciencia.

A Felipe Bastías, mi pareja, por darme su aliento y ayudarme a terminar la carrera, por su amor, cariño, fidelidad y respeto.

A Catalina Rivera, amiga de infancia, quien me apoyó incesantemente, por esas largas horas de estudio y gran ayuda siempre que lo necesitase.

A los hermanos que uno elige, Gustavo Oliva, Nicolás Miranda, Bianca Santana, Waldo Coloma, quienes hicieron de mi estadía en la universidad mucho más agradable.

A mis abuelos, Leticia, Andrés, Ana María y Humberto, por su crianza y educación, por cuidar de mí.

Por último pero no menos importante, a la profesora Daniella De Luca, por su ayuda, apoyo y comprensión en esta larga etapa de universidad, por ser una gran profesora y guiarme a tener un desempeño correcto en mi periodo universitario.

ÍNDICE

Siglas y abreviaturas	7
Introducción	8
Capítulo Primero, Marco Teórico	
1.1 Comercio Exterior	11
1.2 Tratados y acuerdos comerciales de Chile	14
1.3 Importación	16
1.4 Exportación	16
1.5 Logística en el Comercio Exterior	17
1.5.1 Incoterms 2013	17
1.6 Logística en el transporte	20
1.7 Transporte Marítimo	20
1.7.1 Contrato Marítimo de Intercambio Comercial	21
1.7.2 Servicios en el Transporte Marítimo	22
1.7.3 Ventajas y Desventajas del Transporte Marítimo	23
1.7.4 Contenedores	25
1.8 Organización Marítima Internacional	29
1.9 Principales Instituciones que participan en el comercio exterior	30
1.9.1 Aduanas	30
1.9.2 Banco Central de Chile	32

1.9.3 SAG	35
1.9.4 SERNAPESCA	35
1.9.5 CORFO	35
1.9.6 Servicio de Salud	36
1.10 Puertos de Chile	37
1.11 Armador	38
1.12 Agente de Aduanas	38
1.13 Agenciamiento Marítimo	39

Capítulo Segundo, Descripción de la Empresa

2.1 Identificación de la Sociedad	40
2.2 Misión	40
2.3 Visión	41
2.4 Reseña Histórica	41
2.5 Estructura Organizacional	45
2.5.1 Departamento UCS	46
A. Importaciones	47
B. Tracking	47
C. Recaudaciones	48
D. Exportaciones	48
2.6 Cobertura Geográfica de SAAM S.A. a nivel nacional	49
2.7 División Logística	49

2.7.1 Agenciamiento Marítimo	50
2.7.2 Depósito y Maestranza de Contenedores	51
2.7.3 Terminales y Operaciones Marítimas	52
2.7.4 Almacenaje y Transporte	52
2.7.5 Terminal Frigorífico	53
2.7.6 Servicio Agente Embarcador	54
2.7.7 Graneles y Cargas Masivas	54

Capítulo Tercero: Descripción de las funciones realizadas

3.1 Trabajo desarrollado	56
3.1.1 Capacitación de los sistemas involucrados	56
I. Primera Actividad - Digitación	60
Creación del Bill of Lading en el sistema BDS	63
A. Tipos de BL	66
B. Shipper/ Consignee/ Notify	67
C. Contenedores	68
D. Descripción de la mercancía	69
E. Requerimiento de los países	70
F. Cláusulas	72
G. Cargos/Costos	73
II. Segunda Actividad – Corrección de Bill of Lading	77
III. Tercera Actividad - Coordinación de Naves	79

Análisis del proceso de creación del Bill of Lading	82
3.2 Problemas Detectados	84
A. Digitación de BL	84
B. Exceso de correcciones	86
3.3 Soluciones y Acciones Propuestas	87
A. Previo a la digitación	88
B. Durante la digitación	89
C. Posterior a la digitación	90
 Capítulo Cuarto: Conclusiones	 92
Bibliografía	94
Anexos	96

SIGLAS Y ABREVIATURAS

Booking and Documentation System	(BDS)
Unidad Central de Servicios	(UCS)
Freight Correction Notes.	(FCN)
Bill of Lading	(BL)
Master Bill of Lading	(M BL)
House Bill of Lading	(H BL)

Agencias Portuarias

Arica	(CLARI)
Iquique	(CLIQQ)
Antofagasta	(CLANF)
Puerto Angamos	(CLPAG)
Coquimbo	(CLCOQ)
Valparaíso	(CLVAP)
San Antonio	(CLSAI)
San Vicente	(CLSVE)
Coronel	(CLCNL)
Talcahuano	(CLTAL)
Puerto Montt	(CLPMC)
Puerto Chacabuco	(CLPCH)
Punta Arenas	(CLPUQ)

INTRODUCCIÓN

La autora ha realizado su práctica profesional en la empresa SAAM S.A. como Administrativo de Agenciamiento del departamento de exportaciones, ésta se llevó a cabo luego de una oferta laboral por parte del jefe del área de comercio exterior. Un reto potente dada la magnitud empresarial de SAAM S.A. en el ámbito de comercio exterior. Digitación de matrices, correcciones de Bill of Lading y coordinación de documentos para próximo zarpe de la nave fueron las principales tareas que tenían como objetivo la creación del contrato de transporte marítimo internacional en el departamento de exportación.

El agenciamiento marítimo ha sido muy complejo de desarrollar a lo largo de la historia de nuestro país, la ubicación geográfica de Chile lo hace muy dependiente del transporte marítimo para desarrollar su comercio exterior y, debido a esto, se debe ir actualizando el servicio para poder brindar una mayor satisfacción a los clientes y disminuir las demoras. Es así, que gracias al nivel tecnológico y a la globalización empresarial de hoy en día, las empresas del rubro pueden contar con personal capacitado y certificado en cada especialidad permitiendo garantizar un servicio de calidad y de clase mundial.

Confianza, agilidad, eficiencia, eficacia, solvencia económica, constante innovación tecnológica y un grupo humano capacitado y orientado a satisfacer y custodiar las

necesidades de los clientes, son algunos de los atributos más destacados que deben tener las empresas del rubro.¹

La importancia del agenciamiento marítimo es fundamental para las importaciones y exportaciones, para que esto se cumpla a cabalidad es necesario seguir una línea de protocolo, de esta forma se podrá realizar el movimiento internacional sin tener problemas de documentación o de carga.

Lo que caracteriza al agenciamiento marítimo es que existe burocracia con respecto a lo que se va a importar y/o exportar de manera que se cumplan todos los parámetros correspondientes para posteriormente utilizar la mercancía sin mayores problemas.

Por lo descrito anteriormente, se plantea la necesidad de incursionar en una empresa de esta envergadura y así obtener mayor conocimiento del proceso que involucra las actividades de documentación y agenciamiento marítimo, siendo más específicos, se describirá la manera en que se realiza un Bill of Lading y el proceso documental hasta llegar a la coordinación del buque, para que posteriormente el buque pudiese comenzar su viaje hacia territorio internacional.

¹ Villar, Rodrigo, *Agenciamiento Portuario en Chile*, www.emb.cl, Negocios y Globales, Mayo 2010.

Objetivo General

Dar a conocer el proceso de creación del Bill of lading en el área de agenciamiento marítimo de exportaciones de la empresa SAAM S.A.

Objetivos específicos

- Describir el proceso de generación del Bill of Lading.
- Demostrar la unión de los departamentos involucrados en el área de exportación.
- Analizar el proceso de creación del Bill of Lading.
- Concluir estrategias de mejoramiento en la burocracia de la empresa.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

En este capítulo del presente informe se entregarán datos, información y definiciones que permitan al lector obtener una comprensión correcta de lo que se desarrollará más adelante con respecto a la documentación y la importancia de ésta en el proceso de exportación.

1.1 COMERCIO EXTERIOR

Al igual que la mayor parte de los países de América Latina, históricamente, Chile ha tenido en sus recursos naturales la base sobre la cual ha sustentado su vida económica. Desde la época de la conquista hasta la actualidad, los minerales han desempeñado un papel fundamental en la economía nacional, transformándose en la base de las exportaciones y, por lo tanto, del desenvolvimiento económico chileno.

En las últimas décadas, Chile ha diversificado el envío al exterior, de esta manera, a los productos mineros se les suman los agrícolas, silvícolas y los pesqueros.

A partir de 1973, en Chile se implementó una reforma profunda cuyo objetivo fue llevar al país a una economía de mercado. De acuerdo con los principios de ésta, el mercado se

convirtió en el gran asignador de los recursos. En tanto, al Estado le correspondió una función subsidiaria y las exportaciones se transformaron en la base del crecimiento económico nacional.

Una de las características esenciales de este nuevo modelo económico chileno, actualmente imperante, es su apertura al comercio exterior. El modelo económico chileno se sustenta en un fenómeno de carácter mundial: el de la globalización de la economía, más conocido como comercio exterior. El comercio exterior hace referencia al movimiento que tienen los bienes y servicios a través de distintos países y sus mercados. Se realiza utilizando la moneda internacional llamada divisa, y está sujeto a regulaciones adicionales que establecen los participantes en el intercambio y los gobiernos de sus países de origen. Al realizar operaciones comerciales internacionales, los países involucrados se benefician mutuamente al posicionar mejor sus productos e ingresar a nuevos mercados internacionales.

En este contexto, Chile basa su estrategia de desarrollo en la apertura económica, la generación y aprovechamiento de sus ventajas comparativas, y en la inserción de numerosos mercados externos. La firma de numerosos tratados y acuerdos comerciales con las economías más importantes del mundo se inserta dentro de la estrategia de desarrollo de nuestro país.

- **Las Ventajas Comparativas**

Las ventajas comparativas se refieren a las condiciones favorables que permiten a determinados sectores y productos de la economía de un país competir de mejor forma en la economía mundial. En el caso de Chile, en las últimas décadas se han diversificado las exportaciones, aprovechando las siguientes ventajas comparativas:

1. La localización del país en el hemisferio sur, permite exportar al hemisferio norte cuando éste ya no está en periodo de cosecha.
2. La variedad de climas favorece una gran diversidad de cultivos.
3. Los amplios periodos de producción hortofrutícola permiten llegar con anticipación, respecto a naciones competidoras, a los mercados de exportación.
4. Los distintos tipos de suelo han influido en una mayor diversificación de la estructura productiva.
5. Los recursos forestales presentan condiciones muy favorables por la calidad y variedad de sus especies.²

²Adaptación Imactiva, *Comercio Exterior de Chile*, <http://www.educarchile.cl>, Historia y Ciencias Sociales.

1.2 TRATADOS Y ACUERDOS COMERCIALES DE CHILE.

En el marco de la globalización de la economía, nuestro país ha suscrito diversos tratados y acuerdos comerciales con el fin de incorporarse al creciente mercado internacional. Este proceso denominado internacionalización de la economía comenzó en la década de los 90' cuando firmó un TLC con Canadá y un ACE con el Mercosur en el año 1996.

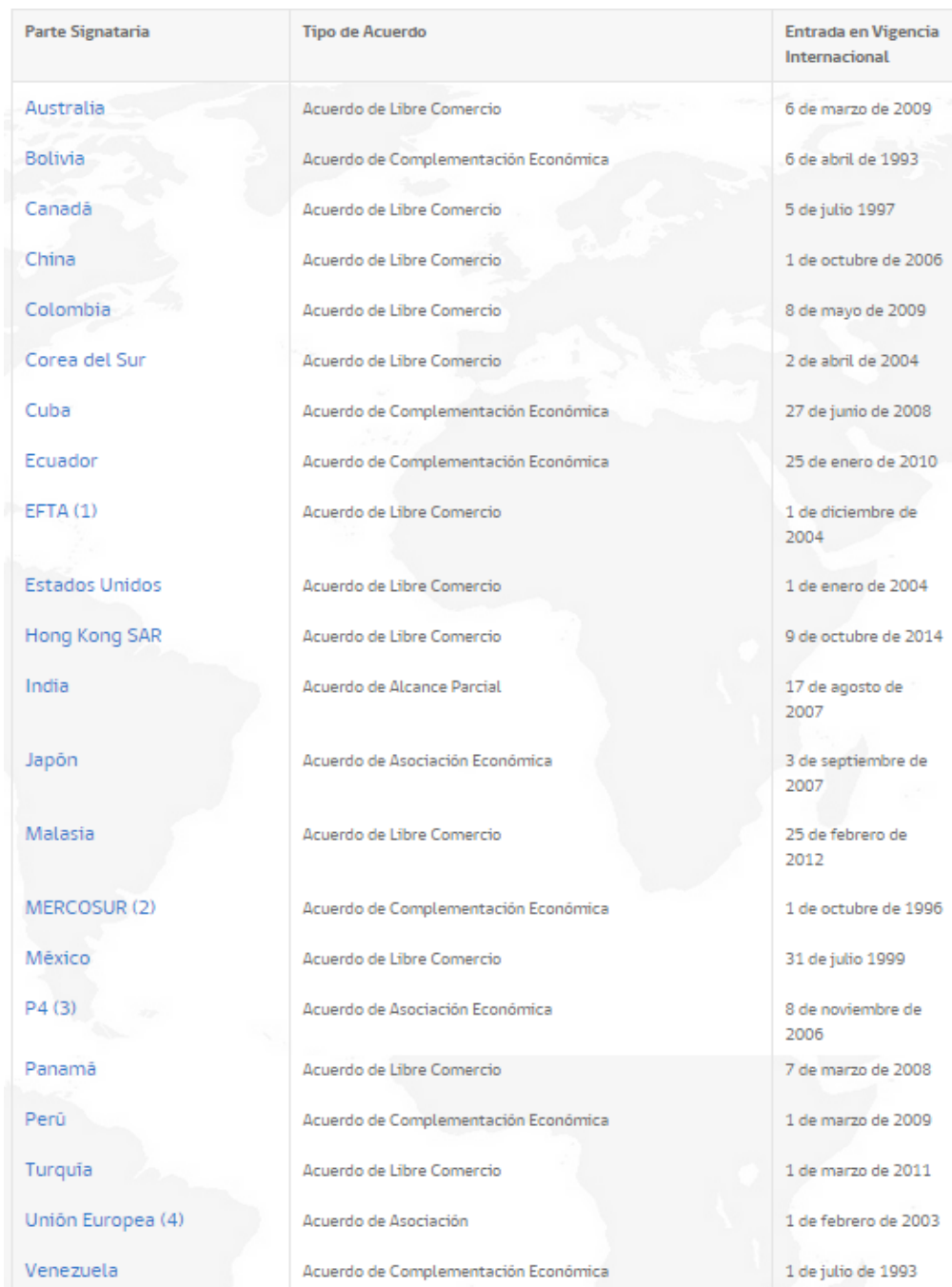
Actualmente, el mercado internacional, se encuentra liderado por bloques económicos como es el MERCOSUR y organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional, que al unir sus esfuerzos hacia objetivos comunes, han logrado transformarse en potencias comerciales que dictan las estrategias que marcan el ritmo económico de regiones y países como el nuestro.

Desde comienzos de la década de 1990, Chile se ha adherido a una serie de TLC con países tanto de Latinoamérica como el resto del mundo, destacando entre ellos los firmados con las principales economías del mundo: Estados Unidos, China y la Unión Europea. A través de los tratados de comercio firmados, Chile posee libre acceso a los principales mercados del mundo distribuidos en los cinco continentes. A la fecha se han firmado 24 acuerdos comerciales con 62 países³, lo que representa aproximadamente el 93,8% del mercado chileno de exportaciones.

En la imagen 1, se puede percibir los Tratados Internacionales que tiene Chile a Abril del 2015.

³ Acuerdos de libre comercio, *Preguntas Frecuentes*; <http://www.direcon.gob.cl>, Acuerdos comerciales suscritos a nuestro país, Abril 2015.

Imagen 1 - Tratados Internacionales de Chile 2015



Parte Signataria	Tipo de Acuerdo	Entrada en Vigencia Internacional
Australia	Acuerdo de Libre Comercio	6 de marzo de 2009
Bolivia	Acuerdo de Complementación Económica	6 de abril de 1993
Canadá	Acuerdo de Libre Comercio	5 de julio 1997
China	Acuerdo de Libre Comercio	1 de octubre de 2006
Colombia	Acuerdo de Libre Comercio	8 de mayo de 2009
Corea del Sur	Acuerdo de Libre Comercio	2 de abril de 2004
Cuba	Acuerdo de Complementación Económica	27 de junio de 2008
Ecuador	Acuerdo de Complementación Económica	25 de enero de 2010
EFTA (1)	Acuerdo de Libre Comercio	1 de diciembre de 2004
Estados Unidos	Acuerdo de Libre Comercio	1 de enero de 2004
Hong Kong SAR	Acuerdo de Libre Comercio	9 de octubre de 2014
India	Acuerdo de Alcance Parcial	17 de agosto de 2007
Japón	Acuerdo de Asociación Económica	3 de septiembre de 2007
Malasia	Acuerdo de Libre Comercio	25 de febrero de 2012
MERCOSUR (2)	Acuerdo de Complementación Económica	1 de octubre de 1996
México	Acuerdo de Libre Comercio	31 de julio 1999
P4 (3)	Acuerdo de Asociación Económica	8 de noviembre de 2006
Panamá	Acuerdo de Libre Comercio	7 de marzo de 2008
Perú	Acuerdo de Complementación Económica	1 de marzo de 2009
Turquía	Acuerdo de Libre Comercio	1 de marzo de 2011
Unión Europea (4)	Acuerdo de Asociación	1 de febrero de 2003
Venezuela	Acuerdo de Complementación Económica	1 de julio de 1993

Fuente: Tratados Internacionales de Chile, Abril 2015. Imagen de página web:

www.direcon.gob.cl

1.3 IMPORTACIÓN

Se denomina importación a la introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país.⁴

Lo que hace la importación es trasladar de manera formal y legal productos que se producen en otro país y que son demandados para el consumo y el uso del país al que se llevan.

Las importaciones, es decir, los productos que se importan, ingresan al país de recepción a través de las fronteras y normalmente están sujetos al pago de impuestos que establece el país en cuestión. Asimismo, existen otras tantas condiciones que se imponen para regular esta actividad comercial.

El objetivo primordial que se persigue con la importación es el de poder adquirir, disponer productos y/o bienes que no se producen en un país y sí en otro, o que se consiguen en precios menores en otra nación o son de mejor calidad.

1.4 EXPORTACIÓN.

Se denomina exportación a la salida legal de mercancía nacional o nacionalizada para su uso o consumo en el país exterior.⁵

⁴ Aduana, *Definiciones*, <http://www.aduana.cl>, Importación.

⁵ Aduana, *Definiciones*, <http://www.aduana.cl>, Exportación.

Cabe destacar que la exportación siempre se efectúa en un marco legal y bajo condiciones ya estipuladas entre los países involucrados en la transacción comercial. Así es que intervienen y se respetan las legislaciones vigentes en el país emisor y en el que recibe la mercancía.

1.5 LOGÍSTICA EN EL COMERCIO EXTERIOR.

Es el sistema que integra las funciones de abastecimiento, producción, comercialización, distribución física, consumo y reversa, para la gestión estratégica del abastecimiento, movimiento y almacenamiento del inventario de insumos y productos terminados con el flujo de información requerida en una operación de comercio exterior.

1.5.1 INCOTERMS 2013.

Los INCOTERMS⁶ son un conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional.

También se denominan cláusulas de precio, pues cada término permite determinar los elementos que lo componen y desde dónde hasta dónde corresponde la responsabilidad tanto del comprador como del vendedor.

⁶ No especificado, *Definición Incoterms*, <http://www.mapfre.es>, Seguros Internacionales.

El propósito de los INCOTERMS es el de proveer un grupo de reglas internacionales para la interpretación de los términos más usados en el Comercio Internacional.

Los INCOTERMS determinan:

- El alcance del precio.
- En qué momento y dónde se produce la transferencia de riesgos sobre la mercadería del vendedor hacia el comprador.
- El lugar de entrega de la mercadería.
- Quién contrata y paga el transporte.
- Quién contrata y paga el seguro.
- Qué documentos tramita cada parte y su costo.
- Formas de confirmar la entrega y recepción de las mercancías.
- Carga y descarga de la mercancía.

Existen diferentes tipos de INCOTERMS que se eligen de acuerdo a la responsabilidad y al riesgo que quiera asumir el comprador y el vendedor, éstos son:

- EXW – Ex Works
- FAS – Franco al costado del buque
- FCA – Franco Porteador
- FOB – Franco a bordo
- CFR – Costo y flete
- CIF – Costo, seguro y flete

- CPT – Transporte pagado hasta
- CIP – Transporte y seguro pagado hasta
- DAT – Entrega en terminal
- DAP – Entregada en lugar
- DDP – Entregada derechos pagados

Imagen 2 - INCOTERMS

Incoterms 2013 FERIAS-INTERNACIONALES.COM	Medio de Transporte	Costos	Embalaje y verificación	Carga	Transporte Interior	Trámites aduaneros Exportación	Vendedor		Seguros	Comprador			
							Costos de manipulación	Transporte Principal		Costos de manipulación	Trámites aduaneros Importación	Transporte Interior	Entrega
EXW EX Works Franco fábrica		COSTE											
FAS Free alongside ship Franco al costado del buque		COSTE											
FCA Free Carrier Franco Transportista		COSTE											
FOB Free On Board Franco a bordo		COSTE											
CFR Cost and Freight Costo y Flete		COSTE											
CIF Cost Insurance and Freight Costo Seguro y Flete		COSTE											
CPT Carriage Paid To Transporte pagado hasta		COSTE											
CIP Carriage and Insurance Paid to Transporte y Seguro pagado hasta (lugar de destino convenido)		COSTE											
DAT Delivered At Place Entrega en terminal		COSTE											
DAP Delivered At Place Entrega en un lugar		COSTE											
DDP Delivered Duty Paid Entregada derechos pagados		COSTE											

Fuente: Logística y Transporte, Incoterms 2013. Página web:

www.logisticatransporte.com

La imagen 2 corresponde a los INCOTERMS 2013, donde se puede apreciar el nivel de responsabilidad de ambas partes, de acuerdo al INCOTERM que requieran utilizar.

1.6 LOGÍSTICA EN EL TRANSPORTE.

La logística en el transporte es la acción de planificar la transferencia de un producto determinado desde su punto de partida hasta su punto de destino. Comprende en qué medio de transporte se enviará, en qué se va a transferir, cuáles son las condiciones, entre otros.

1.7 TRANSPORTE MARÍTIMO.

Desde que el hombre comenzó a navegar se hizo posible el desarrollo del comercio exterior por vía marítima. Éste, aunque fue lento y demoró siglos, fue siendo perfeccionado con el paso de las décadas.

Este cambio tecnológico hizo posible aumentar paulatinamente la dimensión de las embarcaciones, la capacidad de carga, la velocidad, la seguridad al momento de trasladar la carga y una disminución en sus costos. La inversión de los contenedores también ha facilitado mucho el transporte y ha reducido los costos considerablemente.

El transporte marítimo es fundamental para el intercambio de los productos que demandan las diferentes regiones del mundo. La característica principal de este medio de

transporte es su gran capacidad de carga y su adaptabilidad para transportar todo tipo de productos, de volúmenes y valores.

Existen diferentes tipos de buques que se ajustan a las necesidades de carga, como son:

- Graneleros o Bulkcarrier
- Petroleros
- Gaseros y metaneros
- OBO⁷
- Reefer
- Buques tanque
- Cementeros
- Roll on- roll of
- Porta contenedores

1.7.1. Contrato Marítimo de Intercambio Comercial.

- **Bill of Lading**

El Bill of Lading o BL, es un conocimiento de embarque emitido por la compañía naviera o por el capitán de la nave. Este contrato sirve para acreditar la existencia de la carga y la recepción de las mercancías a transportar, en las condiciones negociadas anteriormente. Se emiten de 3 a 5 copias originales del Bill of Lading y se pueden

⁷ OBO: Oil Bula Ore, minerales, grano y crudo

realizar a la orden del cargador, a la orden del consignatario, nominativo o al portador. Al momento de querer retirar la mercancía del lugar de destino es necesario presentar el documento original.

Hay diferentes tipos de BL, los más importantes y/o más requeridos son los siguientes:

- a) BL Endosable: Se endosa el BL a un tercero para cubrir un pago pendiente, el tercero será el nuevo poseedor de la mercancía que podrá vender una vez que la retire en destino. El BL debe haber sido emitido “a la orden” para que pueda ser endosable.
- b) BL No Endosable: Es aquel BL que no se endosa a un tercero.
- c) BL Limpio: El BL Limpio o “Clean on Board” es aquel BL que el capitán del buque reconoce que las mercancías han sido recibidas a bordo en “perfecto estado y condiciones aparentes”
- d) BL Sucio: En el BL Sucio o “Dirty”, el capitán del buque expresa reservas respecto al estado y condición de las mercancías. Presenta dificultades por el crédito documentario.

1.7.2 Servicios en el Transporte Marítimo.

- 1. Servicio de Línea Regular:** Es aquel servicio del cual se conoce su tráfico, su itinerario completo con tarifas establecidas el cual opera sobre la base de una regularidad en las salidas, llegadas y recaladas en puertos establecidos. Este

servicio cuenta con un conocimiento de embarque marítimo llamado Bill of Lading.

- 2. Servicio Tramp:** Es aquel servicio totalmente opuesto al Servicio de Línea Regular. Este servicio atiende requerimientos puntuales de fletes, generalmente de cargamentos completos, la tarifa es fijada en cada caso respectivo al igual que todas las condiciones de la expedición, todo esto bajo la modalidad de Contrato de Transporte Marítimo.⁸

1.7.3 Ventajas y Desventajas del transporte marítimo

En el transporte marítimo del comercio tanto nacional como internacional existe una serie de ventajas y desventajas, las más importantes que podemos mencionar son:

a) Ventajas del transporte marítimo

- Tarifas más bajas en relación con los otros medios.
- Transporte en masa de grandes volúmenes de carga y de las más variadas.
- Diversidad y especialización en tipo de buques, y
- Regulaciones internacionales uniformes

⁸ Guzmán Loezar, Fernando; *Estructura de tarifas para contratos de fletamento y transporte marítimo*, <http://www.cursos.ucv.cl>.

b) Desventajas del transporte marítimo.

- Baja velocidad, pero sin duda mejorando.
- Seguro más costoso
- Costos portuarios en alza
- Mayores inventarios y costos financieros durante el trayecto.

Imagen 3 - Buque Contenedorizado



Fuente: Renovarse o morir, Informe de economistas marítimos vaticina colapso de puertos latinoamericanos en 2020. Página web: www.cpampa.com

En la figura 1, el tipo de buque más utilizado; el buque contenedorizado. Esta nave está apta para poder transportar una gran cantidad de contenedores de un lugar a otro.

1.7.4 Contenedores

Cuando un cliente necesita exportar o importar una mercancía debe asegurarse de que el viaje de ésta se haga en óptimas condiciones de manera que no se dañe, expire, o quede como mercancía en mal estado. Para este tipo de requerimientos el cliente debe asegurar su carga en contenedores; existiendo diferentes tipos para diferente carga.

- **Estándar**

Los contenedores Estándar o para carga general son los contenedores más utilizados para todo tipo de carga, cerrado por los cuatro lados, y también se le pueden colocar puertas en ambos lados dependiendo de los requerimientos del cliente. Los contenedores más comunes son de 20' y 40'. La estandarización de los contenedores de carga está regulada por la International Organization for Standardization (ISO), con esto hay mayor seguridad de poder ser estibados más fácilmente uno arriba del otro.

A continuación, en la imagen 4, se hace referencia a la diferencia entre las especificaciones de un contenedor estándar de 20 pies vs un contenedor estándar de 40 pies.

Imagen 4 – DV 20' v/s DV 40'

Especificaciones de los Contenedores Estándar

Especificaciones	20ft Contenedor Estándar	40ft Contenedor Estándar
Peso máximo bruto	30.480kg (67.200lb)	32.500kg (71.650lb)
Peso Tara	2.350kg (5.180lb)	3.910kg (8.620lb)
Max. Carga Explosiva	28.130kg (62.020lb)	28.590kg (63.030lb)
Dimensiones Externas:		
Longitud	6.06m (19'10.5")	12.19m (40'00")
Ancho	2.44m (8'00")	2.44m (8'00")
Alto	2.59m (8'6")	2.59m (8'6")
Dimensiones Internas:		
Longitud	5.90m (19'04")	12.03m (39'06")
Ancho	2.35m (7'08")	2.35m (7'08")
Alto	2.39m (7'10")	2.39m (7'10")
Abertura de la Puerta:		
Ancho	2.34m (7'8.1")	2.34m (7'8.1")
Alto	2.28m (7'5.4")	2.28m (7'5.4")
Cubo:		
Capacidad de Cubo	33.1 m3 (1.170 ft3)	67.7 m3 (2.390 ft3)

Fuente: Contenedor Estándar, Especificaciones de los contenedores estándar, Imagen de página web: www.Tuscorlloyds.com.mx

- **High cube**

Los contenedores High Cube tienen una altura de 9'6'', esta altura hace de este contenedor una buena opción para carga ligera pero voluminosa, están contruidos para satisfacer al 100% un viaje marítimo, están contruidos con acero y/o aluminio, a prueba

de infiltraciones de agua, así permiten un viaje marítimo que asegura la carga. Los clientes tienen la oportunidad de elegir un contenedor de 20 o 40 pies, de esta manera, se diferencian por su tamaño y peso, siendo el contenedor de 40 pies más grande que el de 20'.⁹

Imagen 5 - Contenedor Refrigerado



Fuente: Contenedor de transporte frigorífico, Productos Sea Box. Página Web:

www.directyindustry.es

- **Refrigerados**

Los contenedores Refrigerados tal como dice su nombre son contenedores que tienen temperatura. Los clientes que necesiten transportar bienes tales como frutas, flores,

⁹ Tuscor Lloyds, *Especificaciones del contenedor High Cube*, <http://www.tuscorlloyds.com.mx/>, Recursos del transporte.

verduras, carnes, medicina o mercancías de esta envergadura, deberán ser transportados a una temperatura baja constante. Estos contenedores tienen una máquina de refrigeración totalmente integral que es capaz de mantener la temperatura interna entre los 25 y -25 grados centígrados. Un ejemplo de un producto que necesita mayor temperatura es el vino, para su mejor conservación.

Cuando los contenedores refrigerados están en los terminales de carga, son conectados a las terminales de suministro de energía, cuando están en el buque, los contenedores están conectados al sistema de suministro de energía de los buques, como se puede apreciar en la imagen 5, el contenedor tiene una serie de conectores para poder funcionar de manera adecuada.

- **Contenedores con atmósfera controlada**

Cuando se requieren contenedores con atmósfera controlada significa que la atmósfera interior es controlada para retrasar la maduración de frutas o flores. Se elimina el moho y el pudrimiento, todo esto para asegurar la carga y mantener la frescura del producto.

- **Sequedad y Delicadeza**

Además de controlar la temperatura menor, los contenedores pueden reducir su humedad relativa, así mismo los contenedores pueden ser programados con anticipación para cambios automáticos de temperatura hasta 8 veces en el mismo viaje.

Además de los contenedores mencionados anteriormente, existen más contenedores dentro del universo de la logística, entre los que podemos mencionar, los open top, open side, contenedores flat y contenedores racks.

1.8 ORGANIZACIÓN MARÍTIMA INTERNACIONAL

La OMI¹⁰ es un organismo especializado de las Naciones Unidas que promueve la cooperación entre Estados y la industria del transporte para mejorar la seguridad marítima y para prevenir la contaminación marítima.

Las disposiciones de los Convenios son de cumplimiento obligatorio de los Estados parte de cada uno de ellos y éstos a su vez si lo desean les llega el compromiso de hacer efectiva esas disposiciones a bordo de los buques que tengan derecho a enarbolar su pabellón.

Cada Convenio tiene un ámbito de aplicación específico y si bien en grandes rasgos puede afirmarse que se aplica a los buques dedicados al tráfico internacional esto no es así en todos los casos.

¹⁰ No especificado, About IMO, <http://imo.org>, International Maritime Organization.

Los principales convenios y otros instrumentos jurídicos son:

- Convenios SOLAS (Seguridad de la Vida Humana en el Mar)
- Convenio internacional sobre líneas de carga.
- Convenio internacional sobre Arqueos de buques. 1969.
- Convenio Marpol (contaminación del mar)
- Reglamento internacional para prevenir los abordajes en el mar 1972.
- Convenio SAR.
- Convenio internacional sobre preparación, respuesta y cooperación contaminación por hidrocarburos.

1.9 PRINCIPALES INSTITUCIONES QUE PARTICIPAN EN EL COMERCIO EXTERIOR CHILENO

1.9.1 Aduanas

- **Rol**

“El rol del Servicio Nacional de Aduanas es ser un organismo del Estado de administración autónoma, que se relaciona con el Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Hacienda”¹¹

¹¹ Valenzuela, Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿y yo sé?*, Editorial Legal Publisig, Chile 2012, página 3

La aduana es una oficina pública gubernamental, aparte de ser una constitución fiscal, situada en puntos estratégicos que por lo general está en costas, fronteras o terminales internacionales de transporte de mercancía o personas, como aeropuertos o terminales ferroviarios, siendo esta oficina pública la encargada del control de operaciones del comercio exterior. Su objetivo es el de registrar el tráfico internacional de mercancías que se importan y exportan desde un país concreto, y cobrar los impuestos que establezcan las aduanas. Se podría afirmar que las aduanas fueron creadas para recaudar dicho tributo y por otro lado, regular mercancías cuya naturaleza pudiese afectar la producción general, la salud pública, la paz o la seguridad de una nación. Tiene un rol fiscalizador y regulador en el comercio exterior.

La aduana tiene la misión de contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional mediante la fiscalización, promoción del cumplimiento voluntario de la normativa aduanera y la facilitación del comercio exterior lícito para la protección del país y sus ciudadanos.¹²

Cuenta también con productos estratégicos que ayudan a la fiscalización y provisión de las operaciones de comercio exterior y servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística para un país determinado

Los principales beneficiarios y/o usuarios de la aduana son los servicios públicos relacionados directa e indirectamente con el comercio exterior, los viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país, importadores y exportadores, operadores

¹²Aduana, *Misión*, <http://www.aduana.cl>, Definiciones Estratégicas.

del comercio exterior, transportistas, almacenistas, zonas francas, agentes de aduanas, usuarios de las zonas francas y solicitantes de información de comercio exterior.

1.9.2 Banco Central de Chile

El Banco Central de Chile fue creado en virtud del decreto ley N° 486 del 22 de agosto de 1925, promulgado bajo el gobierno de don Arturo Alessandri Palma.

- **Concepto**

“El Banco Central de Chile es un organismo autónomo, de rango constitucional, de carácter técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida.

El banco tendrá su domicilio en la ciudad de Santiago y podrá abrir o cerrar agencias, oficinas o sucursales dentro o fuera del territorio nacional.”¹³

- **Objetivo**

La actual ley orgánica constitucional del Banco Central de Chile establece, en su artículo 3°, que uno de los objetivos básicos del Instituto Emisor es velar por la estabilidad de la moneda. Esto significa evitar que el valor de la moneda se deteriore como resultado de

¹³ Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, Título I: Naturaleza, Objeto, Capital y Domicilio, Artículo 1°.

la inflación de precios. Así es tarea del Banco Central preocuparse de que la inflación sea baja y Estable.¹⁴

El Banco debe regular la cantidad de dinero y de crédito que hay en circulación en el territorio nacional, como también la promulgación de normas respectivas a materia monetaria.

Además de velar por la estabilidad de la moneda, el Artículo 3° también hace mención a que es responsabilidad del Banco Central velar por el normal funcionamiento de los pagos internos.

Se define sistema de pagos internos al conjunto de instituciones e instrumentos que facilitan el hecho de generar transacciones en la economía. Se incluyen como componentes principales dentro de este sistema de pagos el circulante y los depósitos a la vista o cheques en los bancos.

Y para finalizar, el Artículo 3° de la ley orgánica constitucional establece que el Banco central de Chile debe velar por el normal funcionamiento de los pagos externos.

Se entiende por pagos externos al conjunto de transacciones que los residentes de un país realizan con no residentes, las que a su vez se registran en la balanza de pagos.

Luego, el velar por su normal funcionamiento significa evitar crisis de balanza de pagos que interrumpan dichas transacciones.¹⁵

¹⁴ Banco Central, *Funciones del Banco Central de Chile*, www.bcentral.cl, Funciones, 28.04.2015, 4:30 PM

- **Funciones**

Para poder lograr los objetivos que tiene el Banco Central, se han establecido ciertas funciones y atributos relacionados con algunas materias.

5. Emisión: El Banco Central es la única entidad que podrá emitir billetes y acuñar monedas: y se reconocerá como único agente legal para estos efectos.
6. Regulación de la cantidad de dinero en circulación y de crédito.
7. Regulación del sistema financiero y del mercado de capitales.
8. Facultades para cautelar la estabilidad del sistema financiero.
9. Funciones del Banco como agente fiscal (A solicitud del Ministro de Hacienda).
10. Atribuciones en materias internacionales.
11. Facultades en materia de operaciones de cambios Internacionales.
12. Funciones estadísticas: Será deber del Banco central publicar estadísticas macroeconómicas nacionales.

¹⁵ Banco Central, *Funciones del Banco Central de Chile*, www.bcentral.cl, Funciones, 28.04.2015, 4:30 PM

1.9.3 SAG

El SAG, también conocido como “Servicio Agrícola y Ganadero”, contribuye en el desarrollo productivo dándole una mejora a la competitividad del sector agrícola, ganadero y forestal nacional, generando políticas de sanidad, vegetal, salud animal, recursos naturales renovables y calidad alimentaria.¹⁶

1.9.4 SERNAPESCA

El Servicio Nacional de Pesca posee una estructura institucional de dirección centralizada con presencia nacional de Arica a Puerto Williams. Su misión se basa en contribuir al desarrollo sustentable y a la competitividad del sector pesquero y acuícola nacional a través de controlar el cumplimiento de la normativa pesquera, acuícola, sanitaria y ambiental.¹⁷

1.9.5 CORFO

“La Corporación de fomento de la producción es un organismo ejecutor de las políticas gubernamentales en el ámbito del emprendimiento y la innovación, a través de herramientas e instrumentos compatibles con los lineamientos centrales de una

¹⁶ Villarroel, Fabián, *Compilado de preguntas frecuentes*, Integración Comercial, pág.12.

¹⁷ Villarroel, Fabián, *Compilado de preguntas frecuentes*, Integración Comercial, pág.13

economía social de mercado, creando las condiciones para lograr construir una sociedad de oportunidades”¹⁸

1.9.6 Seremi de Salud

El Seremi¹⁹ de Salud es el encargado de verificar, hacer uso de las normas oficiales y realizar certificaciones para el proceso tanto de importación como de exportación principalmente de alimentos, pero también químicos o productos farmacéuticos. Para poder importar alimentos la Seremi de Salud debe emitir un Certificado de Destinación Aduanera y la Solicitud de Autorización de Uso y Disposición de Alimentos Importados. Por cada uno se debe pagar un arancel fijado por el Ministerio de Salud Chileno. Todos los productos alimenticios requieren por norma obligatoria el CDA²⁰ como requisito fundamental para su posterior comercialización.

El Seremi de Salud junto con el Ministerio de salud tienen en sus leyes y resoluciones que definen, una lista de sustancias peligrosas para la salud; esto es, para cualquier importación o exportación de químicos y radioactivos.

En la importación de productos farmacéuticos, cosméticos y pesticidas de uso sanitario y doméstico, participan 3 instituciones públicas, el Servicio Nacional de Aduanas, Seremi de Salud y Ministerio de Salud.

¹⁸ Corfo, *Sobre Corfo*, <http://www.corfo.cl>.

¹⁹ Seremi: Secretaria Regional Ministerial

²⁰ CDA: Certificado de Destinación Aduanera.

1.10 PUERTOS DE CHILE.

El puerto es un lugar en la costa del mar, o en la orilla de un río, que permite que las embarcaciones realicen operaciones de embarque y desembarco y de carga y descarga. Esto es posible gracias a las características naturales o artificiales del mismo.

Los principales puertos de Chile son:²¹

- Terminal Portuario de Arica (TPA)
- Puerto de Iquique
- Puerto de Antofagasta
- Puerto Angamos en Mejillones
- Puerto de Coquimbo
- Puerto de Valparaíso
- Puerto de San Antonio
- Puerto de San Vicente
- Puerto de Puerto Montt
- Puerto de Castro
- Puerto de Chacabuco en Aysén
- Puerto de Punta Arenas
- Puerto Williams

²¹J.L. García, *Puertos Chilenos*, <http://www.mardechile.cl>, 23.04.2006, 13:18

1.11 ARMADOR

También denominado como “Naviera”, es la compañía encargada de la ejecución física del transporte marítimo.²²

Armador o naviero, es quien equipa y dota de tripulación a la nave, ya sean las naves propias o arrendadas. Además, asume la gestión de la nave, manteniéndola en estado operativo y navegable sea o no sea de su propiedad.

También se le llama armador a aquella persona natural o jurídica que por cuenta y riesgo propio puede ser el dueño de la nave, arrendador de la misma o parte de ella, o de una o más bodegas.

1.12 AGENTE DE ADUANAS

El agente de aduanas actúa como un representante personal ante la administración aduanera dada la gran complejidad de la legislación, tanto nacional como internacional.

Este agente se encargará de realizar todo el procedimiento administrativo para que la mercancía sea despachada lo más rápido posible hacia su destino. Debe conocer perfectamente el ámbito aduanero y todas las novedades diarias para poder prestar un total asesoramiento en nuestra proyección internacional, la organización de la logística tanto en transportes completos como en grupajes y además, que el coste aduanero sea mínimo.

²²Valenzuela, Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿y yo sé?*, Editorial Legal Publising, Chile 2012, página 198

También se define como un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante el Servicio Nacional de Aduanas para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.²³

1.13 AGENCIAMIENTO MARÍTIMO.

El agenciamiento Marítimo es la relación entre la naviera y los principales agentes que influyen en el proceso de importación y exportación de mercancías. Éstos son los encargados de proporcionar un servicio eficaz y eficiente para el traslado de los bienes en cuestión, ofreciendo un servicio adecuado para cada circunstancia.

²³ Aduana, *Agente de Aduanas*, <http://www.aduanas.cl>, Definiciones.

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD.

- Razón Social: SAAM S.A.
- Domicilio: Blanco 895, Valparaíso.
- RUT: 76.196.718 - 5
- Tipo de Sociedad: Sociedad Matriz SAAM S.A
- Teléfono: 600 600 7226
- Fax: 56 – 32 2201481
- Correo electrónico: servicioalcliente@saamsa.com
- Dirección WEB: www.saamsa.com

2.2 MISIÓN

“SAAM es una empresa de agenciamiento aéreo-marítimo-portuario que actúa como socio de negocios con sus clientes, proporcionándoles un servicio integral. Se enfoca en brindar un servicio de alta calidad, esperando obtener una adecuada retribución para sus

accionistas y permitiendo a sus trabajadores una equitativa retribución y desarrollo profesional.”²⁴

2.3 VISIÓN

“Mantener su posición de liderazgo en el mercado con una organización centrada en el cliente y con una alta eficiencia interna. Sus pilares para desarrollar y consolidar su liderazgo son las personas, tecnología de información, organización y capital.

Son los primeros y deben seguir siendo los primeros en el Agenciamiento aéreo - marítimo - portuario, con servicio en toda Latinoamérica y el Caribe.”²⁵

Hoy SAAM es líder en la prestación de servicios integrados a los Navieros, así como a Exportadores e Importadores, en todo el proceso de movilización de carga.

2.4 RESEÑA HISTÓRICA

SAAM S.A, empresa multinacional chilena naviera, opera en varios puertos de Chile, Uruguay, Estados Unidos, Colombia, Perú, Brasil, entre otros países.

Sus operaciones son iniciadas como Sudamericana Agencia Aéreas y Marítimas S.A.C el 15 de noviembre de 1961 en Valparaíso, en esos años prestando servicios de agenciamiento de naves, estiba, remolcadores y equipos portuarios.

²⁴ SAAM S.A., *Acerca de SAAM*, <http://www.saam.cl>, 30.04.2012, 17:40

²⁵ SAAM S.A., *Acerca de SAAM*, <http://www.saam.cl>, 30.04.2012, 17:40

En 1976 se convierte en la primera empresa chilena en prestar servicios de granel de importaciones, además en 1980 crea una filial en asociación con una importante firma de aeronaves que operan en el aeropuerto internacional de Santiago de Chile.

En 1992, se convierte en la primera empresa chilena del sector marítimo-portuario en expandirse internacionalmente hacia los países de Latinoamérica, estableciéndose en Colombia, Perú, Uruguay, Ecuador, Brasil y México, respectivamente.

En 1993, forma parte de Cargo Park, centro de distribución, y crea Reloncaví, agencia de estiba para productos forestales.

Así mismo participa activamente en los procesos de apertura y privatización portuaria, con el objetivo de establecer un servicio global en la región. Entra en Colombia, único país de Sudamérica con costas en el Pacífico y Atlántico, a través de ELEQUIP, empresa de estiba, y de EQUIMAC, empresa de remolcadores y equipos portuarios, convirtiéndose en el operador más grande de Buenaventura. SAAM S.A se incorpora a la agencia de estiba peruana “Trabajos Marítimos S.A.” más conocida como TRAMARSA. Impulsa un fuerte desarrollo y expansión en los puertos de Callao, Ilo, Matarani, Pisco, entre otros.

En 1994 se estableció en Uruguay a través de la creación de una nueva filial en ese país del atlántico. A partir de ese momento empieza una interminable expansión adjudicándose las licitaciones de los puertos más importantes de Chile.

En 1995 inicia actividades en Ecuador a través de ECUAESTIBAS y se incorpora a Transbordadora Austral Broom – TAB; así mismo 2 años más tarde, en 1997, entra en Brasil a través de MARSUD, empresa de estiba y agenciamiento marítimo y en México con subsidiaria SAAM Remolques S.A.

En 1999, SAAM se adjudica concesión de terminales portuarios en San Antonio y San Vicente, un año más tarde sería el turno de Iquique.

En el 2001 se incorpora la empresa Aquasaam S.A. y obtiene certificación ISO: 9001-2000 para flota de remolcadores, un año después se adjudica frente atraque N°2 de Antofagasta y se incorpora Portuaria Corral y obtiene certificación ISO para frigoríficos.

En el año 2003 corresponde el turno de la certificación ISO 9001-2000 para frigoríficos, unos meses más tarde se adjudica el terminal portuario de Arica y certifica bajo norma ISO Almacenes portuarios.

En el año 2005 hay un inicio de actividades de filial Tugbrasil y Terminal Port Everglades a través de filial Florida Terminal International. Se inicia uso de plataforma servicio al cliente de manera de poder estar más conectados entre sí.

Pasados los meses, en el año 2006, comienzan las operaciones del depósito de Contenedores de Cubatao en Brasil, SAAM Guatemala y SAAM Costa Rica. Certifica bajo normas ISO lanchas. Luego, en el 2007, certifica bajo norma ISO 9001-2000 Depósito y Maestranza de Contenedores, posterior a esto, en el 2008 certifica bajo norma ISO Servicio Agente Embarcador y área de conexiones de Hidrocarburo.

En el año 2009 en Quintero, la empresa LNG Tugs inicia operaciones. Dos años más tarde se cumplirían los 50 años de SAAM en el sector.

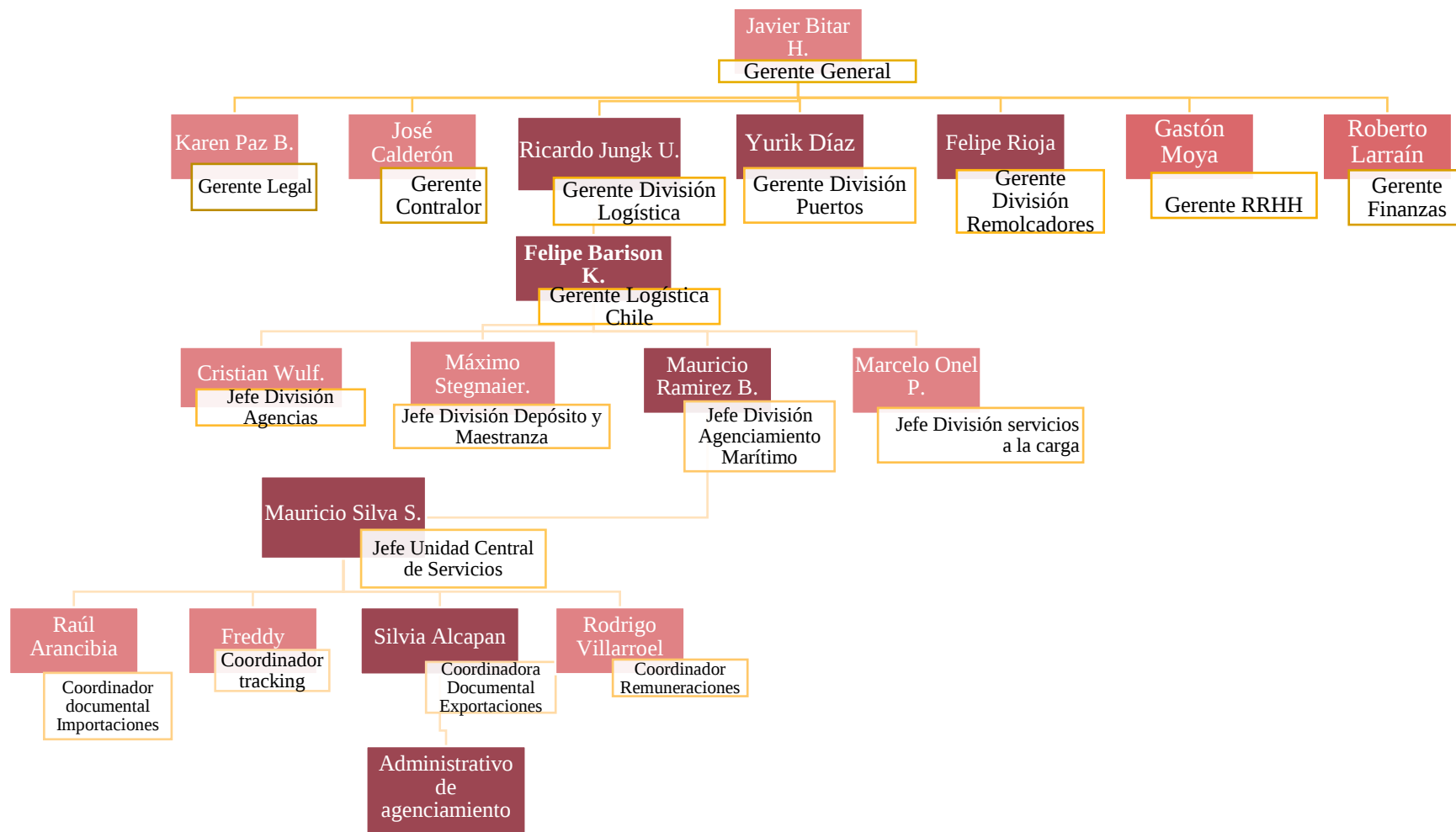
Finalmente en el año 2012, nace SMSAAM a raíz de la división de Compañía Sudamericana de Vapores S.A. (CSAV) ²⁶

Hoy en día, SAAM tiene 3 grandes divisiones que caracterizan el orden de su organización institucional, tal como podemos observar el punto 2.5, las divisiones son:

- Logística.
- Remolcadores.
- Puertos.

²⁶ SAAM, *Historia*, <http://www.saam.cl>, Quienes somos, 30.04.2012

2.5 Estructura Organizacional de SAAM S.A



Fuente: Elaboración Propia

En este organigrama se puede apreciar al Gerente General Sr. Javier Bitar H quien cuenta con 7 gerencias a nivel empresarial, las 3 más significativas para analizar el organigrama son las gerencias de divisiones; Logística, Puertos y Remolcadores.

La gerencia de la División Logística a nivel nacional está comandada por el Sr. Felipe Barison; la jefatura de la división de Agenciamiento Marítimo la comanda el Sr. Mauricio Ramirez. Siguiendo el orden jerárquico empresarial, quien está a cargo de la Unidad Central de Servicios, el Sr. Mauricio Silva; el Sr. Silva organiza el departamento UCS.

2.5.1 Departamento UCS

El departamento de Unidad Central de Servicios, depende en su totalidad del área logística de SAAM S.A.; y ésta, a su vez, está compuesta por cuatro sub-áreas: Importaciones, Tracking, Recaudaciones y Exportaciones; todas ellas trabajan con sistemas computacionales online para su comunicación.

A continuación se detallan estas cuatro sub-áreas:

a) Importaciones

El área de importaciones es la encargada del proceso documental de una importación a nivel de agenciamiento marítimo. Raúl Arancibia, su Coordinador Documental, es quien organiza al departamento de importaciones.

Las funciones de la unidad de importaciones se expresan al generar la documentación clave para su proceso final, éste departamento centraliza los procesos y actividades a nivel nacional para así poder generar diferentes estadísticas. Esta área incluye una transmisión desde origen para revisar y dejar toda la información como lo amerita la norma Chilena, al igual que el departamento de exportaciones, para así no tener inconvenientes al momento de ser retirada desde su lugar de llegada.

b) Tracking

En Tracking se hace un seguimiento y registro en una base de datos de los contenedores, se registran los movimientos que realizan dentro de un país determinado. Los principales movimientos que hacen los contenedores son de despacho a puerto, ingreso a depósito para importaciones, en el caso de las exportaciones es el de despacho de depósito (siendo entregado el contenedor al shipper), descarga, ingreso a puerto y embarque. El Sr. Fredy es quien está a cargo del depto. De tracking.

c) Recaudaciones

En Recaudaciones, proceso documental de cobranza por los servicios otorgados a los clientes, además de los cobros están los demurrages²⁷, se cobran también garantías y limpiezas. Rodrigo Villarroel, es el coordinador de la parte de Recaudaciones.

Tracking y Recaudaciones son áreas que se complementan, esto se debe a que el tracking registra las fechas de los movimientos de los contenedores y eso se hace fundamental para los cálculos de tiempos para los cobros.

Otra área que está fuertemente ligada a Recaudaciones es Freight Correction Notes, ya que en esta área se registran correcciones realizadas con cobro a los clientes.

d) Exportaciones

El área de exportaciones es la encargada de todo el proceso documental de esta acción, a cargo de la Sra. Silvia Alcapan. Aquí se utiliza el sistema BDS para la emisión de conocimientos de embarque más conocidos como Bill of Lading, y así, a su vez esta sub-área de la Unidad Central de Servicios contiene 3 sub Divisiones: Digitación, FCN²⁸ y Coordinación de Naves.

²⁷ Demurrages: atraso de entrega de los contenedores por parte de los clientes.

²⁸ FCN: Freight Correction Notes

2.6 COBERTURA GEOGRÁFICA DE SAAM S.A A NIVEL NACIONAL.

SAAM S.A. posee una potente presencia en territorio Chileno, destacando territorio en los principales puertos marítimos y aéreos de nuestro país. En sus principales oficinas, ubicadas en Valparaíso y Santiago, se encuentran las principales gerencias de lo que comprende esta gran empresa.

Arica, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Quintero, Valparaíso, San Antonio, Santiago, San Vicente, Talcahuano, Puerto Montt, Puerto Chacabuco y Punta Arenas; son las zonas donde existe, a nivel nacional, oficinas y presencia SAAM a nivel nacional.

Se debe mencionar también, que tiene presencia a nivel internacional, apoyando la tarea de importaciones y exportaciones. Lugares tales como Brasil, Perú, Uruguay, México, Ecuador y Colombia entre los más destacados.

2.7 DIVISIÓN LOGÍSTICA

Tal como se ha indicado anteriormente, una de las principales divisiones de SAAM es la división logística.

En esta división podemos encontrar:

- Agenciamiento Marítimo
 - Agentes de naves de líneas
 - Agente de naves esporádicas

- Depósito de maestranza de contenedores
- Terminales y operaciones marítimas
- Almacenaje y transporte
- Terminal frigorífico
- Servicio Agente Embarcador
 - Agente Embarcador Marítimo
 - Agente Embarcador Aéreo
- Graneles y cargas Masivas

2.7.1 Agenciamiento Marítimo

Saam atiende a las Naves en puerto, representando al Armador ante la Autoridad Marítima, así como ante otras autoridades y entidades vinculadas al sector marítimo-portuario. Entrega asistencia y ayuda en recepción y despacho de naves; atención documental a las cargas de importación y transbordos; control documental y rastreo de contenedores; coordinación de pilotaje de canales y recaudación de fondos.

Servicios: Agente Portuario – Servicio Documental – Agente Protector – Servicio Aéreo
– Agente de Cruce de Canales

- **Agente de Naves de Línea**

La compañía representa a importantes Compañías Navieras de tráfico regular en todos los puertos de Chile, entre las que se destacan CSAV y Libra.

- **Agente de Naves Esporádicas**

La compañía cuenta con una unidad de Line Managers, dedicada exclusivamente a la atención de clientes de tráficos esporádicos, ofreciendo un canal único de comunicación entre el cliente y todas la Agencias locales. Cada Line Manager es responsable de una cartera de clientes para la atención de naves, entregando así un servicio personalizado, acorde a las necesidades particulares de cada armador y de cada rubro.

2.7.2 Depósito y Maestranza de Contenedores

Saam cuenta con la red más importante de servicio integral a Contenedores, atendiendo las necesidades de las compañías navieras y compañías de leasing de contenedores. Para ello dispone de instalaciones ubicadas en localidades estratégicas de Chile y el extranjero.

Servicios: Almacenajes de contenedores vacíos – Reparaciones estructurales de contenedores – Servicios especiales de contenedores reefer – Arriendo de Gen-Set – Fabricación de módulos de contenedores.

2.7.3 Terminales y operaciones marítimas

La empresa realiza todo tipo de operaciones de transferencia de carga, tanto en la etapa de embarque, desembarque de la nave, así como durante su permanencia en los recintos portuarios.

Se transfieren variados tipos de productos como frutas, contenedores, graneles, automóviles, cargas de proyecto, entre otros.

Servicios de estiba, desestiba, porteos, conexiones y desconexiones de flexibles para Hidrocarburos, conexiones marítimas, etc.

2.7.4 Almacenaje y transporte

SAAM ofrece un servicio integral “Puerto a Puerta” y “Puerta a Puerto”, entregando a importadores y exportadores todos los servicios requeridos en el ámbito logístico de sus cargas. De esta forma los clientes cuentan con un interlocutor único que facilita sus procesos de comercio exterior. La compañía ha desarrollado soluciones especializadas para diversas industrias como vino, fruta, madera, contenedores, retail, entre otros. Cuenta con terminales de carga, ubicados estratégicamente en las principales ciudades y

puertos de Chile. En Valparaíso y San Antonio, además tiene Almacenes Extraportuarios, habilitados como zona primaria de extensión aduanera para los productos de exportación, importación, en tránsito, transbordos y otros.

Servicios: Retiro / Entrega de carga a costado de nave, Transporte, Almacenaje, Control de stock y manejo de inventario, Recepción / Despacho y distribución, Consolidación / Desconsolidación, Fumigación, Romaneo, Aforo, Reconocimiento Aduanero, Servicio Documental, Servicios logísticos complementarios.

2.7.5 Terminal Frigorífico

SAAM ofrece un servicio integral para la carga congelada, entregando todos los servicios requeridos en el ámbito logístico, desde la planta del cliente hasta la nave.

La compañía cuenta con terminales frigoríficos y contenedores refrigerados en el sur de Chile, específicamente en Puerto Montt y Puerto Chacabuco, para satisfacer la creciente demanda de unidades frigoríficas para el almacenaje de productos que provienen principalmente de la industria del salmón, el sector hortofrutícola y la pesca en general.

Servicios: Almacenaje de Carga Congelada, en Cámaras de Frío y Contenedores Reefer.

Servicios Complementarios: Clasificación de Carga, Etiquetado, Movilización de Carga, Sala de Muestreo, Túneles de Frío, Depósito de Contenedores, Transporte.

2.7.6 Servicio Agente Embarcador

SAAM ofrece un servicio de asesoría operativa y documental a exportadores en todo el proceso de pre-embarque de carga, ya sea por vía Marítima como Aérea. Este servicio se orienta especialmente a productos del sector alimentos, como fruta, vinos y otros.

- **Agente Embarcador Marítimo**

Representan al exportador en toda la gestión de pre-embarque de carga ante los organismos contralores –Aduana, S.A.G., U.S.D.A., SERNAP, entre otros–, como también ante los armadores.

- **Agente Embarcador Aéreo**

Actúan como intermediarios entre las líneas aéreas y el cliente final, sean importadores o exportadores, siendo responsable ante éste y todos los organismos involucrados en el proceso operativo y documental de embarque o desembarque de carga aérea.

2.7.7 Graneles y Cargas Masivas

SAAM ofrece un servicio integral para las cargas a granel, tales como granos, fertilizantes, ceniza de soda, chips, troncos, cobre, sal, entre otros. Este servicio comienza en la nave, con el proceso de descarga en puerto, y contempla toda la cadena

logística hasta la planta del cliente en el caso de una importación. En el caso de una exportación, se comienza en la planta del cliente para terminar con el embarque del producto en la nave.

Servicios: Estiba, Desestiba, Porteos locales, Almacenaje y control de inventario, Romaneo, Mezclado, Ensacado, Consolidaciones, Transporte, Logística Integral.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS

3.1 TRABAJO DESARROLADO

La autora realizó diversas actividades en el departamento de exportación, en la Unidad Central de Servicios, éstas fueron desarrolladas durante el periodo de Enero a Abril del año 2014.

Actividades dentro de las cuales se pueden especificar:

3.1.1 Capacitación de los sistemas involucrados

Dentro del Proceso de Inducción de la empresa, y anterior al desarrollo de las actividades mencionadas, se comienza con una capacitación de sistemas informáticos y software utilizados en cada departamento.

La sub división de digitación, cuenta con una capacitación de 2 semanas para aprender a usar programas necesarios para una buena eficiencia dentro de la empresa; los programas más importantes son: BDS²⁹, SAP³⁰ y Lotus³¹.

²⁹ BDS: Booking and Documentation System

³⁰ SAP: System, Applications, Products.

³¹ Lotus: Software correo institucional de SAAM

Al mismo tiempo la empresa entrega un instructivo para aprender a utilizar dichos programas y un manual para UCS exportaciones que ayuda a operar de mejor manera el sistema, entregar mayor información y ayuda en caso de necesitarlo, entregando así, conceptos básicos para poder utilizar los programas a nivel computacional, de esta forma, se podrá hacer un trabajo de manera más efectiva y eficaz. Este manual, que entrega la Unidad Central de Servicios, brinda información sobre las cláusulas, nomenclaturas, códigos y procedimientos para operar el sistema de la mejor manera.

El primer programa que se enseña en este proceso de Inducción que es la capacitación de los sistemas informáticos es el BDS, esto sucede no tanto por su complejidad al momento de ocuparlo, sino por la importancia de saber qué se está haciendo al momento de ingresar datos al sistema, el saber el qué, el por qué y el de dónde aparecieron estos datos.

- **Booking and Documentation System**

El software “Booking and Documentation System”³², “BDS” o “Sistema de documentación y Reserva” es una aplicación desarrollada por la división de sistemas informáticos de CSAV group, para llevar a cabo las tareas de transporte de mercancía, esto quiere decir, tener una aplicación desde el momento en que el cliente hace una reserva para enviar su carga hasta que alcanza su destino.

³² Ver Anexo 1.

BDS es un sistema multiempresa, lo que permite registrar y controlar la información requerida para llevar a cabo de manera eficiente los procesos involucrados en la forma de trabajar el envío de mercancía. La información se registra en una base de datos común, a los que el acceso es controlado por un sistema de seguridad.³³

Otro importante sistema computacional que se debe aprender a utilizar es SAP. Este sistema se incorpora con la necesidad de trabajar de manera más completa y menos compleja en la interpretación de procesos documentales en el agenciamiento marítimo.

En tercer lugar se utiliza Lotus, correo que se maneja en la empresa, donde se realiza la comunicación de manera interna con los compañeros de la empresa y de manera externa con terminales, agentes, clientes, entre otros.

Luego de la capacitación de 2 semanas, la experiencia que la autora pudo desarrollar en esta sub división, realza las habilidades tanto del trabajo en equipo como las habilidades individuales; el trabajar con un equipo de al menos quince personas condiciona a tener mayor tolerancia y una mejor manera de relacionarse.

El gran número de exportaciones que se realizan entre Diciembre y Abril, contribuyó al aprendizaje de las actividades.

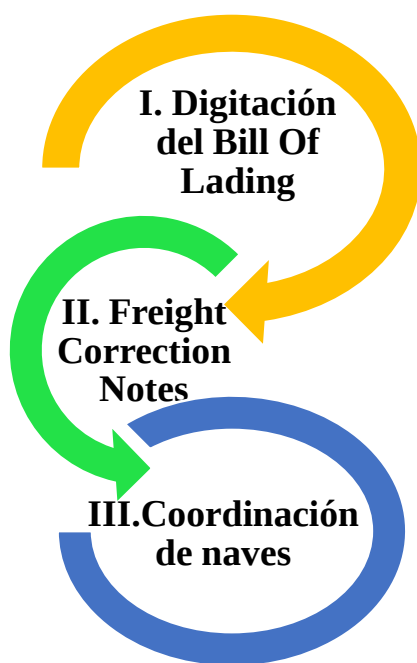
³³ No especificado, *Manual On Line*, <http://bds.csavgroup.com>, Applications.

3.1.2 Proceso de creación del Bill of Lading en el departamento de exportación.

Para poder explicar de manera más ordenada el proceso de creación, la autora señala 3 actividades dentro de esta etapa.

En la primera actividad de creación del contrato de transporte está la sub división de Digitación, la segunda actividad corresponde a la corrección del Bill of Lading ya digitado en la sub división de Freight Correction Note o más conocido como sub división de corrección para finalizar con la tercera actividad que se realiza cuando se envía de manera exitosa al capitán de la nave la documentación correspondiente, esta actividad se llama coordinación de naves.

Imagen 5 - Proceso de creación en el departamento de Exportación



En la imagen 5, se visualizan las 3 sub divisiones del departamento de exportación.

PRIMERA ACTIVIDAD

I. DIGITACIÓN

Antes, durante y después de la creación del Bill of Lading, se realizan ciertas funciones para que el trabajo en la creación y post envío del BL no tenga mayores inconvenientes en la interpretación, estas funciones son:

1. Recibir la información enviada bajo una matriz por los clientes a CSAV al departamento de exportaciones

Esta matriz contiene un número de reserva que es ingresado al BDS para posteriormente realizar el mencionado BL. En ciertos casos, tales como CODELCO o Maderas ARAUCO, no existen dichas matrices, por lo cual el digitador es el encargado de realizar el Bill of Lading a través de la información contenida en el packing list que es recibido por el coordinador documental.

2. Confirmar los tipos de reservas y verificar que los contenedores fueran los correctos para cada tipo de carga a exportar.

Al recibir las matrices, es necesario confirmar que la reserva que aparece en el sistema es la misma que está en la matriz, al mismo tiempo, se debe verificar la correcta correspondencia de contenedores para cada reserva, así, si se exporta fruta se debe corroborar que es en un contenedor con las características necesarias para mantener la fruta en buenas condiciones.

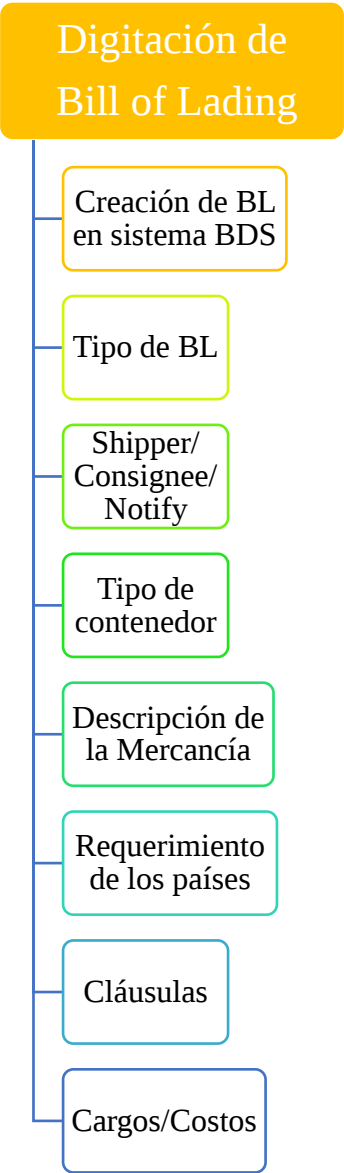
3. Confirmar con el terminal portuario los sellos de los contenedores que se involucran en esta actividad

A pesar de que en reiteradas ocasiones, posterior al embarque de los contenedores en los respectivos buques se agregan los sellos de los contenedores, antes de crear el Bill of Lading es necesario chequear si los sellos que están en el sistema corresponden a los contenedores asignados o es necesario modificarlos, agregarlos o eliminarlos.

4. Creación del Bill of Lading

La imagen 6 refleja las diferentes variables que se deben sortear al momento de realizar el Bill of Lading.

Imagen 6 – Digitación del Bill of Lading



Fuente: Elaboración Propia

Para comenzar:

- **CREACIÓN DEL BILL OF LADING EN EL SISTEMA BDS**

Como hemos podido apreciar en el Marco Teórico, con el software Booking and Documentation System se puede desarrollar todo el proceso de creación y toda la documentación relacionada con el Bill of Lading, entre otras características.

Booking

El Booking o “reserva” es una sección del sistema BDS, se utiliza para introducir los datos de la reserva solicitada por el cliente para el envío de carga. Éste puede cubrir aspectos como: comerciales, carga y responsabilidad operativa, entre otros.

Los datos mínimos para crear una reserva son:

- Carga y descarga de los puertos
- Servicio
- Responsables y al menos un cliente (Shipper, Consignee y Notify)

La reserva del cliente cuenta con estados dentro del sistema, estos estados indicarán si la información está correcta, es la necesaria o si tiene alguna condicionante para poder transformarlo a BL. Algunos estados que podemos encontrar son:

- *Draft*: Indica que no toda la información ha entrado al sistema.
- *Booked*: Indica que toda la información ha entrado al sistema y que no hay carga peligrosa.
- *Prospect*: Indica que la carga es carga peligrosa y que todos los datos han sido introducidos. Tiene que ser aprobado para ir a un estado de reserva, sino, se mantiene como un estado prospect.
- *Posted*: Indica que el booking está asociado a uno o más Bill of Lading.
- *Void*: Indica que el booking ha sido cancelado. Esto sólo es posible cuando la reserva tiene un estatus Prospect o Posted.

Luego de generar la reserva exitosa para la creación del BL, de acuerdo a sus características, se comienza con la creación en sistema BDS en la sección Documentation.

Documentation

En esta sección se permite el control de la información necesaria para el transporte marítimo tal. En este lugar se comienza con la tarea de creación.

A continuación, en la imagen 7 se demuestra el comienzo de una larga tarea con una gran responsabilidad. Aquí comienza la creación del Bill of lading.

Imagen 7 - Creación del Bill of Lading.

You are here: Documentation > Bill of Lading Filter

Agency	AAA	CSAV (VALPARAISO)	Carrier	CHW - COMPAÑIA SUD AMERICANA DE V
Bill of Lading			Booking	
			Service	
BL Date From		To	BL Type	All
Cust. Type			Customer	
Status	☒ Active ☒ Issued ☒ Void		Ready For PreAdvice	☒ PreAdvice
Place of Receipt			Loading Port	
Discharge Port			Place of Delivery	
Transshipment				
Voyage	Vessel		Voyage	Leg
	BKD CSAV HAMBURGO		00092	N
Created By			Equipment Id.	

Fuente: Comienzo del proceso de creación del BL, Imagen de la página web:

<http://www.bds.com>

En la esquina superior izquierda se puede ver una hoja en blanco, esa hoja se toma para crear un BL; en la esquina superior derecha se elige que tipo de BL se realizará, si es un BL normal, un BL tipo Sea Way Bill o un BL Master House. Ingresando el Booking correspondiente se puede empezar a crear el BL con algunos datos ya ingresados en sistema.

A) TIPOS DE BL

De acuerdo a la petición hecha en la matriz se hace la distinción del tipo de BL que se digitalará.

- **Master Bill of Lading**

El Master Bill of Lading es un contrato que los clientes solicitan, este contrato está realizado entre la naviera y el transitario.

- **House Bill of Lading**

El contrato House BL está realizado entre el transitario y el cliente cargador.

- **Master House**

Cada cliente requerirá en su momento su contrato de transporte, y como sólo se puede emitir un Master BL, se emitirá un House para la carga de cada cliente y se hará entrega a cada cargador del suyo, especificando en la digitación del BL cada uno de los diferentes cargadores, consignee, notify, número de bultos, etc.

- **Sea Way Bill**

El contrato Sea Way Bill es parecido al Bill of Lading, con la diferencia de que no transmite la propiedad de la mercancía, es un comprobante de una operación de comercio marítimo.³⁴

B) SHIPPER/ CONSIGNEE/ NOTIFY

Es necesario, verificar el nombre del Shipper (Cargador), Consignee (Destinatario de la Mercancía) y Notify (persona a la que se le notificará de la llegada de la mercancía a destino) en el sistema. Esto, debido a que existen varias sucursales de la misma empresa en una misma región o distrito, y en gran parte de las ocasiones, el sistema arroja la primera dirección que aparece en él, dando por hecho que la mercancía se envía desde o hacia un lugar específico el cual en sistema está errado.

A continuación, en la imagen 8 se puede demostrar la información correcta detallada en el BL, tanto del shipper, consignee como el notify.

³⁴ Ver Anexo 2

Imagen 8 – Verificación del Shipper, Consignee y Notify

SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS) EXP. S IMP. PATAGONIAN FISHERIES CORP. LTD. LAS GAREAS 938 OF. B QUILICURA SANTIAGO - CHILE	
CONSIGNEE (NAME AND FULL ADDRESS) EASTERN OVERSEAS MARKETING LTD. ONE WEST AMES COURT, SUITE 302 PLAINVIEW, NEW YORK 11803 NY TEL 516 576 3800 EXT 22	NOT NEGOTIABLE UNLESS "TO ORDER OF"
NOTIFY (NAME AND FULL ADDRESS) ALFA BROKERS 7001 NW 23 STREET, MIAMI, FL 33122 CONTACTO: SERGIO LOZANO PHONE: 305-5949254 FAX: 305-5949255	
PRECARRIAGE BY SHIPPER (1) PLACE OF RECEIPT BY PRECARRIER (1)	

C) CONTENEDORES

Luego de tener claro cuál será el tipo de BL que se digitará se procede con la verificación de el o los contenedores ingresados en el Booking en la pestaña “Container”.

Primero, se verifica que la cantidad de contenedores ingresados en la matriz física coincida con los contenedores ingresados en el sistema de booking, luego se verifica el número del contenedor, sus sellos y la carga que transporta. Se debe modificar el tipo de mercancía o carga, a esto la autora se refiere si es que la carga va en pallets (PX), en rollos (RX), en bultos (BU), por unidad (UN) etc. Ya que es necesario tener una noción de la cantidad que se está declarando.

Por ejemplo, si se envían 2.600 cajas de uvas en 26 pallets, se debe verificar si se están declarando las 2.600 cajas (BX) o los 26 pallets.

También, se debe verificar el tipo de contenedor en el que se está exportando la mercancía.

Como se mencionó en el marco teórico, es necesario saber si el tipo de mercancía que se está exportando va en el contenedor apropiado. Si, por ejemplo, las uvas o el vino van en un contenedor refrigerado o con atmósfera controlada y la cantidad de temperatura que se le aplica al contenedor³⁵.

D) DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA

De acuerdo a la mercancía que se requiere exportar, se debe verificar su procedencia, si lo que aparece escrito en ella es lo que realmente se exporta. Muchas veces los clientes envían datos que no se pueden describir en la mercancía debido a las reglas generales. Dentro de la descripción se debe hacer un chequeo completo, modificando en reiteradas ocasiones el idioma de la descripción o chequear si es que es necesario que el producto exportado lleve alguna cláusula especial en su descripción.

En el costado izquierdo del BL, en la parte **MARKS AND NUMBERS** se deben dejar sólo las marcas respectivas que se envían, el número de bultos, entre otros datos internos del BL.

³⁵ Ver Anexo 3

E) REQUERIMIENTO DE LOS PAÍSES

La mayoría de los países exportadores e importadores piden ciertos requerimientos a la hora de internacionalizar una mercancía, es por esto, que al momento de digitalizar el BL es necesario estar atento al país hacia donde se dirige la mercancía, y, de esta forma, digitalizar los requerimientos adecuados, así se puede comprender de mejor forma y hacer más fácil y ordenada la lectura del BL.

Sudamérica

Los BLS no se permiten en formato SeaWayBill como destino final.

Bill of Lading no se fecha si el destino final es Sudamérica.

- **Perú:** En Perú se declara el bulto más grande. Siempre se declaran los pallets.
- **Ecuador:** Tanto el Consignee como el Notify deben llevar RUC.

RUC: Todas las personas naturales o jurídicas de Ecuador deben estar registradas en el “Registro Único de Contribuyentes” (RUC)

- **Venezuela:** En el formato de pago el pago utilizado por Venezuela siempre es Prepaid y nunca Collect.

- **Brasil:** La digitación del BL debe contener en el Consignee y en el Notify CNPJ y NCM.
 - CNPJ: Es el número de identificación de las empresas brasileras.
 - NCM: Es la partida arancelaria también llamada CA. (Código Arancelario)

América

- **México:** La descripción del BL para México se digita sólo en un idioma. El Shipper debe indicar RUT y el Consignee y Notify RFC. Cuando es más de un contenedor se debe hacer en formato DETAIL.
 - DETAIL: Al detalle, se debe describir toda la mercancía que va en cada contenedor
- **Estados Unidos:** Toda la descripción de la mercancía y descripción en general debe ir en inglés.

Europa

- **Mediterráneo:** Recala en San Juan, Puerto Rico. Correspondiente a puerto Estadounidense. La carga al igual que en Estados Unidos debe ir en inglés aunque vaya a España. BL no puede ir fechado.

- **Oriente:** A excepción de China, el BL debe ir fechado.
 - China: Bill of Lading no debe ir fechado y su carga y descripción debe ir en inglés.³⁶

F) CLÁUSULAS

Las cláusulas en el BL están pre- dispuestas de acuerdo a las negociaciones previas entre el importador y el exportador. Como se ha mencionado en el marco teórico, las 3 cláusulas de pago más importante o, mejor dicho, más utilizadas en este intercambio comercial son:

- Freight Prepaid
- Freight Collect
- Shipped on Board: en esta cláusula, dependiendo del requerimiento según el país al cual se exporta se hace la inclusión de la fecha en el cuerpo del BL. Significa que hay un conocimiento de embarque de la mercancía a bordo del buque.

Estas cláusulas de pago van asociadas a los Cargos, también llamados Costos

³⁶ Ver Anexo 4

Imagen 9 – Información de Contenedores, Descripción de la mercancía

Requerimiento del país y Cláusulas en el BL.

PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE			
MARKS AND NUMBERS	Nº OF PKGS./CNTRS.	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS	GROSS WEIGHT MEASUREMENT
NO MARKS AND NUMBERS BMOU9201857 SH:TO740264 QTY:3874 CY / CY FCL/FCL TW:4,840.000KGS GW:18,143.000KGS	1	HIGH REEFER 40' CONTAINER 3.874 BOXES - 17,572,35 NET KGS 38.740,00 LBS OF FROZEN SALMON PORTIONS (SALMO SALAR) U.S. FDA REGISTRATION N°:13065103076 H.S. CODE: 0304.9943 SHIPPER'S LOAD, STOW, COUNT AND SEALED FREIGHT PREPAID SHIPPED ON BOARD "CONTAINER RECEIVED WITH RETURN TEMPERATURE OF -18 DEGREES CELSIUS. CARRIER'S OBLIGATION IS LIMITED ONLY TO MAINTAIN THE SETTING AT TEMPERATURE OF -18 DEGREES CELSIUS AS PER SHIPPER'S / RECEIVERS WRITTEN INSTRUCTION, CONDITION AND QUALITY OF CARGO UNKNOWN"	18,143.000KGS
***** END OF BILL OF LADING *****			

Una vez finalizada la parte de contenedores, descripción de la mercancía y requerimiento de los países, se puede apreciar el resultado en el cuerpo central del BL, tal como lo muestra la imagen 9.

G) CARGOS / COSTOS

En ciertas ocasiones, los clientes piden que los cargos se oculten. Cuando esto ocurre los cargos se ocultan con la frase “AS PER AGREEMENT”

Imagen 10 – Cargos / Costos

SHIPPER'S DECLARED VALUE \$ (IF NOT DECLARED, LIABILITY LIMIT APPLIES AS PER CLAUSE 16.)				
TOTAL No. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER :				
FREIGHT CHARGES	RATE	PREPAID	COLLECT	PAYABLE AT
OCEAN FREIGHT	/UM/USD	3,816.00		AAS/CLCSL
PORT OF LOADING HAN/UM/USD		184.00		AAS/CLCSL
L/CN SULFUR CHARGE	/UM/USD	30.00		AAS/CLCSL
SUBMISSION CARGO DE/BL/USD		30.00		AAS/CLCSL

The number of containers or packages shown in the "TOTAL No. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER" box which are sold by the Shipper to hold or consolidate the Goods described in the "PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE" box, have been received by COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. from the Shipper in apparent good order and condition except as otherwise indicated herein - weight, measure, marks, numbers, quality, quantity, description, contents and value unknown - for Carriage from the Place of Receipt or the Port of Loading (whichever is applicable) to the Port of Discharge or the Place of Delivery (whichever is applicable) on the terms and conditions hereof INCLUDING THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF. THE CARRIER'S APPLICABLE TARIFF AND THE TERMS AND CONDITIONS OF THE FREIGHT CARRIER AND OBLIGATIONS APPLICABLE IN ACCORDANCE WITH THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF.

IN WITNESS WHEREOF THREE (3) ORIGINAL BILLS OF LADING (which when duly signed) HAVE BEEN SIGNED ALL OF THE SAME TENOR AND DATE, ONE OF WHICH BEING ACCOMPLISHED THE OTHERS TO STAND VOID.

En la imagen 10, por una parte se ven los cargos y costos que se le asocian a un Bill of Lading pero también se ve un BL en el que se requiere que los costos se oculten.

A continuación, en la imagen 11 se aprecia el draft del BL. Al momento de revisar, modificar y agregar la información descrita anteriormente, se tiene por resultado el draft del BL. Este draft se debe imprimir y hacer una revisión exhaustiva de él físicamente, de esta manera se verá si es que hay algún error en la digitación. Si está todo chequeado se da por realizado el BL, para ser subido a una parte específica del BDS y, de esta manera, el coordinador documental tendrá acceso al BL realizado que está en estado READY FOR AUDIT.

Imagen 11 - Finalización de la etapa de digitación.

SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS) EXP. S IMP., PATAGONIAN FISHERIES CORP LTDA. LAS GASTAS 930 OF. B QUILICURA SANTIAGO - CHILE		BOOKING NO. CHIMPZANVV00	SERVICE LSAM	BL NUMBER CHIMPZANVV02										
CONSIGNEE (NAME AND FULL ADDRESS) EASTERN OVERSEAS MARKETING LTD. ONE WEST AMES COURT, SUITE 202 PLAINVIEW, NEW YORK 11803 NY T:1 516 576 3800 EXT 22		EXPORT REFERENCES												
NOTIFY (NAME AND FULL ADDRESS) ALPHA BROKERS 7501 NN 23 STREET, MIAMI, FL 33122 CONTACTO: SERGIO LOZANO PHONE: 305-5949254 FAX: 305-5949255		FORWARDING AGENT - REFERENCES (NAME AND FULL ADDRESS / F.M.C.) TRACAM CHILE S.I.R.L. AVDA. LOS LEONES 220 / OF. 303, PROVIDENCIA Santiago, Chile CHILE Phone 23353445												
PRECARRIAGE BY (Mode) (*)		PLACE OF RECEIPT BY PRECARRIER (*)												
PORT OF LOADING SAN VICENTE, CHILE		OCEAN VESSEL (Vessel/Voyage/Reg) CONI ANTOFAGASTA/01478/H												
PORT OF DISCHARGE PORT EVERGLADES, USA		PLACE OF FINAL DELIVERY BY ONCARRIER (*)												
DOMESTIC ROUTING / EXPORT INSTRUCTIONS / ONWARD INLAND ROUTING CLEVE-USPEF IJD-CCHI ANTOFAGASTA/01478/H														
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE														
MARKS AND NUMBERS	N° OF PKGS./CNTRS	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS	GROSS WEIGHT	MEASUREMENT										
NO MARKS AND NUMBERS BMOU9201657 SN:10740264 QTY:3074 CY / CY FCL/FCL TW:4,840.000KGS GW:18,143.000KGS	1	HIGH REEFER 40' CONTAINER 3,874 BOXES = 17,572.35 NET KGS 38,740.00 LBS OF FROZEN SALMON PORTIONS (SALMO SALAR) U.S. FDA REGISTRATION N°:13065103076 H.S. CODE: 0304.9943 SHIPPER'S LOAD, STOW, COUNT AND SEALED FREIGHT PREPAID SHIPPED ON BOARD "CONTAINER RECEIVED WITH RETURN TEMPERATURE OF -18 DEGREES CELSIUS. CARRIER'S OBLIGATION IS LIMITED ONLY TO MAINTAIN THE SETTING AIR TEMPERATURE OF -18 DEGREES CELSIUS AS PER SHIPPER'S / RECEIVERS WRITTEN INSTRUCTION, CONDITION AND QUALITY OF CARGO UNKNOWN" ***** END OF BILL OF LADING *****	18,143.000KGS											
Service Coverage CONTAINER YARD in SAN VICENTE, CHILE CONTAINER YARD in PORT EVERGLADES (FLORIDA), US														
SHIPPERS DECLARED VALUE \$ (IF NOT DECLARED, LIABILITY LIMIT APPLIES AS PER CLAUSE 16):														
TOTAL No. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER :														
The number of containers or packages shown in the "TOTAL No. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER" box which are used by the Shipper to total or consolidate the Goods described in the "PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE" box, have been received by COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. from the Shipper in apparent good order and condition except as otherwise indicated hereon - weight, measure, marks, numbers, quality, quantity, description, contents and value unknown. For Carriage from the Place of Receipt at the Port of Loading (whichever is applicable) to the Port of Destination or the Place of Delivery (whichever is applicable) on the terms and conditions hereof INCLUDING THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF. THE CARRIER, APPLICABLE TARIFF AND THE TERMS AND CONDITIONS OF THE PRECARRIER AND ONCARRIERS APPLICABLE IN ACCORDANCE WITH THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF.		<table border="1"> <tr> <th>FREIGHT CHARGES</th> <th>RATE</th> <th>PREPAID</th> <th>COLLECT</th> <th>PAKABLE AT</th> </tr> <tr> <td colspan="5">AS PER AGREEMENT</td> </tr> </table>			FREIGHT CHARGES	RATE	PREPAID	COLLECT	PAKABLE AT	AS PER AGREEMENT				
FREIGHT CHARGES	RATE	PREPAID	COLLECT	PAKABLE AT										
AS PER AGREEMENT														
IN WITNESS WHEREOF THREE (3) ORIGINAL BILLS OF LADING (unless otherwise stated above) HAVE BEEN SIGNED ALL OF THE SAME TENOR AND DATE, ONE OF WHICH BEING ACCOMPLISHED THE OTHERS TO STAND VOID.		Place issued: Santiago, Chile Date issued: 13/03/2014												
COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. as carrier SUDAMERICANA AGENCIAS AEREAS Y MARITIMAS S.A.		(*) Applicable only when used as indicated (Bill of Lading type clause 15 on the reverse side)												

5. Chequeo físico

Luego de generar el BL en estado draft, se imprimen para ser chequeados físicamente y así confirmar que el documento está listo para ser enviado por el programa pertinente, tarea a cargo del coordinador de nave respectivo, posterior a esto se espera una aprobación por parte del equipo CSAV.

6. Digitación de contenedores vacíos

Además de participar como un agente activo en la creación de Bill of lading, en esta sección se deben digitar contenedores vacíos, para que, de esta forma se puedan trasladar contenedores desde algún puerto SAAM donde se encuentran hacia algún destino internacional o mover el contenedor de puerto a puerto SAAM.

7. Modificación del BL

Cada persona que trabaja en digitación, tiene acceso único al Bill of Lading creado por él. Cuando el Customer Service requiere la corrección de algún ítem del BL, el digitador es quien debe realizar dicha petición si es que el BL aún está en estado ACTIVE.

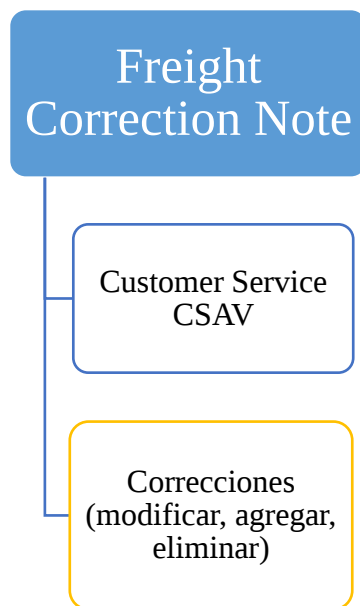
SEGUNDA ACTIVIDAD

II. CORRECCIONES DE BILL OF LADING

Luego de realizar la actividad completa de Digitación, debido al buen desempeño que la autora demuestra en esa sub división, el encargado de la coordinación del departamento de exportaciones requiere que la autora ayude con la actividad de Corrección del Bill of Lading, para apoyar a los compañeros que trabajan en esta sección.

La imagen 12 corresponde a las actividades que la autora realizó en esta sección:

Imagen 12 – Descripción FCN



Fuente: Elaboración Propia

Cabe destacar que la creación del Bill of Lading puede estar sujeta a ciertos errores respectivos tanto del digitador como de la información enviada por el cliente.

- En el momento en que el BL está creado en el software BDS y está en estado READY FOR AUDIT, las agentes Customer Service de CSAV revisan el BL que el digitador realizó.
- En ciertas ocasiones lo que el cliente requiere el digitador por regla no puede describirlo en el BL, por lo cual el Customer Service es quien ve si la petición del cliente se realizó o no.
- En el momento que el cliente pide, por ejemplo, un cambio de temperatura, el Customer Service se comunica mediante e-mail o teléfono (según la urgencia de ésta) con uno de los trabajadores FCN. En ese momento, lo que sigue, es que el encargado del BL para modificarlo, ingresa al BL realizado, modifica según corresponda y lo vuelve a subir a la plataforma correspondiente. Luego de esto, el código del BL, debe ser despachado por sistema SAP, para que los demás agentes que están involucrados en este intercambio comercial, tengan conocimiento del arreglo que se hizo, agentes tanto de SAAM, de CSAV, Customer Service, Puerto de destino, Puerto de llegada, entre otros.

Esto se hace tanto para modificaciones de temperaturas, cantidad de mercancía, shipper, consignee, notify, sellos de contenedores, hasta modificar la fecha de embarque o el puerto de destino de la mercancía. Siempre se debe despachar por SAP, para que, como se dijo anteriormente, todos estén al tanto de la situación que se ha requerido.

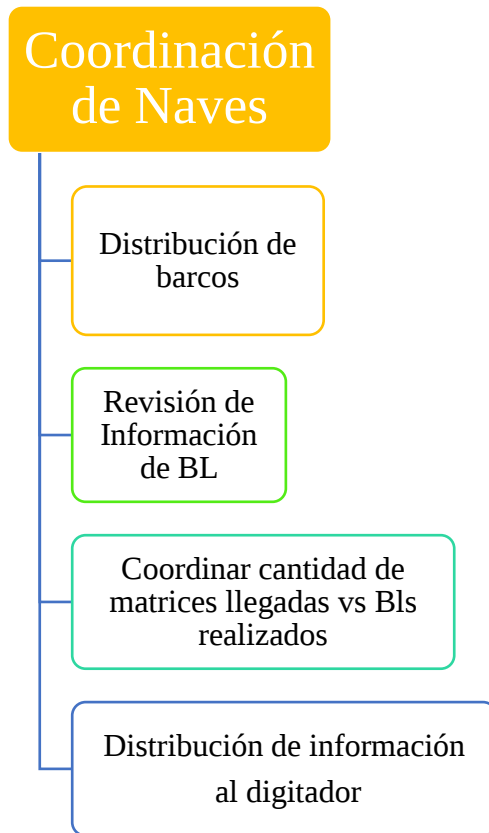
- Cuando las peticiones de los clientes son realizadas después de la entrega de la matriz, ya digitado el BL, se incurre en una serie de cobros debido al retraso en la información.
- En temporada alta, es tal la cantidad de BL que se digitan, y al mismo tiempo, tal la cantidad de correcciones que se piden, que los digitadores se unen con el equipo de Freight Correction Notes, para aumentar la cantidad de personas que realizan las correcciones, de esta manera éstas se pueden sacar de manera más rápida.

TERCERA ACTIVIDAD

III. COORDINACIÓN DE NAVES

Después de cumplir con las tareas y/u obligaciones requeridas en la sub división de Correcciones, la autora estuvo interesada en conocer el trabajo que se realiza en la Coordinación de Naves, es por esto que solicita al encargado del departamento de exportaciones la posibilidad de trabajar y aprender la tarea en esta última sub división, debido al reducido tiempo de práctica que quedaba, no se pudieron realizar todas las actividades, pese a ello algunas de las actividades que se realizan en esta sub división son:

Imagen 13 – Actividades realizadas en la Coordinación de Naves.



Fuente: Elaboración Propia

En este departamento es donde comienza y donde termina el proceso de documentación en el área de exportación. Comienza con la recepción de naves en el puerto respectivo, luego se abre la recepción de las matrices en el sistema BDS y posterior a esto se finaliza con el cierre documental de la mercancía que llevará la nave al lugar de destino, entregándole toda la documentación al capitán del barco.

En la imagen 13, se muestran las actividades que la autora realiza en su práctica profesional. Si bien, no son todas las actividades que realiza un coordinador de nave, las últimas semanas de práctica pudo contribuir con algunas tareas.

Semanalmente los coordinadores de nave distribuyen la cantidad de barcos que van a llegar a un puerto determinado para hacerse cargo de su documentación. La autora realiza la distribución de los barcos de forma equitativa a los coordinadores, de manera que los coordinadores más antiguos tienen a cargo naves más grandes que los coordinadores más nuevos.

Otra tarea que se realiza en la coordinación de naves, es revisar la información ingresada en el BL de las personas nuevas que llegan a digitar, de manera de cerciorarse que ésta es la correcta. Además, debe haber una igualdad en cuanto a las matrices que llegan con respecto de los BL que se digitan.

En cuanto a las matrices, éstas son cargadas al sistema BDS; la autora es quien distribuye las matrices a los digitadores, al igual que en la distribución de naves, los digitadores con más experiencia digitan los BL más complicados, los que tienen menos experiencia digitan BL simples.

La actividad de coordinación de naves se realiza en las últimas dos semanas de práctica profesional.

ANÁLISIS DEL PROCESO DE CREACIÓN DEL BILL OF LADING

La importancia de todo este proceso, que comienza con la digitación del Bill of lading como primer sub división que realiza la autora hasta la coordinación de naves, es muy relevante para el comercio exterior. En todo este proceso documental hay una responsabilidad muy alta, ya que si un trabajador comete un error y no es detectado a tiempo, el costo monetario que incurre la empresa es muy elevado, hablando de miles de dólares en castigo.

Por ejemplo, si una persona de la sub división de digitación, cambia el puerto de destino de la mercancía (sin el ánimo de cambiarlo a propósito, sólo habiendo un error involuntario), y la mercancía es transportada en otro barco que no es el que debe ir, la mercancía irá como una “carga fantasma” o “carga de contrabando³⁷”. Si esta mercancía llega a puerto y no está su documentación, se toma como carga de contrabando y puede llegar a ser retenida por la aduana correspondiente y por esta razón la empresa debe correr con una serie de gastos significativos para poder recuperar la mercancía perdida.

Es necesario, por lo indicado anteriormente, que la persona que trabaje en este rubro del comercio internacional, sea alguien totalmente consiente y responsable de lo que hace, personas metódicas y cuidadosas, ya que no se puede incurrir en errores, no hay tiempo ni espacio para un margen de error dentro de la Unidad Central de Servicios.

Si el proceso se lleva a cabo de forma exitosa aumentará la satisfacción del cliente para seguir utilizando esta empresa como intermediaria en el comercio exterior.

³⁷ Contrabando: Introducción en el territorio nacional o extraiga de él, mercancías cuya importación o exportación, respectivamente, se encuentren prohibidas o sin su respectiva documentación.

Del mismo modo, el desarrollo de este flujo de forma eficiente permite un mejor desarrollo del comercio exterior chileno, el cual a medida que pasan los años ha tenido altos y bajos debido a las exigencias que se sortean para el mejoramiento de esta gran actividad internacional.

Cuando este intercambio se realiza de forma exitosa, hay un intercambio efectivo de bienes y/o servicios, impulsando el bienestar social y económico de la región, dándole de esta forma, una estabilidad en sus precios tanto internos como externos debido que no escasean los productos intercambiados internacionalmente.

Este análisis responde también al hecho de crear un aumento en la productividad y competitividad, esto ya que con el beneficiario del intercambio comercial, podrá aumentar su dote productivo y, del mismo modo, habrá una disminución de la tasa de desempleo.

También hay que ser consciente de que, haciendo un trabajo exitoso, se generará un menor riesgo de pérdidas económicas, esto comprende también a poder tener menor porcentaje de mermas y/o pérdidas dentro del transporte internacional.

De todas formas, haciendo continuamente un trabajo exitoso, producirá un cambio en la manera de ver y vivir el comercio exterior, generando los beneficios mencionados anteriormente.

3.2 PROBLEMAS DETECTADOS

A lo largo de la práctica profesional realizada por la autora, se han podido encontrar diferentes problemas y/o falencias dentro del departamento de exportación de SAAM:

El problema central que radica en este proceso es la mala comunicación o un mal sistema de comunicación entre los requerimientos de los clientes y los actores involucrados en el departamento de exportación.

Otros de los problemas que se reconocen de forma potente en este proceso están en:

A. Digitación de BL

El problema principal es la falta de Capacitación en esta sub división. Esto radica en las necesidades de integrar datos que los clientes solicitan al momento de enviar las matrices. Muchos de estos requerimientos no pueden ser digitados en el BL por protocolo y/o reglamento de este sistema. Cuando se pasan por alto los requerimientos de los clientes, son éstos quienes se comunican con los Customer Service de CSAV, o en ocasiones estos mismos se dan cuenta que las peticiones no están reflejadas en el BL ya realizado, para solicitar la modificación del BL. El Customer Service se comunica con el digitador que hizo el BL para su modificación, ya que nadie más que él puede arreglar el BL, a menos que se pida una corrección por FCN.

Al momento que se digita el BL y se deja en estado “Ready for Audit” un agente de CSAV que tiene sucursal internacional en la India lo revisa para aprobarlo o rechazarlo.

Si el agente que está en la sucursal internacional de la India lo aprueba, los cambios posteriores podrían ser agregar sellos, modificarlos o cambiar fechas, tareas que también hace el digitador. Si el agente lo rechaza lo más probable que llegue una petición al digitador para que el error o la modificación sean realizados todos estando en BL activo, pero cuando el coordinador deja los BL'S en estado ISSUED, las correcciones deben hacerse mediante SAP. Estas correcciones pasan a ser tareas realizadas por otra división de UCS EXPORTACIONES llamada FCN, segunda actividad que realizó la autora en su práctica laboral.

En muchas ocasiones, los clientes envían sus matrices en el límite del tiempo para enviarlas. Esto ocasiona que al corte documental de recibimiento de matrices llegue un número indeterminado de matrices para digitar, provocando que el digitador tenga un tiempo muy acotado para realizar la cantidad total de solicitudes de digitado de BL, ya que todas tienen que ser enviadas al mismo tiempo. Es por esto que también se trabaja a presión dado el gran número de exportaciones que tiene a cargo SAAM S.A. y a la falta de compromiso por falta de los clientes de enviar las matrices en un tiempo determinado. De esto se desprende otro problema, que es el tiempo extra que el digitador y sus compañeros de trabajo hacen diariamente para que los documentos queden listos cuando deben estarlo, ya que si se atrasa la entrega de documentos por parte del departamento de exportaciones, la nave no puede zarpar y las fechas comienzan a correrse, y por esto mismo, se tendría que realizar correcciones de fecha. Todo está fuertemente entrelazado.

B. Exceso de Correcciones

En la segunda actividad que la autora realizó, la corrección de tareas; se corrigen los BL'S cuando los clientes y los Customer Service de distintos lugares piden modificaciones. El problema que radica en esta sub-área se encuentra cuando el cliente y/o Customer Service requiere 2, 3, 4 y hasta 5 modificaciones del mismo BL; por ejemplo, se solicita un cambio de fecha, luego agregar sellos, cambiar el puerto de destino, cambiar la cantidad declarada de mercancía en el BL y cambiar el buque en el cual irá la mercancía; estas solicitudes deberían llegar todas al mismo tiempo y no una a una ya que así se mejoraría el tiempo de corrección; todo esto es un tema muy engorroso ya que la información se debe cambiar por sistema BDS para luego ser despachada por SAP y esperar la aprobación del Customer Service que pidió el cambio en el BL. Cuando esto se hace cuatro o cinco veces, muchas veces se pierde el hilo conector de las modificaciones y hay que volver atrás a buscar qué número de reserva es el que tiene el problema, qué es lo que se debe cambiar o modificar, etc. Como se trabaja con un tiempo muy limitado para todo el trabajo que se requiere en el departamento, hacer estos arreglos tantas veces, corresponde a una pérdida enorme de tiempo que se podría mejorar.

El Customer Service es el agente encargado de la comunicación entre el cliente y la empresa. Cuando el cliente requiere la modificación o no entiende algo, el Customer es el encargado de comunicarse con UCS EXPORTACIONES y hacer llegar la solicitud o

duda que aqueja al cliente. Un problema encontrado es la fecha en que el Customer Service envía las solicitudes, muchas veces el BL aún no está digitado, otras veces el BL está en estado VOID (cancelado), o piden solicitudes cuando el coordinador va a emitir haciendo que todos se detenga y se digite nuevamente, se modifique o se arregle por FCN.

3.3 SOLUCIONES Y ACCIONES PROPUESTAS

Las principales tareas de un Administrador radican en planificar y controlar. En el ámbito del Comercio Exterior, más aún, como Administrativo de Agenciamiento, la falta de organización en la documentación es sin duda alguna es un problema que aqueja no sólo al digitador, sino que a todo el departamento de exportaciones de la empresa.

Las soluciones que se proponen a continuación son sencillas, pero por muy sencillas que se piense que son, la realidad es que es muy complicado cambiar la burocracia de la empresa en este ámbito, las soluciones van en conjunto a todo el departamento de exportaciones ya que aunque los trabajadores están separados por divisiones, de igual forma se trabaja en conjunto cuando, por ejemplo, la cantidad de correcciones en el área de FCN llega a ser demasiado elevada y los compañeros de esa sección no pueden hacerlo solos.

Para las soluciones de los problemas antes mencionados es necesario hacer un cambio desde antes de comenzar el proceso de digitación, durante el proceso y posterior al proceso.

PREVIO A LA DIGITACIÓN:

- Capacitar al personal de digitación con instructivos que sean claros y precisos en cuanto a la realización del BL, capacitar al Customer Service y a los clientes en los requerimientos que ellos puedan solicitar, cuáles están permitidos y cuáles no. El impacto que se generará un aumento del trabajo en forma eficiente.
- Se debe requerir e insistir que los clientes envíen sus matrices en el plazo fijado, y esto también tener un corte documental diario al equipo UCS EXP. Esto es necesario ya que el trabajo que es entregado a los digitadores para el mismo día, topa con el horario de salida de ellos mismos, no pudiendo así concretar su vida fuera del trabajo con mayor libertad.
- Los coordinadores deben planear en primera instancia la temporada alta para tener equipo de contingencia si es que llegase a ser necesario, así se podría trabajar de mejor manera sin tener que explotar al trabajador.
- Se puede solucionar la cantidad de matrices enviadas al departamento dividiendo el total por los días de recepción de matrices, de esta forma el equipo tendría más tiempo para organizarse, de no ser así, contar con un equipo de contingencia.
- Si se sabe que en temporada alta el trabajo es mayor, contratar a más personal por esa fecha, o que trabajen en diferentes horarios, unos diurnos y otros vespertinos, así se entregarían los documentos a tiempo.

DURANTE LA DIGITACIÓN:

- La autora cree que es necesario establecer un canal de comunicación entre el Customer y los trabajadores del departamento de exportación más efectivo. Por ejemplo, utilizando un software dónde se pueda apreciar cuál es el BL en cuestión, cuáles son las modificaciones totales que se deben realizar y cuáles son los requerimientos u notas que se necesiten establecer con el trabajador, en estos momentos los únicos medios de comunicación de arreglo de BL entre los trabajadores de exportación y el Customer es el mail, siendo muy urgente la corrección, el teléfono. Pero no hay un sistema ordenado eficaz que ayude a mantener una secuencia con respecto a las peticiones.
- Es necesario que no sólo el digitador tenga acceso al BL en cuestión para modificar, y que se trabaje en conjunto con un compañero para corregir BL y al mismo tiempo digitar la cantidad de matrices que van llegando para ser digitadas como BL.
- Debe haber una mayor coordinación dentro del equipo, anticiparse a los cambios de temporadas para que cuenten con el tiempo y el número de personas necesarias para el aumento de trabajo.

POSTERIOR A LA DIGITACIÓN:

- Se cree que es necesario que si el cliente, aun sabiendo las sanciones que corren al entregar las matrices fuera de plazo, la multa en dinero sea mayor a la que ya se establece, para que así se esfuercen en enviar las matrices a tiempo.
- El Customer Service debería dar un tiempo límite para que el cliente envíe todas las dudas, correcciones pertinentes y se entreguen como una sola tarea al área de FCN, así se ahorraría una importante cantidad de tiempo, que podría ser utilizado en otras cosas del departamento.

Cuando las soluciones previas a la digitación, durante la digitación y posteriores a la digitación mencionadas anteriormente ataquen los problemas que aqueja el departamento de exportación, se espera un cambio en la forma en que se realiza el trabajo.

Se espera:

A. Una mejora en los tiempos

Los clientes al ser informados de las solicitudes que se pueden realizar y las que no, se hace más expedito el trámite de documentación de los Bill of lading, al mismo tiempo, al aumentar el trabajo en equipo mejorarán las entregas en los tiempos acordados, de esta forma, los trabajadores disminuirán las horas extra que realizan por exceso de trabajo

como también disminuirá el tiempo de trabajo al aumentar la sanción a los clientes por enviar las matrices fuera de plazo.

B. Una mayor coordinación dentro del equipo

Mejorando los tiempos de entrega habrá mayor coordinación entre los departamentos, así, el envío de la documentación se hará en el plazo correspondiente. Se podrá mejorar la coordinación entre los trabajadores de UCS, asignando tareas relevantes entre los trabajadores y de esta manera se harán un trabajo más eficiente.

C. Mayor número de trabajadores contentos

Uno de los grandes problemas de los trabajadores de todo el departamento de exportación es el tiempo que utilizan de sus vidas al trabajo en la empresa. Estar más de 12 horas diarias trabajando de lunes a viernes, les quita tiempo de estar disfrutando con sus familias o recreándose. Con las soluciones, se disminuirá el tiempo que los trabajadores pasarán en el trabajo y así podrán estar menos estresados y más contentos.

D. Mayor eficiencia en el trabajo

Al tener a los trabajadores contentos aumentarán también la eficiencia en el trabajo realizado, por ende, habrá mayor satisfacción y se agilizarán las cosas en la empresa.

CAPÍTULO CUARTO

CONCLUSIONES

La oportunidad de trabajar en una empresa naviera, conocida internacionalmente en el ámbito de comercio exterior como lo es SAAM S.A., otorgó la posibilidad de que el practicante pudiese involucrarse de lleno en el proceso de exportación chilena. Uno de los aspectos más relevantes que se pudo apreciar en esta oportunidad laboral, es la ardua labor que realizan los administrativos para que la acción de movimiento internacional se lleve a cabo de manera efectiva.

Poniendo en una balanza los conocimientos que se requieren para poder trabajar en una empresa de esta envergadura versus los conocimientos que la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso entregan, sobre todo los ramos de comercio exterior, están muy completos a lo que es la realidad del país y la realidad internacional, pese a esto, falta más manejo de software, por ejemplo manejo de SAP; que es un programa que utilizan la mayoría de las empresas nacionales. Todo lo que se aprende en la universidad, aunque parezca que no; se requiere a la hora de insertarse en el mundo laboral; tanto el trabajo en equipo, la dicción, el pensar coherentemente, ayudan a facilitar el trabajo a la hora de tomar desafíos en una empresa.

Se debe valorar de mejor manera cuánto poder y responsabilidad se tiene al trabajar como administrativo de agenciamiento. Es necesario mejorar las políticas y la burocracia que existe al momento de hacer un intercambio comercial, de modo de mejorar el servicio tanto otorgado por el trabajador como la respuesta ante eventuales modificaciones que el cliente requiera, y así, mejorando esto, puede aumentar el número de transacciones internacionales que se realizan día a día. De no realizar adecuadamente el trabajo se realiza un efecto negativo en las exportaciones, por ejemplo un microempresario puede llegar a perder toda su mercancía y consigo perder todo su negocio, si un administrativo de agenciamiento no realiza su trabajo de manera adecuada.

Pensando en las mejoras antes descritas, exteriormente habrá un impacto positivo en la reducción del tiempo entre que se embarca la mercancía hasta que llega a manos del importador, de esta forma la transacción del comercio exterior se hará de forma más expedita.

La intención en este informe de práctica ha sido recapitular la importancia del comercio exterior en nuestro país, cuál es la información y documentación necesaria que necesita la empresa para poder otorgar un Bill of Lading, para que la carga que se requiera enviar al exterior pueda embarcarse de manera adecuada y llegando al correcto puerto de destino, y entregar mejoras para que se lleve de mejor manera la tarea en el departamento de exportaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso Ballester Román, Comercio Exterior Teoría y Práctica, Segunda Edición, Editum, 2001.
- Material de trabajo curso Taller de Comercio Exterior, Prof. Mauricio Candia.
- Material de trabajo curso Organización Nacional del Comercio Exterior, Prof. Mauricio Candia.
- Material de trabajo curso Integración comercial, Prof. Fabián Villarroel.
- Material de trabajo curso Distribución Física Internacional, Prof. Daniella De Luca.
- Ordenanza de Aduanas, D.F.L N°30/2004 – Ministerio de Hacienda, Chile
- Valenzuela, Rodolfo, *Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿y yo sé?*, Editorial Legal Publising, Chile 2012.

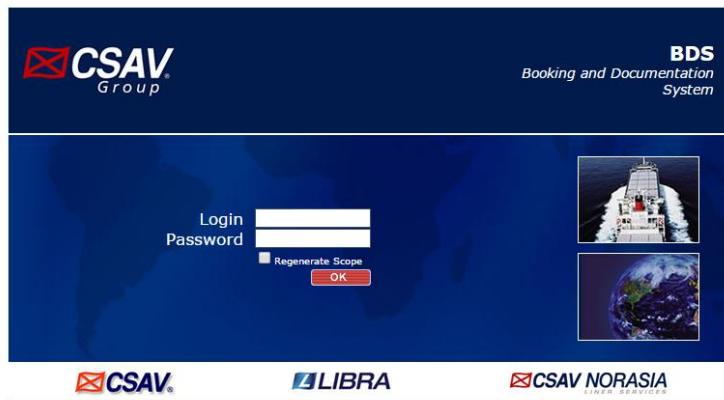
- www.aduanas.cl
- www.bds.csavgroup.com/BDS/
- www.bcentral.cl
- www.direcon.gob.cl/
- www.educarchile.cl
- www.mapfre.es
- www.mardechile.cl
- www.portalcomercioexterior.cl
- www.saam.cl
- www.sice.oas.org/default_s.asp
- www.tuscorlloyds.com.mx

ANEXOS

Anexo 1

Página principal de BDS “Booking and Documentation System”





CSAV Group

BDS
Booking and Documentation System

Login

Password

☐ Regenerate Scope

CSAV **LIBRA** **CSAV NORASIA**
CINER SERVICES

Anexo 2

SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS) TAYLOR LOGISTICS CHILE S.A. ROSARIO MONTE 615. OF. 1204. EDIFICIO MISTRAL Las Condes (Santiago), Chile CHILE Phone 25943200 Fax 23514391		BOOKING MBR CHIWPEZAQ0J00	SERVICE LNAM	BL NUMBER CHIWPEZAQ0J00																																								
		EXPORT REFERENCES																																										
CONSIGNEE (NAME AND FULL ADDRESS) CARGOWAYS OCEAN SERVICES 1201 HARKO STREET HOUSTON, TEXAS 77020, USA etc: CASSIE BERGER PH: 713-672-0915 FAX: 713-672-0786 E-MAIL: CBERGER@CARGOWAYSHOUSTON.COM		NOT NEGOTIABLE UNLESS "TO ORDER OF"																																										
		FORWARDING AGENT - REFERENCES (NAME AND FULL ADDRESS (F.M.C.))																																										
NOTIFY (NAME AND FULL ADDRESS) CARGOWAYS OCEAN SERVICES 1201 HARKO STREET HOUSTON, TEXAS 77020, USA etc: CASSIE BERGER PH: 713-672-0915 FAX: 713-672-0786 E-MAIL: CBERGER@CARGOWAYSHOUSTON.COM		PORT AND COUNTRY OF ORIGIN OF GOODS																																										
		DOMESTIC ROUTING / EXPORT INSTRUCTIONS / ONWARD INLAND ROUTING CLSVE-USBAL IJD-CCWI ANTOFAGASTA/01478/H																																										
PRECARRIAGE BY (Mode (*)	PLACE OF RECEIPT BY PRECARRIER (*)																																											
PORT OF LOADING San Vicente, Chile	OCEAN VESSEL (Vessel/Type/Porting) COCHI ANTOFAGASTA/01478/H																																											
PORT OF DISCHARGE Baltimore (Maryland), USA	PLACE OF FINAL DELIVERY BY ONCARRIER (*)																																											
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE																																												
MARKS AND NUMBERS	Nº OF PKGS./CONTNRS	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS	GROSS WEIGHT	MEASUREMENT																																								
NO MARKS AND NUMBERS CRLU1295231 SN:70740550 1995 QTY:1477 CY / CY FCL/FCL TW:4,840.000KGS GW:22,108.920KGS	1	HIGH REEFER 40' CONTAINER 20.099,02 KGS FROZEN COHO SALMON PORCION SKIN ON, PREMIUM 6 OZ. 1477 CASES C14-864C SHIPPER'S LOAD, STOW, COUNT AND SEALED	22,108.920KGS																																									
FREIGHT PREPAID SHIPPED ON BOARD SEA-WAYBILL "CONTAINER RECEIVED WITH RETURN TEMPERATURE OF -20 DEGREES CELSIUS. CARRIER'S OBLIGATION IS LIMITED ONLY TO MAINTAIN THE STOWING AIR TEMPERATURE OF -20 DEGREES CELSIUS AS PER SHIPPERS / RECEIVERS WRITTEN INSTRUCTIONS. CONDITION AND QUALITY OF CARGO UNKNOWN" SHIPMENT COVERED BY A SEA WAYBILL AND IS TO BE RELEASED TO THE IDENTIFIED CONSIGNEE AT THE BL PORT OF DISCHARGE WITHOUT PRESENTATION OF THE SEA WAYBILL CARGO TO BE DELIVERED UNDER SEAWAYBILL PROCEDURE Service Coverage CONTAINER YARD IN SAN VICENTE, CHILE CONTAINER YARD IN BALTIMORE (MARYLAND), USA																																												
SHIPPER'S DECLARED VALUE (\$ IF NOT DECLARED, LIABILITY LIMIT APPLIES AS PER CLAUSE 16):																																												
TOTAL No. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER :																																												
The number of containers or packages shown in the "TOTAL No. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER" box which are used by the Shipper to hold or consolidate the Goods described in the "PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE" box have been received by COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. from the Shipper in apparent good order and condition except as otherwise indicated hereon - weight, measure, marks, numbers, quality, quantity, description, contents and value unknown - for Carriage from the Place of Receipt or the Port of Loading (whichever is applicable) to the Port of Discharge or the Place of Delivery (whichever is applicable) on the terms and conditions hereon INCLUDING THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF. THE CARRIER'S APPLICATION TARIFF AND THE TERMS AND CONDITIONS OF THE PRECARRIER AND ONCARRIER ARE AVAILABLE IN ACCORDANCE WITH THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF.		<table border="1"> <thead> <tr> <th>FREIGHT CHARGES</th> <th>RATE</th> <th>PREPAID</th> <th>COLLECT</th> <th>PAYABLE AT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OCEAN FREIGHT</td> <td>/UM/USD</td> <td>3,816.00</td> <td></td> <td>AAB/CLSCL</td> </tr> <tr> <td>PORT OF LOADING HAN/UM/USD</td> <td></td> <td>184.00</td> <td></td> <td>AAB/CLSCL</td> </tr> <tr> <td>L/OM SULFUR CHARGE</td> <td>/UM/USD</td> <td>30.00</td> <td></td> <td>AAB/CLSCL</td> </tr> <tr> <td>SUBMISSION CARGO DE/BL/USD</td> <td></td> <td>30.00</td> <td></td> <td>AAB/CLSCL</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL USD</td> <td>4,060.00</td> <td></td> <td>----</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Place issued:</td> <td colspan="3">Iselin (New Jersey), USA</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Date issued:</td> <td colspan="3">13/03/2014</td> </tr> </tbody> </table>			FREIGHT CHARGES	RATE	PREPAID	COLLECT	PAYABLE AT	OCEAN FREIGHT	/UM/USD	3,816.00		AAB/CLSCL	PORT OF LOADING HAN/UM/USD		184.00		AAB/CLSCL	L/OM SULFUR CHARGE	/UM/USD	30.00		AAB/CLSCL	SUBMISSION CARGO DE/BL/USD		30.00		AAB/CLSCL	TOTAL USD		4,060.00		----	Place issued:		Iselin (New Jersey), USA			Date issued:		13/03/2014		
FREIGHT CHARGES	RATE	PREPAID	COLLECT	PAYABLE AT																																								
OCEAN FREIGHT	/UM/USD	3,816.00		AAB/CLSCL																																								
PORT OF LOADING HAN/UM/USD		184.00		AAB/CLSCL																																								
L/OM SULFUR CHARGE	/UM/USD	30.00		AAB/CLSCL																																								
SUBMISSION CARGO DE/BL/USD		30.00		AAB/CLSCL																																								
TOTAL USD		4,060.00		----																																								
Place issued:		Iselin (New Jersey), USA																																										
Date issued:		13/03/2014																																										
IN WITNESS WHEREOF THREE (3) ORIGINAL BILLS OF LADING (unless otherwise stated above) HAVE BEEN SIGNED ALL OF THE SAME TENOR AND DATE, ONE OF WHICH BEING ACCOMPLISHED THE OTHERS TO STAND VOID.																																												
COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. as Carrier SUDAMERICANA AGENCIAS AEREAS Y MARITIMAS S.A.																																												

Anexo 3

SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS) CHILEAN SOUTH APPLE S.A. RM 3 CAMINO ANGOL - RENAICO, CASILLA 150, ANGOL IX REGION TEL: (+56) (45) 713939		BOOKING NBR AAA81F200	SERVICE ACA1	BL NUMBER AAA81F202																																			
COMSIGNEE (NAME AND FULL ADDRESS) GUANGZHOU COLLECT LEBAO FRUIT AND VEGETABLE IMPORT AND EXPORT CO., LTD. RAIYUN DISTRICT, GUANGZHOU CHA LONG GUANG QING STONE WELL HIGHWAY SIDE, GUANGZHOU JIANGNAN FRUIT WHOLESALE MARKET 09 THE SECOND FLOOR		EXPORT REFERENCES																																					
NOTIFY (NAME AND FULL ADDRESS) GOLDEN WING HAD ENTERPRISE DEVELOPMENT CO., LTD ROOM 17 A 20 - 17 A 21, BLDG 4, HONGYA LINGYU GARDEN, BLOCK H5, KIN AN SUBDISTRICT, BAOAN DISTRICT, SHENZHEN, P.R. CHINA TEL: 0755-25925988		FORMWARDING AGENT - REFERENCES (NAME AND FULL ADDRESS / P.M.C.) UNITED CARGO S.A. CALLE LINACHE 3405, REITE, EDIFICIO DE LAS EMPRESAS, OF. 81 Viala del Mar, Chile CHILE Phone 2177140																																					
PRECARRIAGE BY (Mode (*)		POINT AND COUNTRY OF ORIGIN OF GOODS																																					
PLACE OF RECEIPT BY PRECARRIER (*)		DOMESTIC ROUTING / EXPORT INSTRUCTIONS / ONWARD INLAND ROUTING CLCHL-CNSHA INQ-MSC INEQ/00410/8																																					
PORT OF LOADING Coronel, Chile		OCEAN VESSEL (Vessel/Voyage/Trg) MSC INEQ/00410/8																																					
PORT OF DISCHARGE Shanghai, China		PLACE OF FINAL DELIVERY BY CARRIER (*)																																					
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE																																							
MARKS AND NUMBERS		N° OF PKGS./CNTRS		DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS																																			
ALMENDRO SEGU9094020 SN:70756281 QTY:1029 CY / CY FCL/FCL TW:4,840.000KGS GW:20,785.800KGS		1		HIGH REEFER 40' CONTAINER SAID TO CONTAIN 1,029 CASES FRESH APPLES ON 21 PALLETS H.S.10809.10 CONTINUED CONSIGNEE: GUANGZHOU, CHINA TEL:86-020-817999711 ATN:MS LIO REFRIGERATEC CARGO																																			
				20,785.800KGS																																			
CONTAINER RECEIVED WITH RETURN TEMPERATURE OF -0.50 DEGREES CELSIUS. CARRIER'S OBLIGATION IS LIMITED ONLY TO MAINTAIN THE SETTING AIR TEMPERATURE OF -0.50 DEGREES CELSIUS AS PER SHIPPERS / RECEIVERS WRITTEN INSTRUCTION, CONDITION AND QUALITY OF CARGO UNKNOWN																																							
***** END OF BILL OF LADING *****																																							
Service Coverage CONTAINER YARD in CORONEL, CHILE CONTAINER YARD in SHANGHAI, CHINA																																							
SHIPPER'S DECLARED VALUE \$ (IF NOT DECLARED, LIABILITY LIMIT APPLIES AS PER CLAUSE 16):																																							
TOTAL No. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER :																																							
The number of containers or packages shown in the "TOTAL N° OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER" box which are said by the Shipper to hold or constitute the Goods described in the "PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER. CARRIER NOT RESPONSIBLE" box have been received by COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. from the Shipper in apparent good order and condition except as otherwise indicated herein - weight, measure, marks, numbers, quality, quantity, description, contents and value unknown. No Carriage from the Place of Receipt at the Port of Loading (whenever it applies) to the Port of Discharge or the Place of Delivery (whenever it applies) on the terms and conditions hereof INCLUDING THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF. THE CARRIER'S APPLICABLE TARIFF AND THE TERMS AND CONDITIONS OF THE PRECARRIER AND CONCURRENCE APPLICABLE IN ACCORDANCE WITH THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF.		<table border="1"> <thead> <tr> <th>FREIGHT CHARGES</th> <th>RATE</th> <th>PREPAID</th> <th>COLLECT</th> <th>REMARKS AT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALL-IN</td> <td>/--/USD</td> <td></td> <td>7,500.00VLA/CNSHA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PORT OF DISCHARGE H/UM/CNY</td> <td></td> <td></td> <td>1,200.00VLA/CNSHA</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5"> TOTAL CNY </td> </tr> <tr> <td colspan="5"> TOTAL USD </td> </tr> <tr> <td colspan="5"> Place Issued: Valparaiso, Chile </td> </tr> <tr> <td colspan="5"> Date Issued: 13/03/2014 </td> </tr> </tbody> </table>			FREIGHT CHARGES	RATE	PREPAID	COLLECT	REMARKS AT	ALL-IN	/--/USD		7,500.00VLA/CNSHA		PORT OF DISCHARGE H/UM/CNY			1,200.00VLA/CNSHA		TOTAL CNY					TOTAL USD					Place Issued: Valparaiso, Chile					Date Issued: 13/03/2014				
FREIGHT CHARGES	RATE	PREPAID	COLLECT	REMARKS AT																																			
ALL-IN	/--/USD		7,500.00VLA/CNSHA																																				
PORT OF DISCHARGE H/UM/CNY			1,200.00VLA/CNSHA																																				
TOTAL CNY																																							
TOTAL USD																																							
Place Issued: Valparaiso, Chile																																							
Date Issued: 13/03/2014																																							
COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. as Carrier SUDAMERICANA AGENCIAS AEREAS Y MARITIMAS S.A.																																							

Carga utiliza container con temperatura

(*) Applicable only when used as International Bill of Lading (see clause 10 on the reverse hereof)

SHEET : 1 of 1

Anexo 4

SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS) FORESTAL TROKES S.A. AVENIDA CENTRAL SITIO 4, KM 20, PARQUE INDUSTRIAL ESCUADRON, CORONEL-CHILE		BOOKING NBR AABCMH200	SERVICE AGA1	BL NUMBER AABCMH200
CONSIGNEE (NAME AND FULL ADDRESS) TO ORDER		EXPORT REFERENCES		
NOTIFY (NAME AND FULL ADDRESS) CHIM FOREST PRODUCTS LTD. 8FL, NO. 321 SICHUAN (X) ROAD, SHANGHAI CHINA TEL: 02163239100		FORWARDING AGENT - REFERENCES (NAME AND FULL ADDRESS / F.M.C.)		
PRECARIAGE BY (Route) (*)		POINT AND COUNTRY OF ORIGIN OF GOODS		
PLACE OF RECEIPT BY PRECARRIER (*)		DOMESTIC ROUTING / EXPORT INSTRUCTIONS / ONWARD INLAND ROUTING CLONEL-CHINA INQ-MSC INES/00410/S		
PORT OF LOADING CORONEL CHILEAN PORT		CARGA A CHINA		
PORT OF DISCHARGE SHANGHAI, CHINA		OCEAN VESSEL (Vessel/Voyage) MSC INES/00410/S		
PLACE OF FINAL DELIVERY BY OMCARRIER (*)		PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE		
MARKS AND NUMBERS	NO OF PACKAGES	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS	GROSS WEIGHT	MEASUREMENT
NO MARKS AND NUMBERS	5	HIGH CUBE 40' CONTAINER SAID TO CONTAIN 77 PACKAGES - 240.966 CBM RADIATA PINE LUMBER CIF SHANGHAI CHINA CREDIT NUMBER LC0603813800091 DATE 131126 PI 97278 FREIGHT PREPAID SHIPPED ON BOARD CARRIER'S DEMURRAGE RULES FORM AN INTEGRAL PART OF THIS B/L AND ARE DEEMED TO BE INCORPORATE HEREIN. EMPTY CONTAINERS HAVE TO BE RETURNED BY THE CONSIGNEE (S) IN GOOD AND CLEAN CONDITION TO THE PLACE DESIGNATED BY THE CARRIER OR HIS LOCAL AGENT. THE DAYS OF DEMURRAGE WILL START AFTER THE FREE TIME AGREED WITH THE LINE UNTIL THE DATE OF THE RETURN OF THE EQUIPMENT AT THE DESIGNATED PLACE. Service Coverage CONTAINER YARD in CORONEL, CHILE CONTAINER YARD in SHANGHAI, CHINA Continued on Appendix to BL Nr AABCMH200	122,905.000KGS	240.986CBM
SHIPPER'S DECLARED VALUE \$ (IF NOT DECLARED, LIABILITY LIMIT APPLIES AS PER CLAUSE 16.)				
TOTAL No. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER :				
FREIGHT CHARGES		RATE	PREPAID	COLLECT
AS PER AGREEMENT				
The number of containers or packages shown in the "TOTAL NO. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER" box which are used by the Shipper to bill in accordance with the Goods described in the "PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE" box have been received by COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. from the Shipper in apparent good order and condition except as otherwise indicated herein - weight, measure, marks, numbers, quality, quantity, description, contents and value unknown - for Carriage from the Place of Receipt or the Port of Loading, whichever is applicable to the Port of Discharge or the Place of Delivery (whichever is applicable) on the terms and conditions hereof INCLUDING THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF OF THE CARRIER'S APPLICABLE TARIFF AND THE TERMS AND CONDITIONS OF THE PRECARRIER AND OMCARRIER AS APPLICABLE IN ACCORDANCE WITH THE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE HEREOF. IN WITNESS WHEREOF THREE (3) ORIGINAL BILLS OF LADING (unless otherwise stated above) HAVE BEEN SIGNED ALL OF THE SAME TENOR AND DATED, ONE OF WHICH BEING ACCOMPLISHED THE OTHERS TO STAND VOID. COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. as Carrier SUDAMERICANA AGENCIAS AEREAS Y MARITIMAS S.A. Place issued: Talcahuano, Chile Date issued: 13/03/2014				

(*) Applicable only when used as intermediate B/L of Lading (see clause 10 on the reverse hereof)

SHEET : 1 of 2