

Universidad de Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Administración de Negocios Internacionales



Guía Práctica de Exportaciones e Importaciones Marítimas y Aéreas, Orientada con
un Seguimiento Físico y Documental.

Autor

Frederic Rubilar Torres

Informe de Práctica Profesional presentado a la Carrera de Administración de
Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso para optar al grado de
Licenciado en Negocios Internacionales, Título Profesional de Administrador de
Negocios Internacionales.

Profesor Guía: Adriana Latorre.

Viña del Mar, Julio de 2009

Agradecimientos

Luego del largo camino que he tomado para llegar a la instancia de ser titulado, no puedo dejar de agradecer a tantas personas y familias que han hecho posible que pueda finalizar mi senda universitaria. Todas aquellas que de alguna forma me han tendido una mano cuando la necesite, y que me han apoyado cuando de verdad he requerido de alguien a mi lado, alentándome, aconsejándome, corrigiéndome, guiándome por el camino correcto para poder surgir.

Puedo decir con propiedad también, que gracias a todos ellos soy la persona que soy en estos momentos, y me enorgullezco de esto.

En primer lugar agradecer a mis padres, al Sr. Pedro Rubilar Olivares y la Sra. Berta Torres Arancibia, los que fueron, son y serán siempre una fuente de apoyo y amor para mí. A mis hermanos que los amo mucho, Leonardo y Valentina.

También en primer lugar esta mi nueva familia, la cual amo con todo mi corazón y están conmigo siempre cuando estoy lejos de mi hogar, a mi esposa Andrea Vergara Álvarez y mi hijo Maximiliano Rubilar Vergara, a los cuales deseo hacer felices esforzándome siempre en pro de concretar nuestros sueños tanto propios como mutuos.

A mis familiares que también fueron una parte fundamental para que pudiera lograr el termino de mi carrera, mi abuelita Marta y Luisa, mi abuelito Alfredo, mis tías y tíos, Isabel, Eliana, Eugenia, Olga, Altamira, Alejandrina, Odila, Ricardo, Nazario y David, mis primos y primas, Elizabeth, Verónica, Alicia, Ingrid, Álvaro, Mauricio y Marcelo. Aunque no posee conmigo un parentesco, incluyo dentro de mis agradecimientos familiares a la Sra. Sara Cisternas ya que me aceptó como uno de

sus hijos en su hogar, junto a sus hijos Ambart, Tabita, Isaac y Simón a quienes también estimo mucho. A todos ellos agradezco su bondad.

No puedo dejar fuera de estas líneas a mis mejores amigos, Cristian Álvarez, Daniel Carvajal y Norman Correa, los cuales estuvieron conmigo y fueron un pilar fundamental para mí a lo largo de todo el tiempo en la universidad y que incluso hoy puedo contar con ellos. También puedo nombrar a mis amigos, Christian A., Sabrina, Giselle, Nicolás, Lorena, Carol, Bárbara, Alejandra, Harddy, Marcelo, Marcela, Waldo y Matías. También mis viejos amigos, Ángel, Leonardo, Pablo, Fabián y Sebastián.

Finalmente a jefes, colegas y profesores que me han ayudado, Fernando Lorca, Guillermo Cuevas, Rodrigo Vergara, Raúl Albornoz, Rosa Castillo, Juan Briones, Cristina Zamora, Rafael Cabrera, Karen Álvarez, Patricio Cortez, Adriana Latorre y Fabiola Jeldes.

Me despido con la siguiente frase, que algún personaje la debió haber dicho en su momento, “Hogar no es donde uno vive, sino donde el corazón mora”. Gracias a todos.

En memoria de mi tío “Fernando Rubilar Olivares”.

Índice

Introducción	7.-
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	9.-
1.1 Identificación de la empresa	9.-
1.2 Funciones de la empresa	10.-
1.3 Tareas desarrolladas	12.-
1.4 Problemas encontrados	25.-
1.5 Soluciones y acciones propuestas	32.-
CAPÍTULO II: PROPUESTA GUÍA PRÁCTICA DE EXPORTACIONES E IMPORTACIONES MARÍTIMAS Y AÉREAS, ORIENTADA CON UN SEGUIMIENTO FÍSICO Y DOCUMENTAL	34.-
2.1 Objetivos generales y específicos	34.-
2.2 Marco teórico	36.-
2.2.1 Modalidades de venta	40.-
2.2.2 Formas de Pago	42.-
2.2.3 International commercial terms (INCOTERMS)	43.-
2.3 Propuesta “Guía Práctica de Exportaciones e Importaciones Marítimas y Aéreas, Orientada con un Seguimiento Físico y Documental”	49.-
2.3.1 Fundamentos	49.-
2.3.2 Proceso de exportación	52.-
2.3.2.1 Estudio de la capacidad productiva interna de la empresa.	52.-
2.3.2.2 Investigación de mercados	54.-

2.3.2.3 Análisis de la competencia	56.-
2.3.2.4 Plan de Exportación (Creación departamento de CO-MEX)	57.-
2.3.2.5 Perfeccionamiento de la Compraventa Internacional.	59.-
2.3.2.6 Inicio del proceso de exportación	62.-
2.3.2.7 Solicitud de reserva (booking) o contratación de un Freight Forwarder (embarcador).	63.-
2.3.2.8 Solicitud de contenedores, consolidado en bodegas de la empresa o en puerto de salida.	66.-
2.3.2.9 Negociación de flete internacional.	68.-
2.3.2.10 Contratación de los servicios de un Agente de Aduanas	69.-
2.3.2.11 Creación del Documento Único de Salida (Aceptación a Trámite)	71.-
2.3.2.12 Emisión de Certificado de Origen	75.-
2.3.2.13 Creación del Documento Único de Salida (Legalización)	77.-
2.3.2.14 Pago de divisas	78.-
2.3.2.15 Devolución de IVA	79.-
2.3.3 Proceso de Importación	80.-
2.3.3.1 Origen de la importación	80.-
2.3.3.2 Identificación de las capacidades y necesidades de la empresa.	81.-
2.3.3.3 Cotización en los mercados seleccionados.	82.-

2.3.3.4 Investigación del mercado de compra	84.-
2.3.3.5 Contrato de compra venta internacional	86.-
2.3.3.6 Envío de mercancías y documentación por el vendedor internacional.	86.-
2.3.3.7 Contratación de Agente de aduanas	88.-
2.3.3.8 Elaboración de Declaración de Ingreso	89.-
• Importación Marítima	89.-
• Importación Aérea	96.-
2.3.3.9 Pago a la tesorería	99.-
2.3.3.10 Coordinación con transporte interno	100.-
2.3.3.11 Entrega de la mercancía en bodegas del importador	101.-
2.3.3.12 Facturación de los servicios de la agencia de aduana	101.-
2.3.3.13 Costeo de las mercancías	102.-
CONCLUSIONES	103.-
BIBLIOGRAFÍA	104.-
ANEXOS	105.-

Introducción

El informe que continuación será presentado tiene por finalidad mostrar las actividades, conocimientos y rutinas que fueron ejecutadas por Frederic Rubilar Torres, en adelante llamado Autor o Practicante, en la Agencia de Aduanas Alan Smith y Cía. Ltda., en adelante llamada La Agencia. Este texto cumple la función de mostrar el avance de conocimientos que fueron adquiridos, además de las nociones propias que fueron aplicadas en un escenario real.

La pasantía profesional fue desarrollada en una agencia de aduanas, llamada Alan Smith y Cía., estando ubicada su casa central en la ciudad de Valparaíso (A. Prat 856, piso 11), lugar estratégico para empresas de este rubro, principalmente por su cercanía a los organismos fiscalizadores y a la zona primaria del puerto principal del país. La ubicación que se tuvo en el organigrama¹ de la empresa, bajo el cargo de trabajador pasante fue dentro del departamento comercial de importaciones encabezado por el señor Juan Fernando Lorca Zapata. Aunque es un área enfocada a atender a clientes que usualmente internan productos, visible esto en la estructura de trabajo del departamento, destacándose los procedimientos e instructivos adaptados especialmente a las tramitaciones de internaciones de mercancías al país. Es pertinente mencionar que aunque su enfoque es a las importaciones el criterio fundamental de separación de labores es por clientes, es decir, aunque se realizan mayoritariamente importaciones, existen en una menor proporción, tramitaciones de exportaciones, re-exportaciones y admisiones temporales.

¹ Ver Anexo 1

La elección de la práctica fue causa y consecuencia de la permanente constancia por aprender nuevos y provechosos conocimientos. Por otro lado la búsqueda de nuevas ideas que sean útiles para un futuro cercano y vertiginosamente cambiante también provocó la decisión de escoger trabajar en una agencia de aduanas por sobre otras alternativas igualmente retadoras, finalmente aunque no menos importante existían los deseos de aumentar la red de contactos actuales que fue al final un factor determinante a la hora de tomar la decisión definitiva.

La alternativa que finalmente fue aprovechada o utilizada fue ya mencionada anteriormente, la cual es la Agencia de aduanas Alan Smith y Cía. Ltda., y la opción que fue desechada fue la de trabajar en una empresa exportadora de frutos frescos llamada Agrocomercial Quillota S.A. (Propal).

La primera razón y la más influyente causa de no aceptar la oportunidad de trabajo en la exportadora frutícola, fue la poca oportunidad de ampliar la red de contactos, esto sería a causa de la constante permanencia del practicante dentro de la nomina de trabajadores de esa empresa, es decir, que debido a que el pasante ha trabajado continuamente en la firma ya tiene consolidados sus contactos en su red personal.

Es por la razón antes mencionada que también se conoce la mayor parte del proceso de producción de la empresa, incluyendo recursos humanos, producción, control de calidad, atención a productores, frigorizado, entre otras. Este es otro de los motivos por lo que se escogió la agencia de aduanas, esto permitiría complementar los conocimientos que ya se poseían del comercio internacional y de los agentes partícipes en este.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1 Identificación de la Empresa

La Agencia de Aduanas Alan Smith y Cía. Ltda. es la continuadora de la Agencia de Aduanas Francisco Bernet y Cía. Ltda., la cual se formó en Julio de 1993, como consecuencia de la asociación de la Agencia de Exportación y Cabotaje Luís Paredes Matamala y la Agencia de Aduanas Francisco Bernet Benavides.

El señor Alan Smith, de profesión Ingeniero Civil Industrial, quien desde 1988 se desempeñaba como apoderado del Agente de Exportación Luís Paredes y en 1994 obtuvo su nombramiento como Agente de Aduanas, es el actual socio principal. En Marzo del año 1998 se incorporaron a la sociedad los señores; Alfonso Laval M. y Joaquín Hidalgo R., ambos de profesión Ingeniero Civil, quienes obtienen el nombramiento como Agentes de Aduanas el año 2002.

El señor Luís Paredes operó como Agente desde el año 1970 hasta el año 1998, y continuó trabajando en la Agencia hasta su jubilación a fines del año 1999. La Agencia Paredes se destacó como una de las Agencias importantes en materia de exportaciones en la región, especializándose en embarques hortofrutícolas. Este trabajo le permitió consolidar una agencia moderna, ágil y eficiente, con personal altamente capacitado y una muy buena infraestructura, la cual ha sido la base del desarrollo, orientado a ofrecer un óptimo servicio.

El señor Francisco Bernet, persona de reconocido prestigio y capacidad en el ámbito aduanero nacional, y asesor de otros Servicios de Aduanas latinoamericanos,

obtuvo su título de Agente de Aduanas en el año 1992 y creó su Agencia trabajando en estrecha colaboración con la Agencia de Exportación Luís Paredes. Anteriormente se desempeñó por 31 años en el Servicio de Aduanas, ocupando diversos cargos entre los que destacan el de Director Regional de Aduanas de la V Región por 13 años y, en sus dos últimos años, el de Jefe del Departamento Nacional de Estudios de la Dirección Nacional de Aduanas. En la actualidad el Sr. Bernet continua como Agente de Aduanas y prestando sus servicios como Asesor en materias de comercio exterior.

1.2 Funciones de la empresa

La principal función de la organización ya mencionada e identificada es la de coordinar las operaciones de salida o ingreso de mercancías entre los privados y las instituciones gubernamentales encargadas de cumplir con las diferentes fiscalizaciones que las mercancías deben acatar (origen, calidad, pago de impuestos, sanidad entre otras).

La llegada de las mercancías a zona primaria en las exportaciones es una de las principales tareas del agente, lo cual logra coordinando los transportes necesarios y adjuntando toda la documentación pertinente en cada operación. Al hablar de coordinación de transportes, se refiere a la comunicación que existe entre el exportador y el Agente que lleva a conducir de la manera mas adecuada las mercancías, desde la empresa de manufactura o de empaque a la zona primaria correspondiente o seleccionada.

La documentación emitida por el agente tanto en las salidas como en el ingreso de mercancías es de suma importancia para los procedimientos de exportación, importación o destinaciones aduaneras del país. En cada caso existe un documento especializado que acredita el proceso de comercio internacional.

Otra función constante y no menos relevante dentro del proceso de atención al cliente, es la entrega de documentación e informes al cliente. Es aquí donde la mensajería (TNT, DHL, FEDEX y UPS entre las más importantes) cumple un rol fundamental para la Agencia, ya que la entrega de información al cliente se debe hacer de una forma segura, confiable y rápida, características básicas para un comercio internacional tan ágil y globalizado.

1.3 Trabajo desarrollado

Las actividades desarrolladas a lo largo de la práctica profesional llevó a que todas las labores realizadas se transformaran en una rutina que agrupaba todas las tareas a un tiempo y duración determinada, es decir, se creó una rutina que congregaba todas las labores necesarias diariamente mas las tareas adquiridas a lo largo del día. Dentro de las labores realizadas se pueden identificar los diferentes orígenes de ellas, algunas son nacidas de un trámite de exportación o importación, por otro lado están las que se originan de la administración y finalmente se encuentran las tareas que por ley deben ser desarrolladas.

- Orden de carpetas aduaneras: esta fue la función básica que se desarrolló al comienzo de la pasantía, esta consistía en el correcto ordenado de las carpetas aduaneras. El ordenamiento debía incluir una detallada revisión de todos los documentos en carpeta, además de verificar que los papeles sean los adecuados para el tramite que se esta desarrollando y finalmente que el contenido de los escritos sean los correctos teniendo la correspondiente legalización de la entidad fiscalizadora o la compañía especializada. Aunque esta labor es diaria dentro de las faenas del ejecutivo comercial, se realizó de forma intensiva al comienzo de la práctica con el fin de conocer el adecuado orden y contenido de las carpetas aduaneras, conocimiento básico para cualquier otra labor.
- Atención telefónica: dentro de los medios tecnológicos mas utilizados en las labores del ejecutivo se encuentra el teléfono, el cual es fundamental para la coordinación de todos los agentes involucrados en el proceso de exportación,

nombrando a algunos como los exportadores o importadores (Clientes), agentes fiscalizadores, agentes de estiba, almacenaje, forwarders o embarcadores, transporte nacional e internacional, entre otros. Por esto la atención telefónica ocupa un lugar importante en el proceso de atención a los clientes.

- Correo electrónico: como se mencionó anteriormente los avances tecnológicos cumplen un rol protagónico en el diario vivir de los ejecutivos comerciales de la Agencia, el teléfono es uno pero el Internet es otro que apoya de igual o mejor manera las faenas del ejecutivo. Dentro del Internet hay una herramienta que se aprovecha en su máxima expresión, la cual es el correo electrónico (e-mail) y es utilizado para el control de las actividades que se desarrollan además de mantener una coordinación permanente con los agentes mencionados anteriormente. Aunque es instantáneo y relativamente económico, tiene la debilidad de contar con requerimientos específicos para su utilización, tales como un espacio específico determinado, equipos computacionales y una red que provea del Internet. La labor desarrollada en este punto es la utilización permanente de esta herramienta, manteniendo un control constante de ella además de establecer las retroalimentaciones correspondientes e inherentes de su utilización.
- Valija: esta es una forma de enviar y recibir documentación desde los diferentes lugares en los cuales se encuentran ubicadas las oficinas de la agencia (Puerto de Valparaíso, Puerto de San Antonio, Santiago Centro, Aeropuerto Arturo Merino Benítez, Los Andes, Talcahuano y Puerto Montt), también se utiliza de forma que los clientes envíen la documentación necesaria para los diferentes tramites que requieran. Este medio de mensajería es sumamente relevante debido a que los documentos que se deben presentar a la Aduana deben ser originales u

originalizados, este último quiere decir que aunque el documento se encuentre como copia llevando una firma del cliente sobre ella puede ser tomada como original. La labor básica de este medio es mantener un control de los documentos recibidos y a la vez según el instructivo correspondiente enviar las encomiendas a los clientes o destinatarios pertinentes.

- **Coordinación:** en lo que concierne a este punto la labor del ejecutivo comercial es fundamental, ya que es el nexo que une al exportador o importador con el medio de transporte interno a utilizar, la zona primaria utilizada, el puerto escogido, y las instituciones fiscales, entre otras dependiendo de la operación. La función del empleado de la Agencia es coordinar la carga de las mercancías en las bodegas del exportador para ser llevadas al medio de transporte internacional definitivo, esta función no la realiza cualquier agencia de aduanas por lo cual pasaría a llamarse un servicio adicional por el mismo costo, que a la vez le otorga un valor agregado propio a la gestión de la empresa. Por supuesto existen empresas de mayor envergadura, las cuales toman el control de la logística internacional completa, esto quiere decir que en estas empresas el ejecutivo no realiza las mismas labores que con clientes de menor tamaño. En el caso de que la mercancía sea un producto del mar, forestal, carga peligrosa o cualquiera que sea para la ingesta humana, el ejecutivo debe tramitar los permisos correspondientes en las instituciones encargadas.
- **Apertura de despacho y creación de carpetas:** Una vez que se hayan recopilado los datos necesarios se abre el despacho en el sistema Transcomex, aquí se obtendrá el número de despacho que llevará hasta el final. Junto con abrir el número de despacho se hace una carpeta, donde se ingresan los datos básicos del

despacho, esta es la llamada Carpeta Aduanera, esta debe contener los datos del importador o exportador los montos de los productos, breve descripción de las mercancías, formas de pago, modalidades de venta, Incoterms, entre otras.

- Corrección y canje de Bill of Lading: Para que se pueda comenzar con la internación de las mercancías es necesario que el conocimiento de embarque este corregido y canjeado por la empresa embarcadora, esto se hace enviando los conocimientos sin modificaciones a los embarcadores, previo a esto se revisa el documento, se endosa el original a nombre de la Agencia, cabe mencionar que este endoso es solo para efectos de trámites, y finalmente se hace una copia fiel del original para que al momento del envío quede un ejemplar en la carpeta aduanera.

Luego se cancelan las correcciones que se hacen y los gastos locales, ya el Bill of lading es entregado.

- Facturación: dentro de lo que son las tareas administrativas internas esta es la más importante para el ejecutivo, esto es porque la empresa percibe sus ingresos a través de esta vía. El pago a contra factura es lo mas usual para obtener los honorarios y los gastos de despacho de las gestiones realizadas, pero en la importación existe la “Solicitud de fondos”.

La “solicitud de fondos” es una agrupación total de costos del proceso de importación, con el fin de que el cliente proporcione los recursos de forma anticipada para introducir las mercancías. Al hablar de recursos se refiere a una suma monetaria que permita la cancelación total de los aranceles (si corresponde) e impuestos, además de los costos de transporte, almacenamiento, gastos por aperturas entre otros. En este momento también se incluyen los honorarios y

gastos de despacho, lo cual permite no hacer el cobro en la factura final. Las opciones que da la empresa para el pago de esta solicitud son dos, cheques o un depósito directo a la cuenta de la agencia, en donde el cliente poseerá una cuenta única en la que podrá verificar su saldo periódicamente si lo desea. Esta es denominada “cuenta corriente”, la creación de esta herramienta es debido a que la solicitud de fondos se genera con cálculos aproximados que dejan saldos tanto a favor como en contra.

El procedimiento de facturación es simple gracias al programa “Transcomex”, puesto que el programa guía todos los pasos a seguir para emitir la factura final. El proceso comienza con la rendición de los gastos de cada despacho al Departamento de Contabilidad, aquí el encargado introduce los egresos monetarios al sistema tomado en cuenta dos variables, número de despacho y nombre del cliente. Esto permite individualizar los gastos por cada operación realizada, dando un mejor detalle a los usuarios. Luego de la rendición y el ingreso de los datos el ejecutivo esta listo para generar la factura correspondiente, aquí el programa posee un determinado menú en el que se debe acudir para emitir el documento. Luego de finalizada la emisión de la factura se procede al envío por correspondencia junto con todas las facturas o boletas de gastos originales del despacho en cuestión. En el caso que llegara un gasto imprevisto posteriormente o se aplicase un cobro excesivo se crea una nota de debito a favor del cliente, por el contrario si se cobra menos por algún error se hace una nota de crédito a favor de la empresa. Cabe destacar que la facturación se hace al momento de finalizar todo el proceso. Excepto en las exportaciones, ya

que se puede hacer la facturación al entregar las mercancías a la zona primaria correspondiente.

Un tema relevante en lo que respecta a la facturación es el cobro de los honorarios y gastos de despacho, aquí se negocia personalmente con el Agente de Aduanas. Éste vera la forma mas justa de cobrar, y también velara por los intereses de la Agencia al momento de considerar el nivel de complejidad que tenga la gestión de destinación o introducción de mercancías al país. Por otro lado se tomará en cuenta el nivel de importancia que posea el cliente a nivel nacional, viendo sus volúmenes de comercialización tanto como la importancia de la mercancía con la que trabaja. Se hace lo anterior ya que no es lo mismo un cliente que mueve volúmenes por USD 250.000.- FOB que uno que lo haga por USD 2.500.- FOB, aquí recae una importancia única sobre el estudio estadístico de las transacciones comerciales internacionales de cada empresa. De esta manera se aplicará el cobro percentil mas justo para ambas partes, además de determinar la base de calculo mas prudente. Un ejemplo de esto es el caso de las empresas frutícolas, a las cuales se les hace un cálculo por caja exportada, por otra parte a las empresas que trabajan con el arriendo o venta de contenedores se hace un cobro único por contenedor internado.

- Rendición de gastos de despacho: como antes se mencionó, cada operación generaba sus propios gastos los cuales se individualizaban según el número de despacho y el nombre del cliente. El procedimiento comienza con el pago de los gastos por parte de la Agencia, para esto existe un timbre especial el que identifica el número de despacho, monto pagado, nombre del cliente y el ejecutivo a cargo. Luego la recepcionista de todas las facturas pagadas entrega a

cada uno de los ejecutivos las facturas correspondientes a sus clientes, en este momento se revisan para verificar algún tipo de error en los montos, formalidades, o incluso el nombre del usuario.

Después de haber analizado el gasto y de haber encontrado su procedencia el ejecutivo le extrae dos copias las cuales debe firmar y dejar una en su poder. Por otro lado la otra copia debe ser entregada al departamento de contabilidad, en este momento se procesará la información y se hará ingreso al sistema “Transcomex”, tanto para su contabilización como para ingresar el gasto a la factura comercial. El original de cada factura de gastos, son enviados al cliente en conjunto con la factura comercial, el pago a la Tesorería General de la República y el documento de internación o destinación correspondiente (Copias cliente).

- Envío de documentación a clientes: Esta es una de las tareas más recurrentes en las prácticas del ejecutivo comercial, puesto que cada vez que se emite algún tipo de documentación a favor del comerciante internacional se deben entregar las copias originales a los interesados. Por otra parte al momento de generar facturas, notas de debito o crédito, también se deben entregar todos los originales al cliente, lo que conlleva a crear cartas personalizadas y con el detalle correspondiente de su contenido. El programa “Transcomex” de la misma manera que con las facturas genera ayudas que facilitan la emisión de esta correspondencia, tan solo con seguir las indicaciones de la barra de herramientas se puede hacer desde el formato estándar el detalle exacto de lo que va a contener la valija.

Después de la emisión de la carta con el detalle se entrega a la encargada de recepción, quien va a separar cada envío según su lugar de destino. Esto es con el

fin de aprovechar los recursos al máximo, debido a que si la entrega es a los alrededores no habrá necesidad de solicitar el servicio de mensajería puesto que existe un empleado encargado para la valija local. Por el contrario si no es cercano al área de trabajo de este empleado se utiliza la mensajería tradicional.

- **Carpetas a archivo:** Una de las tareas finales luego de terminar con todos los procesos de exportación, importación o tránsitos temporales y su respectiva facturación, es el proceso de enviar las carpetas aduaneras a la bodega de archivos. Lo único que se debe tener en cuenta al momento de archivar las carpetas es el tiempo en el que fueron aprobadas. Toda carpeta que tenga una fecha de aprobación con una antigüedad de cinco años debe ser mantenida por el agente aduanero puesto que el Servicio Nacional de Aduanas puede solicitarlas para un aforo documental, sobrepasando los cinco años se puede prescindir de las carpetas y ser finalmente desechadas. El procedimiento comienza con una revisión exhaustiva de todas las carpetas listas para ser enviadas, luego si se encuentran algunas con imperfecciones se arreglan a la brevedad al punto de tener en perfecto estado las carpetas, después de esto se procede a ordenar por número de despacho y finalmente se hace un listado con todas las carpetas aduaneras que fueron ordenadas y revisadas, este listado lleva la firma del ejecutivo comercial y luego del encargado de la bodega de archivo.
- **Saldo cuenta corriente:** Cada cliente que posea relaciones comerciales constantes con la Agencia posee una cuenta corriente, la cual es utilizada en el momento de realizar un despacho. Por ejemplo al momento de comenzar una importación la Agencia hace una solicitud de fondos, la cual es un monto aproximado de todos los gastos en los cuales va a incurrir el importador por sus productos. La cuenta

corriente funciona para los dos sentidos, si queda un remanente de la solicitud este es usado en el próximo despacho, pero si es por el contrario la Agencia cubre el costo que posteriormente debe ser cubierto por el cliente.

Si el cliente necesita saber el monto exacto de su cuenta corriente, se debe hacer una coordinación con el departamento de contabilidad. Lo primero después de recibir la solicitud del cliente es destinar la solicitud al encargado de contabilidad, dándole algunos datos como el RUT, razón social, fechas de los movimientos y el saldo actual de su cuenta. El encargado hace llegar el pedido al correo del ejecutivo, el cual finalmente entregará el informe final al usuario.

- Solicitud de fondos: como fue mencionado anteriormente pero solo superficialmente, esta solicitud es hecha con el fin de cubrir todos los gastos necesarios para una internación de productos, ya sea parcial o definitiva. Lo importante de esto es que sea lo más sincronizada posible, puesto que la Agencia no cubre operaciones mayores a seis cientos mil pesos por políticas de empresa. Si se demoran las transferencias de dinero también lo harán los trámites aduaneros.

Lo primero es ingresar en el menú “provisión de fondos” del sistema Transcomex, este automáticamente tiene calculados los impuestos que deben ser cancelados por el importador, luego el ejecutivo debe ingresar los gastos de la internación de mercaderías. Aunque solo es un aproximado, es una herramienta bastante útil para solicitar los fondos a los clientes, por otro lado gracias a la basta experiencia de los ejecutivos comerciales el gasto total enviado posee un margen mínimo de error, favorable para la Agencia y el cliente. Cabe mencionar

que la “provisión de fondos” no puede ser emitida si no es aprobada la declaración de ingreso respectiva.

Los datos básicos incluidos por el programa computacional son:

- Razón social de la empresa.
- RUT de la empresa.
- Número de despacho.
- Arancel total a pagar.
- Gastos de transporte local.
- Gastos de almacenamiento.
- Gastos de apertura.
- Gastos por sobre estadía
- Gastos de despacho y honorarios, etc.

Luego de tener terminada la solicitud de fondos esta debe ser enviada vía electrónica, fax o por mensajería, lo importante es que el cliente este enterado de los gastos que son necesarios para la introducción de sus mercancías, para que así entregue los recursos monetarios necesarios en el menor tiempo posible, ya que en el comercio internacional, más bien los agentes del comercio internacional establecen sus tarifas según el tiempo por el que son utilizadas, aumentando según la importancia del cargamento (Valor FOB).

Una vez que haya sido enviada la solicitud se espera la respuesta del cliente, además de la transferencia monetaria o el cheque que cubra la totalidad de los gastos antes mencionados. El primer paso para poder desaduanar las mercancías es pagar los derechos aduaneros a la Tesorería General de la República (TGR), luego de esto es posible sacar el cargamento de los almacenes contratados.

- Pago a la Tesorería General de la República (TGR): al momento en que la Declaración de Ingreso haya sido terminada se pueden cancelar los aranceles correspondientes a la TGR, este pago se puede realizar tanto de forma personal, en cualquier banco en convenio y también se puede hacer el pago mediante el portal de internet de la institución gubernamental.
- Instructivo de retiro y coordinación de transporte interno: este es uno de los documentos internos de la Agencia el cual sirve para orientar al empleado de la Agencia ubicado en las zonas primarias, para que sepa los detalles finales para la entrega de la mercancía al transportista que hará llegar estas al cliente. Los datos incluidos en este documento son:
 - Cliente.
 - Número de despacho.
 - Dirección de entrega.
 - Fecha de retiro.
 - Lugar de retiro.
 - Número, tipo y peso de bultos.
 - Nombre y número telefónico del transportista interno.

Previo al envío del instructivo de retiro el ejecutivo comercial debe coordinar con un transportista interno el retiro de las mercancías en la zona primaria establecida, aquí se negocian los precios y se entregan las fechas de retiro aproximado.

- Envío de carpetas aduaneras a puerto o aeropuerto: una vez que estén todos los documentos como corresponde, todo coordinado y los impuestos y aranceles cancelados, se pueden enviar las carpetas aduaneras a las zonas primarias

correspondientes. En esta tarea se utiliza la valija para poder hacer llegar los documentos en forma rápida y eficiente.

- Aforo físico o documental: en el caso que el despacho haya salido sorteado con un aforo físico o documental, la carpeta aduanera debe ser enviada con una GEMI (Guía de Entrega de documentos y movimientos internos), la cual detalla el contenido exacto de la carpeta aduanera.
- Recepción de guías de despacho: una vez que la importación o exportación se haya concretado el encargado de despachar las mercancías debe hacer llegar la guía de despacho correspondiente al ejecutivo comercial, del mismo modo este ejecutivo debe velar para que la guía llegue a la carpeta aduanera y de esta manera se pueda efectuar la facturación correspondiente.
- Retiro de guías aéreas, pago de desconsolidado y retiro de papeleta: una vez que el vuelo en el que llega la mercancías ha arribado se puede hacer el retiro de la guía aérea que lo ampara, para poder hacer el retiro se deben cancelar los gastos que el embarcador estime conveniente y luego este entrega la guía corregida y manifestada, el manifiesto² según la Aduana es el “Documento que contiene la relación completa de los bultos de cualquier clase a bordo del vehículo con exclusión de los efectos postales y de los efectos de tripulantes y pasajeros, suscrito por el conductor”.
- Emisión de Documento Único de Salida (Primer Envío): esta tarea se desarrolla cuando el exportador esta claro de que mercancías desea enviar al extranjero, esto se concreta con el instructivo de embarque, factura, packing list y mandato correspondiente. Este documento se desarrolla en el programa “Transcomex” y

² Fuente: www.aduana.cl

sirve solamente para que las mercancías puedan ingresar a la zona primaria y para que posteriormente puedan ser enviadas.

- Solicitud de Embarque: este documento interno es similar a la orden de retiro, lo único diferente es que a parte de los datos básicos lleva el lugar de destino de las mercancías y el número de autorización del DUS 1.
- Envío de DUS 1 al departamento técnico: una vez que las mercancías hayan sido embarcadas, y se tengan las cantidades definitivas de los montos de las mercancías, fletes y seguros, se envían las carpetas al departamento técnico para que desarrollen el DUS 2.

1.4 Problemas encontrados

El trabajo en la agencia no estuvo afecto de problemas, puesto que ocasionalmente se debía recurrir a la improvisación humana para resolver falencias del sistema ya establecido. Incluso los procedimientos e instructivos sobre los que se basa el servicio de la empresa, en ocasiones entorpecen las labores de los trabajadores haciendo su trabajo más engorroso y lento. A continuación se darán a conocer los principales problemas que enfrentó con mayor frecuencia el pasante:

- Programas computacionales.
- Horarios de trabajo debido a los clientes.
- Tiempos de llegada de los documentos.
- Reemplazo de ejecutivos.
- Mal utilización de no conformidades.
- Desinformación de los clientes en temas recurrentes.

Programas computacionales: los servicios informáticos en las labores diarias de todo funcionario de la agencia es de suma importancia, es por esto que los problemas en los computadores resaltaban de manera un tanto exagerada por parte de los ejecutivos comerciales. Las quejas mas que nada se deben al atraso de manera inmediata en la coordinación o trámite de alguna transacción internacional, por otra parte se hace un calendario específico de todas las labores que se deben realizar para que ningún cargamento pague excesos de almacenaje, multas o sobrestadías, es por eso que cualquier atraso en el trabajo del ejecutivo puede causar consecuencias negativas para el cliente o el agente de aduanas, el que debe cancelar los gastos que se produzcan por las malas gestiones de los funcionarios de la Agencia.

Principalmente este problema es causado por el uso natural que produce un desgaste por la gestión diaria de todos los trabajadores que participan en la cadena logística de la agencia de aduanas. La constante mejora en el servicio produce cambio o mejoras en los sistemas informáticos de la empresa, en este sentido “La Agencia” implemento un nuevo programa computacional llamado “Transcomex”, el cual tiene una aplicación sumamente versátil. Su utilización puede abarcar temas como Contabilidad, Operaciones, Recursos Humanos y Comercio Exterior entre otras, el problema que causo este nuevo programa fue la difícil adaptación a las nuevas características que poseía este, además de los nuevos procedimientos que nacieron en su implantación definitiva.

En los primeros meses se hizo difícil tanto la adaptación como la implantación propia del programa a la realidad computacional en la que estaba la agencia, es decir, a parte de lo difícil que fue el acomodo de los funcionarios al programa la mayoría de los equipos computacionales con los que contaba “La Agencia” no poseía la capacidad para sostener un programa computacional tan complejo como el “Transcomex”, la consecuencia principal fue la constante asesoría del departamento informático a cada uno de los computadores con dificultades. La mayoría de los problemas que se solucionaban eran tan solo con una reiniciación de los equipos cosa que no solucionaba el problema de raíz.

Horarios de trabajo debido a los clientes: las extensas jornadas laborales que se producen son recurrentes en la oficina de la casa matriz de “La Agencia”, esto es generalmente por causa de los clientes. La demora en que incurren los usuarios de la empresa en la entrega de información provocan varias horas extraordinarias para los empleados, aunque es un beneficio económico para ellos, el estrés comienza a surgir

de manera lógica en el grupo de trabajo. La principal preocupación que aparece cuando los clientes no envían la información correcta o simplemente no la envían, es el estado de la mercancía en puertos o aeropuertos nacionales, esto quiere decir, si la mercancía puede ser desembarcada con los costos pertinentes de la operación sin pagar ningún tipo de castigo por tiempos, esto es en caso de la importación. En el caso de la exportación la inquietud mayor es el aprovechamiento oportuno de las reservas en las compañías navieras, en palabras mas simples es que el cargamento no pierda su barco o avión dependiendo del caso.

Tiempos de llegada de los documentos: como ya se había comentado anteriormente la entrega de información es crucial para el embarque o desaduanamiento oportuno de las mercancías, es por esto que la llegada de los documentos en forma física es un punto crítico dentro del proceso logístico de la empresa. Se menciona el documento en forma física para distinguirlos de los documentos vía escáner, fax o cualquier otro medio de estas características que pierden la propiedad de originalidad o legalidad, aunque exista la posibilidad de legalizar el documento (Firma sobre el escrito que es copia o fotocopia). Sea cual sea el caso el documento original o legalizado debe llegar en su forma física a las manos del ejecutivo designado.

El problema que existe con esta entrega, son los tiempos que toma para reunir toda la documentación necesaria en el proceso de desaduanamiento o embarque. Lo más usual es que los usuarios envíen las copias de la documentación como una forma de avanzar con trámites previos como la emisión del Documento Único de Salida y la apertura del despacho aduanero. Si bien este es un problema diario, la culpa no es de ningún agente en particular sino de la acumulación de los atrasos de cada eslabón,

es decir, el atraso de uno va llevar al atraso de otro. En este punto cabe destacar la importancia y el trabajo eficiente de las empresas de mensajería, los cuales trabajan de una manera eficiente y eficaz en el servicio que están especializadas. Son una parte importante dentro de la logística de la empresa y su labor muchas veces pasa desapercibida.

Reemplazo de ejecutivos: debido a que el periodo en que se realizó la práctica profesional era estival y que existía una calendarización de las vacaciones de cada funcionario, era usual que se repartieran las labores del trabajador fuera de funciones, lo cual era bastante complicado debido a que la estructura de trabajo es personalizada, es decir, cada ejecutivo tiene una cartera de clientes única. Al poseer esta característica la disposición de trabajo hacia sumamente dificultoso repartir el portafolio de usuarios entre los colegas, puesto que se debía sumar una carga de trabajo extra y además correspondía aprender toda la forma de trabajo del nuevo usuario y los contactos que conllevan.

En lo que correspondía al reemplazo de ejecutivos el practicante tubo una labor fundamental, ya que sustituyo de forma parcial a cada integrante del departamento, se hace mención a un reemplazo de forma parcial debido a que se mantenía una permanente supervisión sobre las tareas que realizaba el alumno en practica.

Mal utilización de no conformidades: un problema bastante sutil que ocurría en el proceso logístico era la inapropiada aplicación de no conformidades en “La Agencia”, se debe explicar previamente que la empresa trabaja bajo las normas ISO (International Standardization of Organization), específicamente con las normas ISO 9000 encargadas de regular la calidad en servicio. El problema consistía en que al

elaborar una “No Conformidad” a un departamento o individuo se creaba un ambiente similar al hostil, es decir, se rebuscaba la manera después de esa notificación de devolver la “No Conformidad”. Lo que provocaba esto era la pérdida del sentido de esta herramienta, la cual es notificar errores en la aplicación de los procedimientos con el fin de mejorar las posibles falencias tanto grupales como personales.

Aunque no es un problema serio, más que nada son unas diferencias típicas de cualquier trabajo de grupo, merece ser planteado en reuniones de jefes de áreas para que esto no se transforme en una guerra de “No Conformidades” que no van a mejorar la situación o posibles errores de los procedimientos. Incluso se puede perder la posibilidad de mejorar procedimientos, es decir, de reinventar nuevos procedimientos que mejoren los tiempos de reacción de los empleados, atención a los consumidores o implementación de aplicaciones que puedan facilitar o hacer más eficiente el trabajo de cada trabajador.

Lo importante en esto es destacar al personal los objetivos de los procedimientos y las herramientas que poseen, además de la ayuda que tienen estos en el cumplimiento de las metas propias de “La Agencia” y hacia sus clientes. Por otra parte dejar claro la misión de la empresa en cada individuo partícipe de la firma para que se trabaje en forma conjunta, así logrando de la mejor manera y de forma más rápida los fines de cada uno, incluyendo los de la empresa.

Desinformación de los clientes: aunque no es un problema de vital importancia y tomando en cuenta que la empresa esta al servicio constante de los usuarios, es un punto en el cual se puede trabajar y así disminuir los tiempos que se invierten en orientar a los exportadores o importadores muchas veces novatos. La

desinformación puede pasar a ser un problema al momento de perder el rumbo de lo que es necesario hacer, por ejemplo es fundamental que el exportador sepa reservar el contenedor más adecuado posible para el tipo de mercancía que desea destinar, con esto se asegura que los productos van a llegar de la forma en que fue acordada en el contrato de compra-venta con el comprador internacional.

Se piensa que todos los exportadores o importadores saben todo el proceso por el que deben pasar sus mercancías, pero muchas veces esto no ocurre de esta manera. Algunos compradores o vendedores nacionales aprenden sobre la marcha las actividades que deben desarrollar, es por eso que la asesoría de los ejecutivos es fundamental para llegar a completar la compra o venta internacional, es decir, se debe cumplir con todas las cláusulas del contrato de compra y venta.

Aunque no se puede obligar a los clientes a aprender todas las materias que involucran el comercio internacional, se podrían generar ayudas simples pero a la vez útiles que guíen al exportador o importador en los pasos cruciales de la transacción internacional. En lo que concierne a las actividades actuales el ejecutivo realiza informes periódicos de los avances en temas aduaneros, legales y de transporte, los que generalmente se hacen vía Internet o telefónica. El único inconveniente en estos informes es la inversión en tiempo tanto de las llamadas telefónicas, como de la redacción de los varios correos electrónicos enviados a todos los clientes que tengan trámites pendientes o próximos a ser realizados.

Otra característica que se busca es la no pérdida de tiempo de los clientes en trámites hechos personalmente, es decir, el ejecutivo busca el máximo de aprovechamiento de las herramientas que ofrece la tecnología, entre los que se destaca Internet el cual esta avanzando cada vez más en lo que son los pagos o

transferencias monetarias. Un ejemplo que recalca la cualidad antes mencionada es el pago de los aranceles e impuestos al valor agregado (IVA), que se hacen por esta vía a la Tesorería General de la República (TGR). Con lo anterior cabe subrayar el avance que han alcanzado las instituciones públicas (Servicio Nacional de Aduanas, Servicio de Impuestos Internos, Servicio Agrícola y Ganadero, Tesorería General de la República, entre otros) en la implantación de los sistemas informáticos en sus procedimientos y formas de trabajo para lograr niveles de atención superiores y a la vez más ágiles, lo que permite mayores volúmenes de usuarios por red y menores en las instalaciones de cada organización.

1.5 Soluciones y acciones propuestas.

Propuesta “Guía Práctica de Exportaciones e Importaciones Marítimas y Aéreas, Orientada con un Seguimiento Físico y Documental”.

Delimitación “Carácter no alimenticio, no peligroso y no aplicable sobre seres humanos que se negocien sin carta de crédito”.

La guía que será presentada se incluyen los principales conocimientos que se deben tener al momento de internar o destinar mercancías tanto desde como hacia el país. El texto no es una aproximación exacta a todo tipo de mercancía puesto que se necesitarían estudios mucho más complejos para abarcar la totalidad de los procesos existentes, teniendo en cuenta además que existe un número importante de diferentes orígenes industriales de bienes.

El comienzo del texto tendrá como finalidad dar a conocer las especificaciones básicas que se deben tener al momento de iniciar las transacciones comerciales con el país transfronterizo, tales como el análisis previo de la organización, las formas de contactar a los clientes o proveedores, comenzar negociaciones, mantener contactos, hacer llegar muestras, conocer los tramites de importación y exportación, entre otras. Después de finalizado el primer paso se enseñaran las formalidades tanto documentales como prácticas que se deben tener presentes, como lo son el envío de folletos, catálogos, facturas proformas u ordenes de compra en el caso de las importaciones.

Una vez concluida la oferta o demanda se pasa a concretar a través de un contrato, es cual debe contener ciertas especificaciones especiales que deben ser conocidas por cualquier negociante internacional, como lo son las formas de pago, modalidades de venta, responsabilidades mutuas (INCOTERM), medios de transporte, entre otras.

En lo que son las modalidades de venta, medios de transporte y formas de pago se darán una detallada información puesto que son etapas sensibles en el proceso de comercio internacional.

CAPITULO II: “GUÍA PRÁCTICA DE EXPORTACIONES E IMPORTACIONES MARÍTIMAS Y AÉREAS, ORIENTADA CON UN SEGUIMIENTO FÍSICO Y DOCUMENTAL”

2.1 Objetivos generales y específicos

Lo más relevante según el criterio del autor es la desinformación de los usuarios de la Agencia, lo cual lleva a otro tipo de consecuencias como la pérdida de tiempo y recursos por el solo hecho de que no es informado el cliente de todas las aristas posibles dentro del comercio internacional. Es por lo anterior que es importante la búsqueda de un medio que garantice una información actualizada, fácil de entender, que instruya y sea al mismo tiempo accesible para todo usuario, lo que así se obtendrá será una disminución de los tiempos invertidos en las instrucciones a los exportadores o importadores locales.

Viendo otro punto similar, al generar ayudas textuales el cliente puede ser guiado en los procedimientos claves dentro de los trámites internacionales y además ser asesorado para que aproveche los beneficios otorgados por diferentes instituciones además de maximizar el uso de las herramientas informáticas para disminuir tiempos y costos innecesarios.

Planteado lo anterior solo queda proyectar el objetivo principal, el cual es generar un manual práctico que asesore las decisiones en el ámbito de los negocios internacionales, específicamente un documento que entregue información acerca de todo el proceso logístico y documental que debe utilizar cualquier coordinador o encargado de comercio exterior en sus mercancías para que así pueda minimizar los

recursos utilizados, a la vez asegurar la correcta llegada de estos al país de destino. Al mencionar la palabra “correcta” sólo se hace mención al estado en el que fue acordado por el contrato de compra venta internacional pactada entre ambas partes.

No solo se busca entregar información aduanera o de trámites al usuario sino que se espera dar una amplia variedad de temas que aseguren un real material de apoyo para la toma de decisiones del encargado del departamento de comercio exterior de la empresa asesorada.

Lo primero es dejar clara la importancia de la logística internacional en el comercio global, es por eso que se comenzará por informar de todas las consideraciones que se deben tener en cuenta al momento de negociar con la empresa extranjera, como lo son las formas de pago, contratos, modalidades de venta, INCOTERMS, medios de transporte entre otras, secundando a esto se entregará la información precisa que debe tener considerada al instante de empacar sus productos para la travesía internacional, dependiendo de la naturaleza de la carga a enviar. La unitarización es otro punto relevante que se ofrecerá, ya que es una de las características más importantes que se deben considerar en el transporte de mercancías hoy en día.

Luego de entregar las definiciones básicas de las negociaciones internacionales se dará a conocer un texto detallado con las consideraciones que hay que tener para poder exportar o importar productos tanto desde como hacia el país. Lo primero será la explicación del paso a seguir, para luego entregar la condición en la que deberían estar los documentos y mercancías en su trayecto.

2.2 Marco Teórico

Según el Servicio Nacional de Aduana un Agente de Aduana³ es un “Profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías”.

Estos despachadores tendrán el carácter de ministros de fe en cuanto a que la aduana podrá tener por cierto que los datos que registren en las declaraciones que formulen en los documentos de despacho pertinentes, incluso si se trata de una liquidación de gravámenes aduaneros, guardan conformidad con los antecedentes que legalmente les deben servir de base. Todo ello, sin perjuicio de la verificación que pueden practicar los funcionarios de aduana, en cualquier momento, para cerciorarse de la corrección del atestado del despachador.

Si los documentos de despacho no permitieren efectuar una declaración segura y clara, el Despachador deberá subsanarlo y registrar el dato correcto mediante el reconocimiento físico de las mercancías o, si, es procedente por declaración jurada de su comitente en cuyo caso el testimonio expreso del Despachador en tal sentido podrá tener el mismo valor probatorio que se ha indicado en el inciso anterior.

La posición arancelaria que se indique en las citadas declaraciones no formará parte del testimonio de fe, pero la Aduana podrá suponer correcta su formulación sin necesidad de reconocimiento de las mercancías por sus funcionarios.

Se tendrán por auténticas, es decir, conforme con el valor de los documentos que se reproducen, las copias que los agentes de aduana otorguen sobre cualquiera de

³ Fuente: www.aduana.cl

las actuaciones que comprende el despacho en que han intervenido o de los documentos que se requieren para éste. Las copias podrán ser dactilografiadas o fotografiadas y en ellas deberá expresarse el número del ejemplar y se estampará la fecha en que se otorgue y la firma y timbre del Despachador.

El Agente de Aduana podrá prestar sus servicios ante cualquier Aduana del país”. Se entiende por territorio aduanero las Zonas Primarias, Secundarias, Francas y Francas de Extensión. Estas se detallan de la siguiente forma:

- Zona Franca⁴: Área o porción unitaria de territorio perfectamente deslindado y próximo a un puerto o aeropuerto amparado por presunción de extraterritorialidad aduanera.
- Zona Franca de extensión⁵: Ciudad o región situada adyacente a la Zona Franca delimitada por el Presidente de la República en uso de sus facultades.
- Zona Primaria⁶: Espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales, marítimas o terrestres de la movilización de las mercancías; para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en él han de cargarse, descargarse o recibirse las mercancías, para constituir, con los demás requisitos y formalidades establecidas, un acto legal de importación, exportación, tránsito, transbordo, cabotaje o cualquier otra operación aduanera.
- Zona Secundaria⁷: Parte del territorio nacional, fijada por el Director, que le corresponde a cada Aduana para los efectos de ejercer su competencia.

4 Fuente: www.aduana.cl

5 Fuente: www.aduana.cl

6 Fuente: www.aduana.cl

7 Fuente: www.aduana.cl

La documentación emitida por el Agente de Aduanas es fundamental para que las empresas puedan enviar o ingresar mercancías desde o hacia el país, esto es debido a que el Agente emite la documentación oficial para regularizar todas las operaciones de comercio internacional frente al Servicio Nacional de Aduanas, ya sean estas exportaciones, importaciones, reingresos, salidas temporales, tránsitos, almacenes particulares, reexportaciones, etc.

Según Aduana las operaciones mencionadas anteriormente se describen de la siguiente manera:

- Exportación⁸: Envío legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior.
- Importación⁹: Ingreso legal al territorio nacional de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país.
- Reingreso¹⁰: Retorno al territorio nacional de mercancías nacionales o nacionalizadas.
- Salida Temporal¹¹: Salida al extranjero de mercancías nacionales o nacionalizadas con un fin determinado y para ser exportadas o reimportadas dentro de un plazo establecido.
- Reexportación¹²: Retorno al extranjero de mercancías ingresadas legalmente al territorio nacional sin que se haya consumado legalmente su importación.

8 Fuente: www.aduana.cl

9 Fuente: www.aduana.cl

10 Fuente: www.aduana.cl

11 Fuente: www.aduana.cl

12 Fuente: www.aduana.cl

- Tránsito¹³: Paso de mercancías extranjeras a través del país cuando éste forma parte de un trayecto total comenzado en el extranjero y que debe ser terminado fuera de sus fronteras.

Igualmente se considerará como tránsito el envío de mercancías extranjeras al exterior que se hubieren descargado por error u otras causas calificadas en las zonas primarias o lugares habilitados, con la condición de que no hayan salido de dichos recintos y que su llegada al país y su posterior envío al exterior se efectúe por vía marítima o aérea.

- Almacén Particular¹⁴: Recinto de depósito perfectamente deslindado e individualizado en el documento de destinación, donde las mercancías extranjeras permanecen bajo potestad aduanera, sin pagar los derechos e impuestos que causen en su importación.

En una exportación el documento que permite la salida legal de la mercancía es el Documento Único de Salida (DUS) este documento el agente lo emite en dos instancias, la primera (DUS 1 o Aceptación a Trámite) es para ingresar los productos a zona primaria y la segunda (DUS 2 o Legalizado) es la que acredita la real cantidad de mercancías exportadas y su precio definitivo, incluyendo los costos, el flete o el seguro contratado según corresponda el INCOTERM negociado.

En una importación el documento que permite el ingreso de la mercancía al país es la Declaración de Ingreso (DIN), en este documento emitido por el agente, se detallan los datos del importador y todo lo relacionado con las condiciones de pago,

¹³ Fuente: www.aduana.cl

¹⁴ Fuente: www.aduana.cl

formas de pago, partidas arancelarias, INCOTERM, seguro y flete según corresponda.

En una importación de Almacén Particular el documento que respalda esta operación y también es emitida por el agente de aduanas, es la Declaración de Almacén Particular de Importación (DAPI), la cual permite al importador mantener las mercancías ingresadas, en un almacén particular fiscalizado por el servicio nacional de aduanas, hasta cuando el importador decida hacer el ingreso definitivo de la mercancía. Este ingreso definitivo se produce cuando el importador cancela la totalidad de los aranceles correspondientes y se produce la declaración de ingreso para los productos. También tiene la opción de abonar, es decir, puede pagar los impuestos de parte de las mercancías pudiendo hacer uso de ellas al momento de ser canceladas en la Tesorería General de la República.

En el caso de un transito temporal de mercancías, se genera un documento llamado Declaración de Admisión Temporal (DAT), la cual aunque es poco usual dentro del total de gestiones en la Agencia, es desarrollada.

2.2.1 Modalidades de venta¹⁵

El Banco Central de Chile establece que toda exportación o importación debe indicar la Modalidad de Venta, lo que definirá posteriormente las acciones a seguir para liquidar las divisas, efectuar retornos y emitir facturas.

¹⁵ Fuente: www.prochile.cl

En todo caso, cualquiera sea la modalidad que se acuerde, deberá ser declarada en el documento oficial aduanero correspondiente, detallando las respectivas condiciones. Algunas de las modalidades son:

Modalidad de venta a firme: Es aquella forma de venta en la cual el valor de la mercadería no admite modificación alguna, en otras palabras, el exportador pacta con el comprador un precio por la mercadería que sea adquirida por este último, precio que no debiese variar.

Modalidad de venta bajo condición: En este tipo de transacción, el valor definitivo de la mercadería, queda sujeto al cumplimiento de condiciones especiales que se convengan entre el exportador y su comprador.

Consignación libre: Es aquella en que el valor de la mercadería tienen un carácter meramente referencial, puesto que esta es enviada a un agente receptor, el que la recepciona y vende conforme a instrucciones impartidas por el consignante o a lo convenido entre ambos. Algunas mercancías pueden transarse bajo esta modalidad, éstas son. Libros y revistas, hortalizas, flores. Pescados, semillas y animales de pedigree enviados a exposiciones.

Modalidad en consignación con mínimo a firme: En esta forma de venta, un mínimo de valor de la mercadería es efectuado bajo la modalidad de venta a firme. El valor definitivo de la mercadería queda sujeto al cumplimiento de las demás condiciones que se convengan entre el exportador y su comprador.

Estas Modalidades no son únicas, por cuanto el mismo Compendio de Normas de Cambios Internacionales dispone que la Gerencia de Comercio Exterior del Banco Central de Chile podrá autorizar operaciones de exportación con modalidades de venta distintas a las señaladas anteriormente.

2.2.2 Formas de pago¹⁶

Existen diferentes formas de pago, las más utilizadas son:

- **Acreditivo (carta de crédito):** La forma de pago más recomendada para el exportador. El Acreditivo es una orden de pago bancaria, abierta a solicitud del importador, a favor del exportador. Otorga la seguridad de que las mercancías serán pagadas una vez enviadas y tan pronto el exportador cumpla las condiciones previamente establecidas.

El banco es libre de aceptar o rechazar la orden de abrir o de confirmar una Carta de Crédito. Los tipos de acreditivo más recomendados son:

- **Irrevocable:** Lo convenido en la Carta de Crédito sólo podrá modificarse con el consentimiento de ambas partes.
 - **Confirmado:** Significa que el Banco notificador chileno asume el compromiso de pago, adicional al banco emisor de la Carta de Crédito.
 - **A la vista:** Esto significa que el pago se efectuará una vez que el exportador presente los documentos de embarque en el banco comercial chileno.
- **Cobranza Extranjera:** Los bancos comerciales no tienen más responsabilidad que seguir las instrucciones de cobro dadas por el exportador (ordenante) al momento de presentar los documentos de embarque para ser entregados al importador. Resulta más económico que la carta de crédito.

¹⁶ Fuente: www.prochile.cl

- Pago contado: El exportador envía las mercancías al extranjero bajo el compromiso de que el importador pagará en el momento de recibirlas o en un plazo previamente acordado. Debe existir plena confianza entre las dos partes.

2.2.3 International Commercial Terms (INCOTERMS)¹⁷

Los Incoterms son términos definidos y elaborados por la Cámara Internacional de Comercio (CIC), con la finalidad de establecer un lenguaje estandarizado que pueda ser utilizado por los compradores y vendedores que participan en negocios internacionales.

Los Incoterms tienen como finalidad definir con precisión los gastos que el exportador deberá asumir permitiendo su identificación y consecuente incorporación en el precio de exportación de la mercancía.

El INCOTERM permite definir con exactitud hasta que punto y momento el exportador es responsable de la mercancía y en que momento se transfieren los riesgos de pérdida o daño al comprador, a su vez el INCOTERM, especifica de manera concreta los documentos que deberán presentar y tramitar comprador y vendedor en las distintas fases de la operación de exportación.

A continuación se señalan los INCOTERMS más utilizados, detallando las obligaciones del exportador como también los factores que influyen en el precio del producto exportado.

¹⁷ Fuente: www.prochile.cl

- EXW, EX WORKS (FRANCO FABRICA): Significa que el exportador entrega sus responsabilidades cuando pone las mercancías a disposición del comprador en el establecimiento de venta, bodega o cualquier otro lugar convenido (es decir, fábrica, factoría, etc).

Las obligaciones del exportador son las siguientes:

- Entregar las mercancías en el lugar y fecha convenidos.
- Suministrar la mercancía en fábrica de conformidad con el contrato.

Precio de exportación:

- Valor de compra del producto o costo de elaboración (materias primas, nacionales o importadas, remuneraciones, etc.).
- Embalajes y envases.
- Marcas y rótulos exteriores.
- Inspección o certificación previa, en caso que el comprador lo solicite.
- Seguro de almacenaje (sólo si el exportador lo desea).
- Utilidad de exportación.

- FCA, FREE CARRIER (FRANCO TRANSPORTISTA): Significa que el vendedor entrega las mercancías, despachadas para la exportación, al transportista propuesto por el comprador en el lugar acordado.

Obligaciones del exportador:

- Si la entrega tiene lugar en los locales del vendedor, el vendedor es responsable de la carga. Si la entrega ocurre en cualquier otro lugar, el vendedor no es responsable de la carga.
- Tiene la obligación de realizar los trámites en la aduana de exportación.

Precio de exportación:

-Además de los señalados en el EXW, anterior, debe considerar los siguientes costos.

-Gastos hasta la entrega al transportista.

-Gastos de los trámites de aduana como también los derechos de aduana, impuestos y demás gastos oficiales pagaderos al momento de la exportación.

➤ FAS, FREE ALONGSIDE SHIP (FRANCO AL COSTADO DEL BUQUE):

Significa que el vendedor entrega cuando las mercancías son colocadas al costado del buque en el puerto de embarque convenido.

Obligaciones del exportador:

-El vendedor debe despachar las mercancías para la exportación.

-El exportador ha de asumir todos los riesgos de pérdida o daño de las mercancías hasta aquel momento en que son colocadas al costado del buque en el puerto de embarque convenido.

-Notificar al comprador con la debida anticipación que la mercancía ha sido depositada al costado del buque en el puerto convenido así como entregar la prueba documental de ello.

Precio de exportación:

-Además de los señalados en FCA, debe considerar lo siguiente: Transporte de la fábrica a la estación o al camión.

-Carga del camión.

-Flete interno de la fábrica al puerto (o aeropuerto, o estación de trenes).

-Descarga en el puerto (o aeropuerto, o estación de trenes), con las mercaderías puestas en bodega.

-Gastos del despacho de la aduana de exportación.

- FOB, FREE ON BOARD (FRANCO A BORDO): Significa que el vendedor queda libre de obligaciones cuando las mercancías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido. Este término puede ser utilizado sólo para el transporte por mar o por vías navegables interiores.

Obligaciones del exportador

-El exportador debe soportar todos los riesgos de la pérdida y el daño de las mercancías hasta el momento en que la mercancía es depositada a bordo del buque, proceso que debe realizar dentro del plazo estipulado en el contrato.

-Notificar al comprador con la debida anticipación la entrega de la mercancía a bordo.

-Debe realizar las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúen ante el Servicio Nacional de Aduanas para la correcta exportación de las mercancías.

Precio de exportación, además de los señalados en FAS, debe considerar lo siguiente:

-Carga / estiba en el muelle o buque (o avión o tren).

-Comisión del agente de aduanas.

- CFR, COST AND FREIGHT (COSTO Y FLETE): Significa que el vendedor queda libre de obligaciones cuando las mercancías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido.

Obligaciones del exportador:

-El exportador esta obligado a despachar las mercancías para su exportación.

-El vendedor debe pagar los costes y el flete necesarios para conducir las mercancías al puerto de destino convenido, pero, el riesgo de pérdida o daño de las mercancías, así como cualquier coste adicional debido a eventos ocurridos después del momento de la entrega, se transmiten del vendedor al comprador.

Precio de exportación:

-Además de los gastos contemplados en FOB.

-Flete/transporte internacional.

-Descarga en el puerto (lugar) de destino.

➤ CIF, COST, INSURANCE AND FREIGHT (COSTO, SEGURO Y FLETE):

Significa que el vendedor queda libre de obligaciones cuando las mercancías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido.

Obligaciones de exportador

El vendedor debe pagar los costes y el flete necesarios para conducir las mercancías al puerto de destino convenido, pero el riesgo de pérdida o daño de las mercancías, así como cualquier coste adicional debido a eventos ocurridos después del momento de la entrega, se transmiten del vendedor al comprador. No obstante, en condiciones CIF el vendedor debe también procurar un seguro marítimo para los riesgos del comprador de pérdida o daño de las mercancías durante el transporte.

Consecuentemente, el vendedor contrata el seguro y paga la prima correspondiente. El comprador ha de observar que, bajo el término CIF, el vendedor está obligado a conseguir un seguro sólo con cobertura mínima. Si el comprador desea mayor cobertura, necesitará acordarlo expresamente con el vendedor o bien concertar su propio seguro adicional.

El término CIF exige al vendedor despachar las mercancías para la exportación.

Precio de exportación a los costos señalados en los puntos anteriores se agrega:

-Seguro de la mercadería.

Los incoterms anteriormente señalados son los más utilizados en el comercio internacional, sin embargo, a continuación mencionamos los otros, que dependiendo de cual sea el servicio que quiere ofrecer, puede tomar en consideración:

- CPT = TRANSPORTE PAGADO HASTA: Es un término equivalente al CFR, pero que se utiliza para el transporte que no sea marítimo.
- CIP = TRANSPORTE Y SEGURO PAGADO HASTA: Es un término equivalente a CIF, pero se utiliza para el transporte que no sea marítimo.
- DEQ = ENTREGADO EX MUELLE: Término utilizado también normalmente para envíos por vía marítima. El comprador actúa en el muelle del punto de destino indicado.
- DDU= ENTREGADO CON LOS DERECHOS ADUANEROS NO PAGADOS: Cuando el vendedor se encarga de todo lo necesario para entregar la mercancía en el lugar convenido, a excepción del desaduanamiento en el país de destino.
- DDP= ENTREGADO CON LOS DERECHOS ADUANEROS PAGADOS: Significa que el vendedor se hace cargo de todo, incluyendo los procedimientos necesarios para el despacho de la mercancía y el pago de los derechos aduaneros.

2.3 Propuesta: “Guía Práctica Orientada con un Seguimiento Físico y Documental de Exportaciones e Importaciones Marítimas y Aéreas”

2.3.1 Fundamentos

Después de hacer la descripción y análisis de cada problema que fue suscitando a lo largo de la pasantía se determinó que existen algunas complicaciones que no son posibles de solucionar con recursos bajos o poder conseguir la colaboración de algunas instituciones de servicios. En lo que concierne a los problemas con los sistemas computacionales, es solo un tema de tiempo para que los usuarios del programa computacional “Transcomex” se adapten a las nuevas condiciones y procedimientos además de las nuevas herramientas que este provee. Por otra parte la solución a las dificultades técnicas solo se puede superar con un plan de trabajo de los ingenieros computacionales a cargo del departamento informático, que compatibilice de manera correcta los sistemas operativos existentes con los programas integrados a cada computador, haciendo que funcionen de la manera y la velocidad adecuada. Es por lo antes mencionado que no es necesario crear una propuesta específica para este inconveniente.

Los horarios de trabajo prolongados son algo que no se puede corregir de una manera fácil, ya que se tendría que corregir todo el sistema de comercio internacional y además coordinar a todos los integrantes de la cadena logística con la que trabaja cada cliente. Solo queda dejar claro a los clientes los tiempos que son necesarios para poder liberar las cargas de la aduana o exportarlas, y con esto darle los tiempos máximos para entregar las informaciones necesarias para todo tipo de gestión.

Por otra parte algunos ejecutivos ven una oportunidad latente de aumentar sus ingresos por medio de las horas extras, cosa que es normal debido a que el nivel de remuneraciones dentro de los ejecutivos es sumamente bajo y no se transmite la importancia de sus gestiones al sueldo mensual que reciben. Si se hiciera algún cambio estratégico o se eliminara el pago de horas extras solo se verían beneficiados los costos de la empresa, algo que no es ético y tampoco favorable para lo que son las motivaciones de cada trabajador. Lo último no se debe dejar de tomar en cuenta ya que es una de las características más relevantes a la hora de cumplir con los objetivos de la empresa, puesto que el compromiso de trabajo de cada individuo facilita y a la vez ayuda a compartir la visión corporativa.

Lo anterior nos lleva a desistir también de la idea de solucionar los tiempos de la correspondencia, se piensa que son prudentes y que no es necesario intervenir a ningún tipo de nivel. Con esto se avala de buena manera el trabajo de las empresas de mensajería, los que mantienen buenos estándares de eficiencia en sus labores.

En lo que atañe a la rotación de los ejecutivos es excelente que se organicen por medio de organigramas, de hecho el problema nunca fue de organización sino más bien al minuto de reemplazar las tareas del colega en vacaciones, puesto que al trabajar con clientes fijos se crean lazos de confianza entre ambos, los cuales permiten trabajar de una manera única. Los ejecutivos muchas veces se adecuan a las formas de trabajo de sus contactos o viceversa, esto va a depender de la comodidad y que además los resultados favorezcan a ambas partes. No solo con un buen procedimiento se pueden obtener resultados favorables, sino que cada una de las partes deben tener la capacidad de adaptarse a las circunstancias presentes en situaciones diferentes o adversas. Muchas veces se pierde demasiado tiempo en

aplicar el adecuado procedimiento interno de la Agencia o en la empresa del cliente, lo que esto provoca es solamente un atenuante resultado al final de la operación.

Las características más importantes que debe tener una operación internacional son rapidez, coordinación y comunicación, legalidad y una correcta gestión en documentación por parte del ejecutivo. La velocidad con la que se deben desarrollar las actividades de internación o destinación internacional son sumamente importante, ya que el tiempo que se utiliza en estas operaciones se traduce monetariamente tanto para uno como para cualquier otro agente involucrado en el proceso. Es por esto que se busca dentro de la logística internacional la disminución de los tiempos en cada eslabón de la cadena, permitiendo abaratar costos o disminuir la cantidad de castigos monetarios por sobrestadías en almacenes de agentes de estiba/desestiba o aduaneros.

Por otra parte la rapidez de los trabajos permite promover las gestiones anticipadas, que son avances documentales del proceso las cuales no necesitan las mercancías físicas como forma de corroborar la veracidad del asunto. El trámite anticipado es utilizado solamente en la internación de mercancías y permite un ahorro considerable al momento de la importación definitiva o parcial.

Siguiendo con la justificación al proyecto propuesto se debe seguir respaldando con los problemas que afectan actualmente la empresa, como lo es la mala utilización de la herramienta de “No Conformidades”. Si bien es cierto se utiliza mal en ciertas circunstancias los empleados tienen conocimiento de cómo aplicarla teóricamente dentro del sistema, lo único que falta es darles a conocer los objetivos específicos de la herramienta para esto solo se necesita una reunión con los jefes de cada sección o una reunión grupal de todos los empleados de la oficina

donde acontece el controversial hecho. Se deben dar a conocer otras formas de dar a notar las discordancias que se dan dentro de los compañeros de trabajos y dejar así de utilizar de mala manera este instrumento de las normativas ISO.

2.3.2 Proceso de exportación

2.3.2.1 Estudio de la capacidad productiva interna de la empresa

Lo primero antes de comenzar a pensar de alguna manera en exportar productos a otros países es hacer un exhaustivo análisis de las capacidades actuales de la empresa, puesto que se debe saber si la empresa esta en condiciones de proveer a empresas internacionales de manera eficiente, además de averiguar si se puede llegar a otros mercados con el mismo producto.

Dentro de las características más cotizadas o solicitadas por consumidores extranjeros son las certificaciones internacionales, estas son casi un requisito básico para poder negociar internacionalmente puesto que los estándares de calidad aumentan dependiendo del país que sea seleccionado para la venta u oferta. Las normas ISO – INTERNACIONAL STANDARD OF ORGANIZATION acreditan gestiones de calidad, medio ambiente entre otras. Las normas HACCP – HAZARD ANALISYS OF CRITICAL CONTROL POINTS respaldan operaciones productivas preocupadas de los puntos más sensibles de la fabricación de los bienes a exportar.

La obtención de las antes mencionadas certificaciones internacionales no garantiza un cien por ciento de éxito en las transacciones, solo gana prestigio a la hora de ser presentado al comprador extranjero puesto que se da a conocer la

seriedad con la que se desarrollan los productos ofrecidos, hecho importante en momentos de negociación.

Una de las herramientas más utilizadas para diagnosticar el estado de la empresa es el análisis FODA, este ayuda a identificar las cualidades o problemas internos, además de identificar oportunidades y amenazas que son las que las empresas cuentan en el mercado que están o estarán inmersas. Las consonantes del análisis representan las fortalezas y debilidades con las que cuenta la empresa, es decir, economías de escala, personal bien capacitado, certificaciones internacionales, tecnologías, misión y objetivos bien definidos entre los empleados, costos bajos de cambio de industria, variedad de proveedores y de sustitutos.

Por otro lado las vocales del análisis representan las oportunidades y amenazas que el mercado les proporciona a la empresa, tales como, nuevos mercados, posibilidad de exportar, mercados en crecimiento, versatilidad del producto, ingreso de competidores al sector, productos sustitutos, ingreso de productos importados, pocos proveedores de materias primas.

Es importante que el análisis se haga bajo un ambiente crítico y subjetivo, ya que subvalorar o sobrevalorar las cualidades o condiciones del entorno puede ser perjudicial para las pretensiones futuras de la empresa, es decir, si la empresa sobrevalora sus cualidades intrínsecas puede tener problemas al momento de entrar al mercado escogido puesto que ya no será capaz de satisfacer las necesidades de este.

La capacidad productiva de la empresa es fundamental, puesto que los compromisos adquiridos con los comerciantes internacionales deben ser cumplidos a cabalidad. Si la empresa es internacional, es decir, posee una demanda nacional sumada a una extranjera, es aun más compleja la situación ya que se deben cumplir

ambos compromisos para, por una parte no perder participación de mercado en el país de origen o perder credibilidad a nivel internacional. Lo recomendable es separar las líneas de producción, así será mas fácil no solo la destinación de las labores sino que también la repartición de los recursos o cuantificación de los costos.

El tema de la capacidad productiva es tomada muy seriamente por las empresas de origen europeo, es por esto que si se desea entablar negocios con estos países se debe estar preparado para recibir fuertes cantidades de demanda al comienzo de la relación comercial, puesto que esa es la manera de estas organizaciones de medir la capacidad real de producción de sus proveedores, de esta manera saben las cantidades máximas que pueden exigirles a cada empresa. Esta es una manera de asegurar la compra de las materias primas, lo que a la vez asegura una producción del bien final.

2.3.2.2 Investigación de mercados

Luego de ver que la empresa esta en condiciones de proveer de manera adecuada a los estándares de calidad extranjeros se debe realizar un estudio detallado de la demanda y el mercado en el cual se desea incursionar, este estudio dará a conocer datos tales como la cantidad estimada de usuarios para ese producto, tipos de consumidores, ubicaciones, preferencias, gustos, ingresos entre otros.

El estudio no garantiza un resultado cien por ciento exitoso, solo es una herramienta que disminuye la incertidumbre del exportador a la vez de generar información útil para desarrollar productos especializados en cada mercado. Lo que si es seguro es que no necesariamente tener capacidad de producción sea lo mismo

que capacidad de internacionalización, es decir, que no necesariamente lo que se produzca y comercialice a nivel nacional se pueda hacer internacionalmente.

Si se desea buscar un país para comercializar lo primero que hay que ver es la necesidad que tiene por el producto que se está ofreciendo, es decir, debe haber una necesidad que satisfacer o aminorar. Por ejemplo, si ofrezco aparatos electrodomésticos no puedo esperar encontrar una necesidad en Japón, ya que este país es uno de las mayores potencias mundiales en este rubro. Aunque el ejemplo es demasiado burdo, es una buena manera de dar a entender que no se deben perder recursos o invertir tiempo en países que aunque son excelentes economías, no poseen oportunidades claras para mi producto.

Por otro lado se deben aprovechar las ventajas comparativas que se otorgan en el país de forma natural, por ejemplo el biombo natural que significa la Cordillera de los Andes protege los embates de pestes u otros fenómenos que provengan de la nación trasandina, existen otras como el clima, suelo, relieve, mar, etc. Esta protección debe ser aprovechada y así explotar las características sanas de los productos nacionales por sobre otros, así mismo usar factores culturales, económicos, políticos y sociales en favor de los privados. En años anteriores se ha utilizado la imagen de un país estable tanto social como económicamente, y con un riesgo país inferior al usual en estados sudamericanos, esto ha ayudado a cientos de empresas para concretar negocios y a la vez alianzas con empresas que desean utilizar a Chile como plataforma de negocios para Sudamérica.

Es lógico que si una empresa extranjera se contacta personalmente y presenta su demanda por medio de una orden de compra, no sea necesaria la utilización de la investigación de mercado. Pero si se puede indagar más en el mercado en el que esta

inmersa la compañía extranjera, puesto que puede haber un mercado insatisfecho sin ser explotado.

Las fuentes para encontrar información acerca de mercados internacionales son dos: las fuentes primarias y secundarias. La primera de estas se caracteriza porque la empresa extrae la información directamente del mercado de estudio, esto lo hace por medio de encuestas, entrevistas o investigaciones en el país. La fortaleza de esta fuente es su capacidad de adaptación y calidad de información, ya que es el mismo consumidor el que responde a las inquietudes de la empresa exportadora, pero la debilidad es el alto costo y tiempo que involucra hacer una investigación de estas características. La segunda fuente son las secundarias, en esta ocasión la empresa recopila datos de fuentes ya compiladas. Estas fuentes son generalmente estadísticas desarrolladas por empresas o instituciones especializadas en temas puntuales, los cuales son aprovechados y tomados como referencia para las futuras tomas de decisiones.

2.3.2.3 Análisis de la competencia

Este es uno de los factores más importantes en lo que respecta a la factibilidad de cualquier tipo de negocio, puesto que es una de las fuerzas más directas en todo tipo de mercado. Debido a que en los tiempos actuales el cliente busca al proveedor que otorgue el mayor valor posible, es que la competencia se ha hecho cada vez más complicada. Toda empresa busca entregar el mayor coeficiente de valor para el cliente, este valor según algunos autores se obtiene de la división del

beneficio otorgado al producto con el precio final asignado. Se resume en la siguiente ecuación:

$$\text{Valor} = \frac{\text{Beneficio}}{\text{Precio}}$$

Si se desea entonces dar mayor valor a la compra del cliente, se pueden seguir dos sendas; la primera, es el aumento de los beneficios al producto (Garantías, regalos, concursos, mayores cantidades por el mismo precio, etc.), y la segunda es simplemente disminuir el precio asignado.

En esta etapa hay que verificar de forma bien minuciosa las preferencias y actitudes del consumidor objetivo, ya que si se busca un segmento ya fidelizado será demasiado costoso en tiempo y dinero la introducción del producto al mercado meta.

2.3.2.4 Plan de exportación

Después de determinar todas las características más relevantes de los consumidores potenciales, y además se ha tomado la decisión de exportar, se prosigue con el desarrollo de las estrategias a seguir para hacer llegar los productos al comprador internacional. La estrategia no es más que el establecimiento de los pasos a seguir para que el producto llegue de manera adecuada y cumpliendo con todas las exigencias legales tanto nacionales como internacionales.

Existen ocasiones en que no se tienen claro los pasos a seguir o los procesos internos a implementar para lo que son las ventas internacionales, es por esto que es aconsejable que el privado contrate una asesoría de personas con conocimientos en el tema de comercio exterior. En el caso de que no se cuente con recursos para esto, una

buena opción es el estudio de casos reales dentro del mercado nacional, es decir, empresas con las mismas características y deseos de incursionar en el extranjero.

La implementación de procesos copiados no garantiza un total éxito, puesto que los procesos de exportación son adaptables a las realidades particulares de cada empresario, además el mercado es tan vertiginosamente cambiante que un proceso logístico único completo es poco factible.

Lo primero al momento de comenzar a delinear el plan de exportación es determinar los objetivos tanto generales como específicos del proyecto, tales como montos por retornos de divisas, producción para el mercado extranjero, costos para las transacciones internacionales, entre otros. Lo importante es tener claro y nunca olvidar porque se están haciendo todos los esfuerzos por exportar.

Si la empresa va a ampliar su rubro a exportador debe agregar a la planificación la creación de un departamento que coordine todas las operaciones internacionales, es decir, se debe agregar un departamento de comercio internacional. Este va a ser subordinado del departamento de operaciones o aquel que estime conveniente el administrador de la empresa, y se encargará de coordinar los embarques con el departamento de operaciones. Se deben tener en claro los recursos que serán asignados al departamento de comercio exterior, como también se debe saber perfectamente cuales serán los beneficios por implantar una nueva área a la empresa. Si los recursos invertidos son proporcionalmente inferiores a los beneficios actuales y proyectados, es preferible contratar servicios externos de outsourcing en el área internacional.

Al saber quien va a ser el encargado del comercio exterior de la empresa, se debe determinar cual va a ser el precio final de las mercancías para aquellos

compradores internacionales. Dichos compradores deben ser contactados por agentes especializados, por la empresa, por medio de ferias u otros medios que permitan la llegada de las ofertas a las empresas extranjeras. Se pueden elaborar facturas proforma, enviar muestras, folletos, o todo lo necesario para que el interesado tenga conocimiento de todas las características de los productos ofrecidos y sus respectivos valores.

Al tener a los compradores interesados en la adquisición de los productos, se debe buscar el perfeccionamiento de la oferta, la cual se hace al momento de recibir la confirmación de la factura proforma o la emisión de una orden de compra del cliente.

Status Documental: Creación del plan de exportación.

2.3.2.5 Perfeccionamiento de la compraventa internacional.

Esta claro que cada empresa realiza sus propios procedimientos, incluso los relacionados con el comercio internacional, es por esto que los datos que a continuación son presentados pueden ser o no aplicables en las empresas actualmente. Lo primero es determinar cuales van a ser los productos que serán ofrecidos, ya que se tiene que conocer cuales productos tienen o no las características necesarias para poder satisfacer al cliente y al mismo tiempo cumplir con todas las reglamentaciones legales.

Las ofertas de los productos son hechas a través de una factura proforma, la cual contiene todos los datos necesarios para realizar una compraventa internacional, tales como:

- Individualización del Vendedor, con su dirección postal, correo electrónico de contacto, teléfonos, y cualquier antecedente que permita su ubicación. Esta información normalmente está preimpresa en el formato de la empresa.
- Número, lugar de emisión y fecha.
- Persona natural o jurídica a quien se dirige la oferta, identificada por su nombre o razón social, dirección, teléfono, fax, nombre de contacto.
- Descripción de la mercancía, con indicación de tipo, calidad, modelo, forma de presentación, posición arancelaria a nivel de partida SISTEMA ARMONIZADO.
- Cantidad que se cotiza y vía de embarque.
- Puerto de Embarque y de destino, en base a los INCOTERMS 2000 es decir, mencionando la cláusula de venta al costado del precio ofertado.
- Tipo de embalaje que se usará, la cantidad de bultos que resultará y sus dimensiones.
- Precio de venta unitario y total a nivel FOB y, cuando proceda, los gastos estimados de flete y seguro.
- Condición de pago ofrecida y el instrumento de pago que se requiere. Por Ej.: "Contado; Acreditivo a la vista sobre Banco Estado". Esto es importante cuando el exportador necesita recibir la carta de crédito sobre su banco para gestionar posteriormente créditos de preembarque.

- Plazo de entrega de la cantidad ofertada o plan de embarque indicado en forma genérica, por ejemplo: "100 cajas mensuales".
- Validez de la Cotización: cuando cumpla esta función la factura proforma debe obtener un plazo expresado en tantos días corridos a partir de la fecha, o precisando la fecha de vencimiento. Hasta ese día inclusive el consignatario podrá ejercer su derecho a aceptar el precio y condiciones ofertadas.

La utilización de facturas proforma no es la única forma de perfeccionar compraventas internacionales, existen formas mas directas de realizar las transacciones u ordenes de compra, por ejemplo, existen los viajes de negocios realizados por algún integrante de la empresa quien busca directamente a los compradores. El viaje debe estar plenamente planeado y dirigido a un lugar que pueda albergar la mayor cantidad de clientes objetivos y de la mejor calidad, y si se pueden obtener las direcciones exactas sería aun mejor. El representante internacional de la firma debe tener una buena capacidad negociadora para que así obtenga un contrato no solo por una vez sino que prolongada en el tiempo. Esto se puede lograr al entregarle al cliente una oferta interesante y provechosa para ambas partes, también se debe contar con muestras, imágenes de la empresa, certificaciones, mostrar los procesos productivos utilizados, entre otros.

Otra de las maneras utilizadas para contactar a clientes son las ferias internacionales, aunque en menor medida es una útil forma, ya que es muy poco el empresario que al necesitar abastecimiento recurre a este tipo de eventos. Generalmente es utilizado por pequeñas y medianas empresas puesto que son apoyadas por organismos estatales, donde el objetivo principal es contactar la mayor cantidad de clientes potenciales no importando su tamaño o capacidad de compra.

La utilización de agentes también es una de las posibilidades que existen para obtener clientes, solo pagando una comisión se puede lograr. En este caso se entrega el perfil de cliente que se desea y el agente lo contacta.

Status Documental: Emisión de la factura proforma u orden de compra, confirmación de embarque y creación de contrato de compra venta internacional.

2.3.2.6 Inicio del proceso de exportación

Después de tener claro las capacidades productivas de la empresa, de tener un comprador, de perfeccionar un contrato de compraventa internacional, se puede comenzar el proceso de exportación. En la orden de compra se determinaran todas las variables tanto cuantitativas como cualitativas del embarque, es después de esto que la empresa debe preparar el embarque físico, es decir, se debe embalar en la cantidad y en la forma que el cliente lo requiere.

Aquí el departamento de operaciones o producción juega un papel fundamental en la logística internacional de la empresa, puesto que es el primer eslabón de la cadena, los productos deben ser elaborados de forma óptima y asegurados en empaques seguros y confiables, ya que debe cuidar el estado de la mercancía en toda su travesía.

Antes del momento en que la mercancía se esta preparando para su envío al extranjero se puede decir que se ha separado el proceso documental del físico en la exportación. Ninguna de las dos es menos o más importante que la otra, esta será un complemento que tomará el nombre de exportación. La parte física será el camino

que tendrá que recorrer la mercancía para llegar a su destino, en esta primera etapa comienza en la empresa exportadora.

La parte documental ya ha comenzado, puesto que desde el momento en que la factura proforma ha sido decepcionada y confirmada por el cliente, y el contrato de compraventa ha sido ratificado por ambas partes se puede decir que el proceso de exportación ya ha comenzado. Al momento de perfeccionarse la demanda se deben comenzar a realizar las gestiones para entregar en el menor tiempo posible las mercancías, de esta manera se asegura el cumplimiento de la cláusula de tiempo de embarque que se haya establecido.

Status Físico: Inicio de la producción de la mercancía a ser exportada y embalaje de las mismas en sus envases primarios. Posterior unitarización (Pallets, cajas, cajones, entre otras).

Status documental: Emisión de la factura comercial y lista de empaque.

2.3.2.7 Solicitud de reserva (booking) o contratación de un Freight Forwarder (embarcador).

Este es uno de los primeros pasos para poder enviar las mercancías al extranjero, la etapa de la reserva es una de las más simples y cortas en el proceso exportador. También existen muchas maneras para realizarlas, solo hay que tener claros datos básicos sobre el embarque.

En un embarque aéreo el trámite es sumamente sencillo, ya que solamente se debe contactar a un ejecutivo de la línea aérea seleccionada tanto por vía mail o

telefónica. Se dan las instrucciones de que se necesita una reserva para un destino determinado, se entregan las dimensiones del bulto que se va enviar, las características, para cuando se desea el espacio, se entregan los datos del exportador y del importador en el país de destino. Con esta información la compañía aérea tendrá claro el tratamiento que tendrá que entregarle a la mercancía, por ejemplo si es un producto congelado, la compañía tendrá que dar un espacio especial climatizado y seguro para la no perecibilidad del producto. No se necesita ningún documento de por medio, ni tampoco un pago al momento de la reserva y en lo que concierne a la confirmación del espacio es prácticamente inmediato.

En el caso marítimo es similar al anterior, se deben entregar los mismos datos que en las reservas aéreas y no existen documentos ni pagos de por medio. Lo que cambia un poco es la forma de conseguir los espacios marítimos, ya que se utilizan programas que entrelazan a algunas compañías navieras en un sistema de intranet, este software permite realizar el proceso en línea con las navieras. En el caso de las compañías que no estén en este sistema las reservas deben ser hechas vía mail o telefónicamente a los ejecutivos encargados, tal y como se hacen en la vía aérea.

En las exportaciones terrestres este paso se omite, puesto que el proceso en esta vía comienza con la contratación de un transporte terrestre internacional.

Es desde este momento en donde el exportador puede solicitar los servicios de un freight forwarder o embarcador para que sea éste, quien con autorización del exportador nacional pueda realizar tareas de logística, distribución y documentación en su nombre (exportador). Los servicios de estos agentes del comercio internacional han ido evolucionando con el tiempo y han alcanzado a cubrir prácticamente toda la cadena logística internacional, es decir tienen la capacidad de apoyar al cliente en el

proceso de embalaje hasta la entrega de las mercancías en las puertas del importador en el lugar de destino.

La decisión del cliente de dejar las labores de logística internacional va a repercutir directamente en la pérdida de control de la cadena logística. Muchas de las decisiones ya no van a ser hechas por el exportador de las mercancías, perdiendo la posibilidad de obtener recursos por el solo hecho de desconocer el proceso de exportación. Hay que decir si que la experiencia de los embarcadores lleva a aumentar su capacidad de negociación con las compañías navieras y la especialización en este servicio les otorga ventajas competitivas que disminuyen los costos de manera considerable, llevando al cliente a tomar una difícil decisión, la cual es; “Hago yo el proceso de exportación completo, me ahorro cierta cantidad de dinero y mantengo intacto el control de la cadena logística de mis productos o contrato un servicio especializado de embarcadores, disminuyo los tiempos de embarque, disminuyo el control sobre mis productos, me ahorro tiempo en tramites y pago un poco más”.

Status Físico: Mercancías unitarizadas en bodega.

Status Documental: Solicitud de reserva aérea o marítima, entrega de booking o número de reserva. Contratación de los servicios de un embarcador (Opcional).

2.3.2.8 Solicitud de contenedores, consolidado en bodegas de la empresa o en puerto de salida.

Es difícil separar el proceso inicial de una exportación ya que usualmente el proceso de solicitud de reserva, solicitud de contenedor y negociación de flete van paralelos. Al momento de solicitar la reserva, explicado en los párrafos superiores, se ve si es necesaria la contratación de un contenedor dependiendo de las características de las mercancías, el volumen del embarque o las necesidades particulares del importador extranjero, entre otras.

En este momento también se debe dejar establecida la modalidad en la que los contenedores van a exportar los contenedores, existen dos modalidades las cuales son:

- **Shipper load:** en esta modalidad el contenedor hace de envase temporal para las mercancías, ya que antes de ser internadas las mercancías, el representante de los armadores en Chile entregan al transportista encargado del transporte desde puerto a las bodegas del cliente, el TATC (Titulo de Admisión Temporal de Contenedores) previamente pagado el Gate In del embarque. Con el TATC el contenedor puede transitar libremente por el país, el operador del contenedor tiene un año para retornar el contenedor a puerto o a su deposito correspondiente, sino este puede ser retenido por la Aduana aplicándole todas las multas que sean posibles. Una vez hecha la internación de la mercancía y pagado el Gate In, el transportista debe llevar las mercancías a las bodegas del cliente para su respectiva desconsolidación,

luego de eso el contenedor debe ser devuelto al deposito destinado por el armador.

- Shipper Own: los contenedores ingresados o destinados tanto al como desde el país, bajo esta modalidad quedan bajo el dominio del comprador nacional en caso de una importación o del comprador internacional en caso de una exportación. La modalidad debe quedar expresada en el bill of lading o aquel que haga sus partes, en el caso de Chile estos contenedores tiene dos formas de salir de puerto, la primera es con un operador ocasional el cual debe ser autorizado por el servicio nacional de aduanas. La segunda forma, la más usual bajo esta modalidad es que se interne el contenedor antes de salir de puerto junto con la carga.

Al dejar claro el tipo de contenedor que se necesita y la modalidad bajo la cual se va a trabajar, el cliente debe dejar establecido el lugar de consolidación de la mercancía. Existen dos formas de consolidar el contenedor, la primera es en las bodegas del cliente en donde sale listo el contenedor para ser embarcado. Al momento de tener listo el DUS el camión con el contenedor o los bultos consolidados pueden ingresar sin problemas a zona primaria. La segunda forma es consolidar las mercancías en áreas dispuestas por las empresas extraportuarias para las mercancías para consolidación en puerto, en este caso el DUS debe indicar que mercancía viene en el transporte, las cantidades y la forma en la que viene. Después de ingresar a zona primaria gracias a la presentación del DUS la mercancía es llevada a los sitios de consolidado donde al ser finalizada la tarea es embarcada.

Status Físico: Mercancías llevadas al puerto con transporte local para consolidación en puerto (Opcional).

Status Documental: Emisión guía de despacho.

2.3.2.9 Negociación del flete

En esta etapa existen muchas variantes que deben tomarse en cuenta para economizar recursos y tiempo, una de las más importantes es la periodicidad de los embarques que se harán, puesto que es indispensable tener seguro el transporte internacional de las mercancías. Si se posee una cantidad constante de exportaciones es recomendable negociar un contrato de fletamento con la compañía naviera, área o terrestre. Ya que al pagar individualmente cada flete a largo plazo puede ser un costo bastante elevado que se debe asumir, factor negativo para el precio que se desea establecer en el mercado seleccionado, la búsqueda constante para todo gerente o encargado del comercio internacional de cualquier empresa es alcanzar un precio competitivo en el país de objetivo.

Al no poseen un ritmo predecible de exportaciones o si el exportador no posee una situación que no le permite negociar la opción más utilizada es la utilización de un embarcador, en este caso el forwarder posee una capacidad negociadora que puede ser utilizada por el exportador. De esta manera se pueden conseguir precios de fletes más asequibles o económicos útiles para las necesidades de las empresas locales.

Status Documental: Emisión contrato de fletamento (opcional).

2.3.2.10 Contratación de los servicios de un Agente de Aduanas

Se cual sea el medio de transporte o las mercancías que se desean exportar, es imprescindible la gestión del Agente de Aduanas en el proceso de exportación, es por eso que se deben negociar los honorarios que serán cancelados por las labores desarrolladas por este actor del proceso de exportación.

De conformidad con el artículo 195¹⁸ de la Ordenanza de Aduanas, “el Agente de Aduana es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías”.

El Agente de Aduana no forma parte de la administración pública, sino que es integrante de la iniciativa privada, que contribuye al Estado en el control del ingreso y salida de mercaderías.

Entre las labores de este experto se cuentan:

- Velar por la correcta aplicación de las normas chilenas de exportación e importación.
- Verificar la aplicación de los tratados y acuerdos comerciales suscritos.
- Elaborar conocimientos de embarque.
- Brindar asesoría en el cumplimiento de leyes relativas a las nuevas exigencias documentales y físicas sobre las cargas, tales como las normas contra el bioterrorismo.
- Confeccionar certificados de origen.
- Verificar sellos.

¹⁸ Fuente: www.aduana.cl

- Preparar el aforo de mercancías.
- Presentar documentos ante organismos fiscalizadores.
- Gestionar autorizaciones sanitarias, fitozoosanitarias y ambientales cuando es pertinente.
- Verificar el etiquetado de información comercial.
- Facilitar las inspecciones de autoridades relacionadas con el sector.
- Entregar asesoría y servicio integral en las operaciones de exportación e importación.
- Colaborar para alcanzar la eficiencia en términos de costos, oportunidad y rapidez de las operaciones de comercio exterior.
- Aportar con su experticia en la aplicación de los Tratados de Libre Comercio y Acuerdos Comerciales firmados por Chile.
- Intervenir en la correcta recaudación de derechos aduaneros e impuestos, entre ellos, el IVA.

Como operador multilogístico experto en legislación aduanera y comercio exterior, el Agente de Aduana asesora al importador y al exportador a lo largo de todo el proceso, desde el embalaje hasta la llegada a destino de la mercadería, otorgando seriedad, confianza y responsabilidad en sus operaciones, solo se deben negociar los términos en las cuales se trabajará.

Si existe una operación de exportación mayor a USD 1.000.- FOB es necesaria la utilización de un agente de aduanas autorizado por el Servicio Nacional de Aduanas. En una exportación el agente de aduanas cumple la tarea de ministro de fe, el cual garantiza que las mercancías cumplan con toda la documentación necesaria y también con todas las exigencias legales para su excursión. En el caso de

operaciones de destinaciones, el agente emite un documento llamado Documento Único de Salida (DUS), el cual es indispensable para que las mercancías puedan ingresar a cualquier zona primaria.

Status Documental: Emisión de mandato e instructivo de embarque para la exportación por parte del exportador.

2.3.2.11 Creación del Documento Único de Salida (Aceptación a Trámite)

La principal labor que realiza el agente de aduanas en el proceso de exportación es la emisión del DUS, en una de sus partes llamada “Aceptación a trámite”. El DUS AT es fundamental para que las mercancías que se requiere sean exportadas puedan ingresar a la zona primaria correspondiente.

Los documentos base para la elaboración del DUS AT de las exportaciones de los productos estudiados son los siguientes:

- Mandato.
- Factura de Exportación (No es necesaria en la etapa de aceptación a trámite la copia del Servicio de Impuestos Internos).
- Lista de empaque.
- Copia de la guía aérea cuando la exportación es hecha a través de una empresa de correo expreso internacional o courier. (En el caso marítimo no es necesario un conocimiento de embarque previo).
- Instructivo de embarque.

Con el mandato el cliente confiere el poder necesario para que el agente de aduanas pueda realizar las gestiones pertinentes para concretar la exportación, pasa a ser un documento aduanero para la operación. Junto con el documento antes mencionado es necesaria una instrucción detallada de los datos del embarque.

El cliente debe entregar la información inherente al embarque, tales como el número de reserva (vía marítima), consignatario (nombre y dirección), datos del embarcador (nombre y RUT) y compañía transportadora (nombre y RUT), especificación de las mercancías (valor, cantidad, cláusula de venta, modalidad de venta, forma de pago, pesos (brutos y netos), tipo de embalaje que será presentado en el ingreso a zona primaria, medio de transporte, puerto de embarque y puerto de desembarque.

Con la información antes mencionada se puede emitir el Documento Único de Salida Aceptación a Trámite, válido solo para el ingreso de las mercancías a la zona primaria seleccionada. Una vez terminado el documento el transporte local contratado por el cliente puede ingresar a los recintos portuarios presentando el DUS AT y la guía de despacho que es llevada necesariamente con la carga, en el caso aéreo también es necesaria la guía aérea del embarque.

El trabajo del transportista local queda terminado en el momento que las mercancías son entregadas en el lugar de stacking designado, este puede ser un espacio tanto de la empresa extra-portuaria como de la aduana, de cualquiera manera será zona primaria, en este lugar la carga esperará su turno para ser embarcada. Por otro lado la labor del agente de aduanas no queda terminada en la zona primaria sino hasta cuando no les sea informado que las mercancías no tendrán algún tipo de examen (físico o documental). Si tienen un aforo físico, las mercancías deben ser

llevadas al “anden de aforo” y ser prestadas al fiscalizador, quien decidirá la cantidad de muestra que necesita (puede ser incluso todo), todo esto junto con el DUS AT y guía de despacho. En cambio si la operación azarosamente arroja un aforo documental, la carpeta aduanera debe ser presentada al fiscalizador correspondiente, cabe destacar que es muy difícil que esto ocurra al momento del ingreso de las mercancías a zona primaria, ya que generalmente este aforo se aplica en la etapa de la elaboración del DUS Legalizado.

Al mismo tiempo de la elaboración del DUS AT en la exportación vía marítima se debe realizar la matriz de B/L, este documento es la base para la elaboración del Bill of lading definitivo. Este documento contiene datos tales como: Consignante o exportador (nombre, dirección), consignatario (nombre, dirección), número de contenedor y sellos, descripción de las mercancías (nombre y pesos), booking o reserva, tipo de flete (prepaid, collect, etc), nombre de la nave y número de viaje, puerto de embarque y desembarque.

Luego de que esté desarrollada la matriz de B/L esta debe ser enviada al embarcador correspondiente en una planilla Excel, ellos se encargan de enviarle a las compañías navieras la información y luego emiten bajo su formato y con el número de B/L entregado por la naviera su propio Bill of Lading. Por otro lado cuando los fletes son contratados directamente con la naviera, la entrega de los datos de la matriz de B/L son ingresados por el sistema “Intra” (solo algunas compañías trabajan con este sistema) o por el medio que ellas estimen conveniente.

Los costos que se incurren para embarcar las mercancías en el puerto en el caso marítimo son dos, el “gate out” y el “visto bueno”. El primero de ellos nace en el momento de retirar el contenedor del depósito, y consiste en el gasto que existe en

sacar el contenedor del depósito y entregarlos al transportista. El transportista recibe el contenedor junto con el sello y el informe “interchange”, el cual es el informe que se realiza sobre el estado en el que es entregado el contenedor, este informe también le permite al conductor del transporte llevar el contenedor a la bodega del cliente.

El segundo es un gasto propio de la operación documental de la tramitación del bill of lading, en el caso de las operaciones hechas directamente con las navieras este cobro no es aplicado, gracias a que la Asociación Nacional de Agentes de Aduana (ANAGENA) consiguió que las compañías navieras no aplicarían este cobro a los exportadores. Los que si aplican este cobro no importando a quien sea hecho, son los embarcadores o freight forwarding.

Status Físico: Mercancías transportadas desde las bodegas del cliente hasta la zona primaria. Luego de la zona primaria son llevadas al sector de stacking. Finalmente las mercancías son embarcadas.

Status Documental: Emisión de DUS AT, guía aérea, bill of lading y facturación de gastos de gate in, vistos buenos y agencia de aduanas.

2.3.2.12 Emisión de certificado de origen

Las normas de origen consisten en un conjunto de requisitos que debe cumplir una mercancía en su proceso productivo, en relación con la utilización de insumos y bienes intermedios, para determinar el país en el cual ha sido producida.

En los Acuerdos de Libre Comercio las normas de origen se usan para determinar si un producto califica para el trato arancelario preferencial cuando es exportado entre los países que participan en el Acuerdo. El objetivo es impedir que los bienes producidos en terceros países y que sólo han transitado o han sido objeto de una transformación mínima en los países participantes de un Acuerdo reciban un trato arancelario preferencial.

El trato arancelario preferencia consiste en la rebaja parcial o total de los aranceles aduaneros en el país de destino de las mercancías, el certificado de origen debe ser tramitado en las entidades gremiales y gubernamentales¹⁹, dependiendo del Acuerdo y del tipo de producto. Se excluyen de este trámite las exportaciones acogidas a los Tratados de Libre Comercio con Canadá, México, Centroamérica, Estados Unidos y Corea, dado que el exportador debe certificar el origen de sus productos.

Las entidades gremiales y gubernamentales son las siguientes:

Entidades gubernamentales.

¹⁹ Fuente: www.prochile.cl

- Comisión Chilena del Cobre (COCHILCO), entidad habilitada para emitir certificados de origen para los países en el marco de la ALADI/MERCOSUR/PERU/SGP
- Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), entidad habilitada para emitir certificados de origen para los países en el marco de la ALADI/MERCOSUR/PERU/SGP.
- Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), entidad habilitada para emitir certificados de origen para los países en el marco de la ALADI/MERCOSUR/PERU/SGP.
- Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (DIRECON), entidad habilitada para emitir certificados de origen para la Unión Europea y EFTA.

Entidades gremiales.

- Cámara Nacional de Comercio, entidad habilitada para emitir certificados de origen para los países en el marco de la ALADI/MERCOSUR/PERU/SGP (sólo para los productos agrícolas y maderas en bruto).
- Sociedad de Fomento Fabril, entidad habilitada para emitir certificados de origen para los países en el marco de la ALADI/MERCOSUR/PERU/SGP (Sólo productos industriales).

Existen dos formas de tramitar el certificado de origen, la primera es de forma anticipada, en la cual se presenta la declaración para la emisión del certificado de origen (DECO) en reemplazo del DUS, la factura de exportación y el certificado de

origen en el formato correspondiente. Luego de eso es presentado en la entidad debida. Por otro lado el trámite normal del certificado de origen debe contener el DUS, la factura de exportación y el certificado de origen en su formato para ser presentado a entidad habilitada.

Status Físico: Las mercancías se encuentran en camino al destino.

Status Documental: Emisión del certificado de origen.

2.3.2.13 Creación del Documento Único de Salida (Legalización)

Una vez hecho el embarque y la facturación de la agencia de aduanas (Honorarios, gastos de despacho, gate in pagado y visto bueno pagado), se puede proceder a realizar el DUS LEG. Para proceder a emitir este DUS es necesario cumplir las siguientes condiciones:

- Mercancías despachadas de zona primaria.
- Factura timbrada por el servicio de impuestos internos.
- Copia no negociable del bill of lading o aquel que haga sus partes.
- Certificado de seguro (si procede).
- Mandato del cliente, lista de empaque y guía de despacho.
- DUS AT aprobado.

El plazo máximo que se posee para realizar el DUS LEG son 25 días a contar de la aprobación del DUS AT, y si fuese solicitada una prórroga se suman 15 días adicionales a los 25 originalmente otorgados. Si el despacho se encuentra dentro de los requisitos no existirá ningún problema en emitir el DUS LEG.

Status Físico: Las mercancías se encuentran en camino al destino.

Status Documental: Emisión del DUS LEG.

2.3.2.14 Pago de divisas

Una vez que las mercancías son recibidas por el cliente con total aceptación, la mayor parte del acuerdo de compra venta internacional ya esta listo. Lo único faltante es el pago de las divisas, en el caso que se haya acordado un pago anticipado o al contado obviamente esta parte se encontraría en el comienzo del proceso de exportación y la operación de exportación estaría cancelada, pero como existen otros tipos de pago es pertinente mencionarlo.

Ya que el pago con carta de crédito no es objetivo de este informe solo quedaría la cobranza, esta forma de pago consiste en el crédito otorgado por el exportador al comprador internacional, generalmente comienza a correr a partir de la fecha de embarque y dependiendo de la confianza que tenga exportador con el solicitante del crédito, será la cantidad de días y monto del crédito otorgado.

Status Físico: Mercancías en las bodegas del cliente.

Status Documental: Transferencia bancaria al exportador.

2.3.2.15 Devolución de IVA²⁰

Los exportadores pueden solicitar la devolución del IVA al Servicio de Impuestos Internos, el requisito que existe es que el monto solicitado de devolución de IVA sea compensado con el saldo deudor que posea la empresa, es decir no puedes solicitar 10 en devolución si tienes 5 adeudado.

El monto del IVA a devolución corresponde al 19% sobre el valor líquido de retorno. Una vez que sea aceptada la solicitud de devolución de IVA la Tesorería General de la República hacer llegar un cheque al contribuyente o realiza un traspaso de dinero a alguna cuenta.

Los beneficios a los exportadores son cada vez mas limitados, incluso el tipo de cambio en años pasados no ha sido favorable. Existen beneficios especiales para los exportadores no tradiciones, pero el objetivo de esta guía es solamente instruir sobre los procedimientos y según el criterio del autor los beneficios al exportador no se encuentran en ello.

²⁰ Ver Anexo 2.

2.3.3 Proceso de Importación

2.3.3.1 Origen de la importación

La importación nace lógicamente de necesidades completamente diferentes a las que se producen en la exportación, una de ellas es la reparación de mercancías que provienen del extranjero, es decir, se hace una admisión temporal hasta cuando este terminada la reparación del bien y luego se hace una exportación para cancelar la operación. Otra necesidad es la de proveer al mercado nacional, como bien se sabe los productos provenientes de Asia poseen un precio muy competitivo y una calidad relativamente buena, lo que hace que sea un camino viable buscar productos asiáticos para satisfacer las necesidades locales a un bajo costo, así también se encuentran los productos que necesariamente deben ser importados debido a que no existe o no se dan las condiciones para que puedan ser producidos o extraídos del territorio nacional.

Existen también las empresas que importan repuestos o materiales semielaborados para poder procesarlo y transformarlo en un producto que cumpla con los requerimientos de compradores internacionales, es decir, importan luego procesan y finalmente exportan. Igualmente existen las empresas que hacen una mezcla de esto, puesto que importan tanto como para proveer al mercado nacional como internacional.

En lo que concierne a las personas naturales, es una necesidad personal la que impulsa el proceso de importación. Son personas que internan mercancías para el uso personal, generalmente son bienes suntuarios.

2.3.3.2 Identificación de las capacidades y necesidades de la empresa.

La capacidad de la empresa es el más importante requisito que se debe tener presente al importar, muchas decisiones futuras dependerán de las capacidades en almacenaje, pago, transporte, entre otras. Pero dos son las fundamentales, una es la capacidad de pago, que se refiere a la pronta disponibilidad de dineros al momento de cancelar las facturas comerciales así como también de desaduanar las mercancías y pagar los costos que implique llevar las mercancías hasta las bodegas particulares.

Por otro lado la capacidad de almacenaje es otra de las partes sensibles del proceso, puesto que las mercancías deben ser recepcionadas, desconsolidadas, inventariadas, valoradas y finalmente contabilizadas, para su pronta utilización. Si no se posee un almacenaje eficiente las mercancías tendrán que esperar hasta que estén disponibles para su utilización. Por otro lado si no se cuenta con un lugar apropiado para su almacenaje se pueden contratar bodegas que cumplan la función, claro esta que existen costos asociados para esto.

Por otro lado y al igual que en el proceso de exportación debe existir personal capacitado para dirigir las operaciones de importación, no importando el origen de las mercancías. Si no existen compras con periodicidad es recomendable contratar los servicios de empresas especializadas, por el contrario, si la empresa posee compras proyectadas o decide comenzar con un departamento de importaciones para la empresa es recomendable reclutar personas con los conocimientos necesarios para cumplir con las tareas que exija el departamento.

Si el trabajo es hecho por terceros, solo se deben entregar los datos del vendedor internacional y ellos ejecutaran todas las tareas necesarias para dejar las

mercancías en las bodegas del importador, pero si se opta por desarrollar un departamento, se debe realizar una selección de personal. Luego de esto el departamento debe realizar un plan de importación que incluya desde la búsqueda de vendedores internacionales para los productos o insumos necesarios hasta que las mercancías estén canceladas y dispuestas en las bodegas de la empresa.

2.3.3.3 Cotización en los mercados seleccionados.

Luego de determinar cuales serán los objetivos de las importaciones y teniendo claro lo que se desea del mercado extranjero, se debe realizar una cotización en todos los lugares donde puedan ofrecer el producto deseado. La forma más barata para esto es realizar una búsqueda en Internet de proveedores, debido al avance de las tecnologías y a la adaptación del consumidor a las nuevas tendencias, la mayor parte de las empresas invierten en un sitio web que pueda acoger las necesidades de consumidores potenciales tanto nacionales como internacionales.

En todas las páginas web se puede encontrar la parte de “Contactos”, en donde es posible hacer contacto con la empresa de una manera directa, incluso existen empresas que ofrecen cotizaciones en línea.

Los viajes programados también son un buen medio de encontrar proveedores, para esto hay que tener una planificación previa junto con un itinerario preestablecido en el país. Saber donde buscar, que hacer, como negociar, que negociar y como saber utilizar el tiempo es fundamental en esta forma de cotización. Lo recomendado es que se busquen las empresas a las cuales se desea hacer un acercamiento para negociaciones, luego generar reuniones por algún medio de

comunicación a distancia (Llamadas telefónicas, correos electrónicos, faxes, entre otras) y finalmente generar un itinerario que utilice de la mejor manera posible los tiempos del negociador internacional.

Como es de suponer, va a depender de la situación financiera de cada empresa la forma en que deseen realizar la cotización de los productos que necesitan. También va a influir la urgencia con la que se necesiten los productos en las bodegas nacionales. En resumen las condiciones en las que se encuentre la empresa junto con la prontitud que se necesiten los insumos o mercancías extranjeras influyen directamente en la decisión de la forma en la que se hará la cotización.

2.3.3.4 Investigación del mercado de compra

Luego de tener los contactos listos se procede a analizar las ventajas y desventajas de cada mercado de compra, lo más importante para esto es diferenciar los tiempos y costos del transporte de un lugar a otro. Es recomendado desarrollar una tabla comparativa, a continuación se entrega un ejemplo con alguna de las variables más importantes a la hora de tomar la decisión de compra.

	CHINA	USA	ALEMANIA	BRASIL	MEXICO
COSTO DE TRASLADO HASTA DESTINO					
COSTO DE LA MERCANCÍA					
TIEMPO DE TRASLADO HASTA DESTINO					
TRATADOS O ACUERDOS COMERCIALES					
CALIDAD DEL PRODUCTO					
PERECIBILIDAD DEL PRODUCTO					
SERVICIO POST VENTA					

Figura 2: Elaboración Propia

En la tabla comparativa se debe entregar un valor por cada concepto, incluso puede ser una nota a criterio del encargado del departamento de comercio exterior, al final se calcula un promedio el cual servirá como guía para la toma de decisiones del encargado.

Los costos de traslado incluye el transporte local en país de origen, gastos portuarios país de origen, flete internacional, gastos aduaneros en el país de origen, seguro internacional, gastos aduaneros en destino, agentes de aduana en destino, gastos portuarios en destino y flete local en destino. Claro esta que todo esto

dependerá de la cláusula de venta que fue negociada, no esta demás decir que el análisis debe ser hecho bajo una misma cláusula.

El costo de la mercancía es parte importante del análisis puesto que es la base para todos los cobros posteriores, es decir, los cálculos de impuestos, seguro, agentes entre otros, es usualmente hecho bajo el monto de la factura.

El tiempo de traslado se debe hacer bajo la premisa del transporte mas adecuado, y esto va a depender del criterio del encargado de comex. Las diferencias de tiempo son fáciles de comparar, incluso se puede hacer una ponderación del tiempo mayor al tiempo menor, esto se consigue dividiendo el tiempo menor de traslado por cada resultado de tiempo, el resultado se multiplica por cien y significará el grado de eficiencia del traslado.

Gracias a las políticas exteriores que se han establecido en las últimas dos décadas, se ha creado un ambiente propicio para apoyar las negociaciones internacionales, siendo las más importantes las negociaciones bilaterales y multilaterales de apertura global, en donde la rebaja arancelaria a los productos es el beneficio más próximo negociado por los países contratantes, es por esto que el impacto que posee el tratamiento preferencial es relevante a la hora de la toma de decisiones. Lo que hay que verificar es si el producto que deseo importar de los países seleccionados posee rebaja arancelaria, luego se pueden analizar los resultados de acuerdo a los criterios personales pero con una base objetiva.

La calidad del producto también influye en la decisión final del encargado de comercio exterior. Si se desea importar un producto de calidad, a este ítem se le otorga una ponderación diferente. Si existe la duda de que producto es de mejor

calidad que otro, solo puede ser aclarada solicitando muestras a los vendedores internacionales y ser asesorado por personas con conocimiento del producto.

La perecibilidad del producto solo tendrá importancia cuando el tiempo de traslado y de distribución en el mercado local mantengan una brecha corta con el tiempo de durabilidad de los productos, generalmente de consumo. Es aquí donde debería cambiar la ponderación y entregarse mayor valor al tiempo de traslado.

Finalmente si el servicio post venta es importante para las pretensiones de la empresa, se debe entregar un lugar apropiado en la ponderación de la tabla comparativa.

2.3.3.5 Contrato de compra venta internacional

Una vez hecho el contacto con el comprador internacional, ya sea por iniciativa nacional o extranjera, se debe plasmar cualquier acuerdo en un contrato de compra venta internacional. El proceso y los puntos a considerar no serán explicados ya que es el mismo procedimiento que fue descrito en el comienzo del proceso de exportación.

Status Documental: Creación del contrato de compra venta internacional.

2.3.3.6 Envío de mercancías y documentación por el vendedor internacional.

Luego de hacer el pedido y de negociar todos los términos de la venta, el vendedor internacional va a estar en condiciones de enviar las mercancías a Chile. El

vendedor contratará el transporte internacional, agentes de aduanas (Si procede), transporte local en el país de origen, aseguradoras entre otras. Todo dependerá de la cláusula de venta que haya sido negociada.

Dependiendo del medio de transporte utilizado va a ser la forma en que lleguen los documentos al país, en el caso marítimo los documentos originales deben ser enviados por correspondencia internacional, los documentos por normativa aduanera debe ser originales. Mínimo debe existir una copia original del Bill of Lading y de la factura comercial, todo esto para poder generar la declaración de importación pertinente.

El caso aéreo es un poco diferente, ya que los documentos originales vienen con la carga y el agente de aduanas puede trabajar con las copias de estos mientras espera la llegada de los papeles originales, para la transmisión de la declaración de ingreso obligatoriamente se debe contar con los documentos originales de la guía aérea manifestada, papeleta de recepción y factura. Esto debe ser de esta manera puesto que puede ser sorteada la internación con un aforo documental, que si no cumple con la normativa la Aduana puede causar multas.

Es muy importante para el importador el contacto que se posee con el vendedor, puesto que se necesita la documentación indicada para poder internar las mercancías de manera definitiva. Con una comunicación fluida se pueden obtener muchos datos que a veces no están en los documentos, a la vez se pueden solucionar inconvenientes en un corto plazo. Todo esto favorece al importador puesto que se obtiene un mínimo coste por almacenaje debido al rápido desaduanaje de las mercancías, al mismo tiempo la empresa puede contar con las mercancías en sus bodegas más prontamente.

Status Físico: Preparación total del pedido por parte del vendedor internacional según contrato de compra venta, embarque según vía de transporte acordada.

Status Documental: Emisión y envío de documentación (Factura, lista de empaque, certificado de origen, certificado de fumigación, etc.). Contratación de seguro si procede. Al momento del embarque la línea aérea o el freight forwarder emiten la guía aérea.

2.3.3.7 Contratación de Agente de aduanas

En una importación la contratación de un agente de aduanas es necesaria cuando existe una internación mayor o igual a USD 1000,00.-, se deben negociar tarifas de acorde al volumen a importar. Dependiendo del valor del cliente para la agencia se aplicará el tarifado.

Esta negociación también sirve para dejar claro los servicios que serán contratados por el cliente, ya sea contratación de seguros, transporte, bodegas, entre otros. Por otro lado se estipula en que tipo de operaciones se va a necesitar el agente, ya sean importaciones, tránsitos o almacenes particulares.

Status Físico: Las mercancías ya deben venir en camino hacia el país.

Status Documental: Los documentos deben venir en camino junto con la mercancía (Importación vía aérea) o viene en una encomienda por courier (Importación vía marítima).

2.3.3.8 Elaboración de Declaración de Ingreso

Una vez que el cliente tenga todos los documentos originales o indique al agente de aduanas donde retirarlos, comienza el proceso de internación en el país. Esta sección se dividirá en dos, puesto que la importación marítima y la aérea poseen demasiadas diferencias como para explicarlas en un todo.

- **Importación Marítima**

La importación en Chile comienza con el retiro del conocimiento de embarque (Bill of Lading o B/L), el cual es uno de los documentos más esenciales del proceso. Antes que nada no esta demás decir que este documento es el título de dominio de la mercancía, por lo tanto es endosable.

En una importación con carta de crédito el banco es el que posee el dominio de la mercancía, esto es hasta que el importador cancela el total de la carta o negocia su pago de alguna forma. En resumen, una vez que el comprador internacional haga el pago del préstamo que significó la carta de crédito, este hará la entrega del B/L con sus respectivas copias y endosos al beneficiario.

En una importación por medio de un embarcador o forwarder, el importador debe primero cancelar el flete internacional si es que viene Collect (Por pagar) y los gastos locales para que el embarcador le haga entrega de los ejemplares originales del conocimiento de embarque, de lo contrario si es que el flete viene prepaid (Prepagado) solo se deben cancelar los gastos locales.

Existe otra opción, la cual es cuando el proveedor internacional envía directamente los documentos originales incluyendo un juego de conocimientos originales (copia negociable).

Luego de que el cliente tenga en su poder los originales de la importación, este debe hacerlos llegar al Agente de aduanas para que comience con la emisión de la declaración de ingreso. Al recibir el B/L original lo primero que hace el ejecutivo comercial o el encargado de tramites de la agencia es corregir el documento, aquí el embarcador o compañía naviera corrige la nave y el puerto en la que llega al país, además de otros datos como el valor del flete, número de B/L master, hijo o nieto si corresponde, peso bruto de la mercancía, entre otros. Esta corrección es fundamental para poder numerar la declaración de ingreso puesto que la Aduana exige en la carpeta aduanera un B/L copia negociable corregido y canjeado.

Teniendo el B/L corregido y canjeado el tramitador de la Agencia de aduanas procederá a garantizar e inscribir los contenedores como directos en un trámite anticipado (Transmisión antes de la manifestación de la nave) si es que el embarque viene FCL (Full container load). Además se debe hacer el pago de Gate In, el cual es el costo de traslado del contenedor dentro de los recintos portuarios y el ingreso de este al depósito.

En el caso de que el o los contenedores de la importación se transmitan normalmente (Transmisión después de la manifestación naviera), solo se deben garantizar los contenedores y hacer el pago de Gate In.

En un embarque LCL (Less container load) no existe un contenedor consolidado que garantizar o inscribir, incluso un Gate In que cancelar, puesto que las cargas para desconsolidado tienen que ser programadas y separadas de los

contenedores directos e indirectos. Lo único que se cancela es el gasto llamado recuperación de Gate In.

Status Físico: Las mercancías están prontas a llegar al país.

Status Documental: Inscripción de contenedores como directos, pago de flete internacional, pago de gastos locales, pago de Gate In o recuperación de Gate In, corrección y canje del B/L y garantización de contenedores, si todo corresponde.

Seguro Marítimo

Un requerimiento básico en toda importación es que las mercancías deben estar aseguradas al momento de internarlas, es por esto que el importador debe conseguir la póliza de seguros ya sea del exportador extranjero o de la compañía de seguros si es que los productos no vienen asegurados desde origen. Otra forma de asegurarlos es aplicándoles un seguro teórico del 2%, este seguro es hecho por el mismo importador, pero no le da ningún tipo de indemnización si es que las mercancías sufren algún accidente o percance en el trayecto, es decir el importador se expone al riesgo del traslado bajo su propia responsabilidad y sin ninguna compensación de por medio.

Estos seguros son generalmente utilizados en productos que no tienen gran valor comercial para las empresas, puesto que les conviene más que el cálculo del seguro teórico sea hecho sobre el valor FOB de las mercancías a tener que contratar los servicios de una aseguradora, las cuales generalmente tienen valores mínimos dentro de sus tarifas.

Status Físico: Las mercancías están prontas a llegar al país.

Status Documental: Entrega de Póliza al Agente de Aduanas o emisión del seguro teórico del 2%.

Certificado de Origen

En el caso de que existiese un acuerdo comercial de algún tipo con el país de origen de las mercancías, el importador puede solicitar al exportador internacional la entrega de un certificado de origen de las mercancías a internar. Todo esto para poder solicitar la rebaja parcial o total del impuesto ad valorem aplicado por Chile (6% sobre valor CIF).

Incluso existen casos en que el mismo importador puede generar su propio certificado de origen, este método es llamado “Auto certificación”.

Status Físico: Las mercancías están prontas a llegar al país.

Status Documental: Emisión del certificado de origen.

Declaración Jurada al Valor y sus Elementos.

Si las mercancías a importar poseen un valor superior a USD 5.000.- FOB, este documento debe ser confeccionado por el importador, incluyendo la respectiva firma del encargado de comercio exterior de la empresa. Esta declaración tiene un formato definido por la Aduana lo único que el encargado debe incluir son los datos

del exportador internacional y el importador chileno, mencionando el tipo de nexo que posee entre ambos, también debe tener los datos de la factura comercial y deben llenarse los casilleros establecidos.

Status Físico: Las mercancías están prontas a llegar al país.

Status Documental: Emisión de la declaración jurada al valor y sus elementos.

Emisión de la DIN en Importaciones Marítimas.

A esta altura de la gestión de internación el Agente de Aduanas ya debería contar con:

- Factura Comercial o Commercial Invoice original u originalizada, con datos generales del exportador y consignatario, un detalle del costo unitario por tipo de producto, cláusula de venta, forma de pago y tipo de moneda.
- Lista de Empaque o Packing List con el detalle de las mercancías, cantidades, pesos netos y brutos por producto.
- Conocimiento de Embarque o Bill of Lading, corregido y canjeado.
- Póliza de Seguros, con el valor y tipo de moneda de la prima.
- Certificado de origen, con el llenado y tipo de certificado correspondiente al tratado aplicado.
- Declaración jurada al valor y sus elementos.
- Manifiesto de Carga.

Si los documentos anteriores cumplen con todas las condiciones según la normativa aduanera y a la vez posean todos los datos necesarios, el Agente de

Aduanas esta en condiciones de elaborar la declaración de ingreso correspondiente. Existen personas especializadas en cada agencia para poder confeccionar este documento, lo fundamental es que la persona pueda saber clasificar los productos arancelarios que trae el embarque.

El Arancel Aduanero clasifica todas las mercancías conocidas en partidas, dándoles un código numérico, una unidad de medida y un porcentaje tributario específico. Según el glosario de la Aduana el Arancel Aduanero es un “Ordenamiento sistemático de mercancías con los respectivos tributos que les son aplicables en las destinaciones de importación o de exportación”.

La Agencia de Aduanas se encarga de clasificar los productos importados en las partidas arancelarias correspondientes, con lo cual se sabrá el porcentaje de impuesto Ad Valorem que se deberá cancelar a la Tesorería General de la República. Por su puesto si existen rebajas arancelarias por algún tipo de acuerdo o tratado, estas serán aplicadas.

Finalmente se completa el formulario de la Declaración de Ingreso establecida por Aduana. Luego de estar confeccionada se debe ingresar al sitio de la entidad pública e ingresar el formulario hecho, en este momento se sabe si la declaración es aceptada o no. Si no hay aprobación el sistema arrojará los posibles errores que puedan existir en el llenado, obligando a una revisión total del documento o el sector acusado. Una vez corregida la falla se ingresa al sistema nuevamente el formulario para su aprobación final.

En el caso de ser aprobado se entregará un número de identificación el cual individualiza el documento y a su vez la operación de importación, este folio consta de las siguientes partes:

Número Identificación

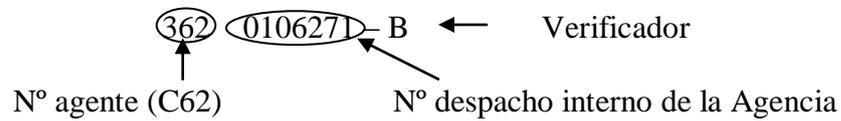


Figura 3: Elaboración Propia.

Status Físico: Las mercancías se encuentran en puertos nacionales o recintos portuarios.

Status Documental: Emisión de la Declaración de Ingreso.

Aforo físico o documental

Algo muy importante que informa la declaración de ingreso es si las mercancías o documentos de importación tendrán algún tipo de revisión. Existe el aforo físico el cual es realizado por un funcionario autorizado por la Aduana y consiste en ver presencialmente que productos vienen dentro del contenedor o embalajes ingresados, todo esto se hace comparando las mercancías importadas y la carpeta aduanera del despacho.

El otro aforo que es solicitado por sorteo es el documental, este solo consiste en la revisión total de documentos que involucra el despacho de importación. En este caso la carpeta es enviada a las oficinas de los fiscalizadores por medio de una GEMI establecida por Aduana, la cual detalla el contenido exacto de documentos.

Status Físico: Las mercancías se encuentran en puertos nacionales o recintos portuarios.

Status Documental: Emisión de la GEMI.

- **Importación Aérea**

La vía aérea tiene bastantes diferencias con respecto a la internación marítima, pero no tanto en documentación sino más bien en procedimientos y normas de desaduanaje. Lo primero es recuperar los documentos enviados por el exportador internacional, para luego enviárselos al agente de aduanas

El agente se encargará de coordinar el despacho, comenzando por averiguar cuando será la fecha de arribo de la aeronave que contiene la carga, también se encargará de consultar a la empresa de la aerolínea cuanto es el monto que debe ser cancelado para que les sea entregada la guía aérea original fletada y manifestada. El manifiesto de carga es entregado en la papeleta de recepción o en la misma guía aérea, en el momento en que las mercancías son ingresadas a los almacenes aéreos.

Status Físico: Las mercancías fueron ya enviadas y se encuentran en almacenes particulares aéreos.

Status Documental: Recepción de Guía Aérea, factura y papeleta de recepción.

Seguro Aéreo

Como en todo tipo de despacho que no incluye el seguro dentro de las obligaciones del exportador internacional, es necesario un seguro que cubra al importador ante cualquier accidente o pérdida de las mercancías. Existe la posibilidad de contratar el servicio de seguro al momento de contratar el flete, es

decir, la misma aerolínea aseguraría la carga. Otra opción es buscar una empresa dedicada al rubro de los seguros y contratar un servicio a la medida del importador, finalmente existe también la opción del seguro teórico.

Status Físico: Las mercancías fueron ya enviadas y se encuentran en almacenes particulares aéreos.

Status Documental: Entrega de una póliza a favor del importador nacional.

Certificado de Origen

Al igual que en el caso marítimo, si existe un acuerdo con algún país o grupo económico y hay un certificado de origen válido, se hará la rebaja arancelaria correspondiente.

Status Físico: Las mercancías fueron ya enviadas y se encuentran en almacenes particulares aéreos.

Status Documental: Emisión del certificado de origen.

Declaración Jurada al Valor y sus Elementos.

Se debe solicitar este documento si las mercancías tienen un valor FOB mayor a USD 5.000.-

Status Físico: Las mercancías fueron ya enviadas y se encuentran en almacenes particulares aéreos.

Status Documental: Emisión de Declaración Jurada al Valor y sus Elementos.

Emisión de la DIN en Importaciones Aéreas

De la misma manera que en la importación marítima son necesarios ciertos documentos para que se pueda generar la declaración de ingreso, los cuales son:

- Factura Comercial o Commercial Invoice original u originalizada, con datos generales del exportador y consignatario, un detalle del costo unitario por tipo de producto, cláusula de venta, forma de pago y tipo de moneda.
- Lista de Empaque o Packing List con el detalle de las mercancías, cantidades, pesos netos y brutos por producto.
- Guía Aérea o Air waybill, fletada y manifestada.
- Póliza de Seguros, con el valor y tipo de moneda de la prima.
- Certificado de origen, con el llenado y tipo de certificado correspondiente al tratado aplicado.
- Declaración jurada al valor y sus elementos.
- Papeleta de recepción, si es que la guía no tiene el manifiesto.

Luego de transmitir la declaración de ingreso, se sabrá si salió sorteada para algún tipo de aforo. Si tiene aforo físico, se debe enviar la carpeta aduanera con sus originales al aeropuerto, de la misma manera se debe hacer si es que existiese un aforo documental.

Status Físico: Las mercancías se encuentran en el Aeropuerto.

Status Documental: Emisión de la Declaración de Ingreso.

2.3.3.9 Pago a la tesorería

Luego de que la DIN haya sido transmitida y aceptada, se deben cancelar los impuestos que involucra ingresar mercancías al país. Aunque los cálculos están claramente explicados en la declaración de ingreso no esta demás saber como se llega al impuesto a pagar, estos son los siguientes:

Valor FOB + Flete + Seguro = Valor CIF

Valor CIF + 6% (Si no existe ningún acuerdo comercial)= Valor más impuesto Ad Valorem

Valor más impuesto Ad Valorem x 19% (IVA) = Total de Impuesto a Pagar.

Ej.:

USD 5.000.- (FOB) + USD 250.- + USD 100 = USD 5.350.- (CIF).

USD 5.350.- (CIF) x 1,06 = USD 5.671.-

USD 5.671 x 19% = USD 1.077.49.-

Status Físico: Las mercancías se encuentran en el Aeropuerto.

Status Documental: Emisión del comprobante de transacción.

2.3.3.10 Coordinación con transporte interno

En las importaciones marítimas el Agente de Aduanas o el propio cliente debe conseguir algún tipo de transporte para los productos que se quieren transportar, luego se coordina la fecha y hora en que debe estar el transportista en el puerto o almacén. En el caso de los contenedores directos se debe esperar el turno que les fue designado por el embarcador, y junto con la guía de despacho y la declaración de ingreso puede hacer retiro de las mercancías. Los contenedores indirectos tienen programaciones diferentes, puesto que son separadas y puestas en almacenes, en este caso el embarcador da fechas de entrega generalmente después de las descargas directas.

Las importaciones aéreas no tienen gran diferencia, lo único que hay que tener presente es en que depósito está almacenada la mercancía. Esta información es entregada por el embarcador después de que la mercancía esté manifestada. Se coordina el transporte y se retira con la guía de despacho y con la declaración de ingreso pagada.

Status Físico: Las mercancías se encuentran en el Aeropuerto, listas para ser retiradas.

Status Documental: Emisión de guía de despacho.

2.3.3.11 Entrega de la mercancía en bodegas del importador

Luego de que las mercancías salgan de la aduana correspondiente, el transportista interno lleva las mercancías al lugar coordinado o si no lo sabe, en la guía de despacho debe aparecer el lugar al que debe hacer entrega de los productos

Una vez que llega al lugar acordado debe hacer entrega en las bodegas del importador todas las mercancías que fueron desaduanadas

Status Físico: Las mercancías se dirigen hacia las bodegas del cliente.

Status Documental: Recepción de guía de despacho en bodegas de cliente.

2.3.3.12 Facturación de los servicios de la agencia de aduana

Una vez que el despacho esta entregado en las bodegas del cliente, el Agente de Aduanas (Dependiendo del acuerdo con el Importador) agrupa todos los gastos producidos y hace una factura general con todos los pagos hechos desde que se reciben los documentos de embarque hasta cuando las mercancías se entregan en las bodegas del cliente, además de los gastos de despacho y los honorarios cobrados por las gestiones hechas.

En esta etapa el Agente de Aduanas también se encarga de entregar de todas las facturas producidas en la importación, junto con las copias del cliente de la Declaración de Ingreso correspondiente.

Status Físico: Las mercancías encuentran en las bodegas del cliente.

Status Documental: Se emite factura de la Agencia y se entrega junto con los documentos.

2.3.3.13 Costeo de las mercancías

Dentro de las gestiones internas que deben tener las empresas importadoras está la de costear los productos que fueron ingresados al país, independiente de la forma en que se haya hecho. En esta etapa el encargado de importaciones debe primero ratificar que hayan llegado todos los productos solicitados al vendedor internacional. Luego debe identificar todos los costos asociados al despacho, para así obtener el costo unitario de las mercancías.

Conclusiones

Al llegar hasta este punto del informe se puede decir que el objetivo principal planteado fue logrado, puesto que se consiguió desarrollar una guía para exportadores e importadores. Esta guía ayudará a los empresarios con escasos conocimientos en negocios internacionales, entregándoles información actualizada, fácil de entender, accesible y útil.

También se consiguió dar la información necesaria para que los empresarios puedan aprovechar ayudas del estado en sus operaciones internacionales, así como el ahorro de impuestos gracias a la emisión y presentación de certificados de origen. Al igual se menciona las transferencias electrónicas para ahorrar tiempo en el pago de impuestos a la Tesorería General de la República.

Antes de comenzar a describir la propuesta se dio a conocer el marco teórico en el que está inmerso este trabajo, esto deja claro por ejemplo las formas de pago, contratos, modalidades de venta e INCOTERMS, que están presentes en cada negocio que se desee hacer con algún país foráneo.

Finalmente se consiguió crear una guía con todas las consideraciones a tener para exportar e importar mercancías tanto desde como hacia el país, siendo estas aéreas o marítimas, de carácter no alimenticio, no peligroso y no aplicable sobre seres humanos que se negocien sin carta de crédito. Dando también a conocer la condición en la que deberían estar los documentos y mercancías en su trayecto.

Bibliografía

Valenzuela Sepúlveda, Rodolfo, Logística de Distribución Física Internacional, editorial LexisNexis, Santiago, 2004.

Valenzuela Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿Y yo sé?, editorial LexisNexis, Santiago, 2005.

www.ng.cl

www.combix.cl

www.aduana.cl

www.prochile.cl

www.sag.cl

www.bcentral.cl

www.alsexma.cl

www.camaraaduanera.cl

www.anagena.cl

www.tps.cl

www.sti.cl

www.tgr.cl

www.sii.cl

Anexos

Anexo 1

Organigrama Agencia de Aduana Alan Smith y Cía. Ltda.

Organigrama Agencia de Aduanas Alan Smith y Cía Ltda.

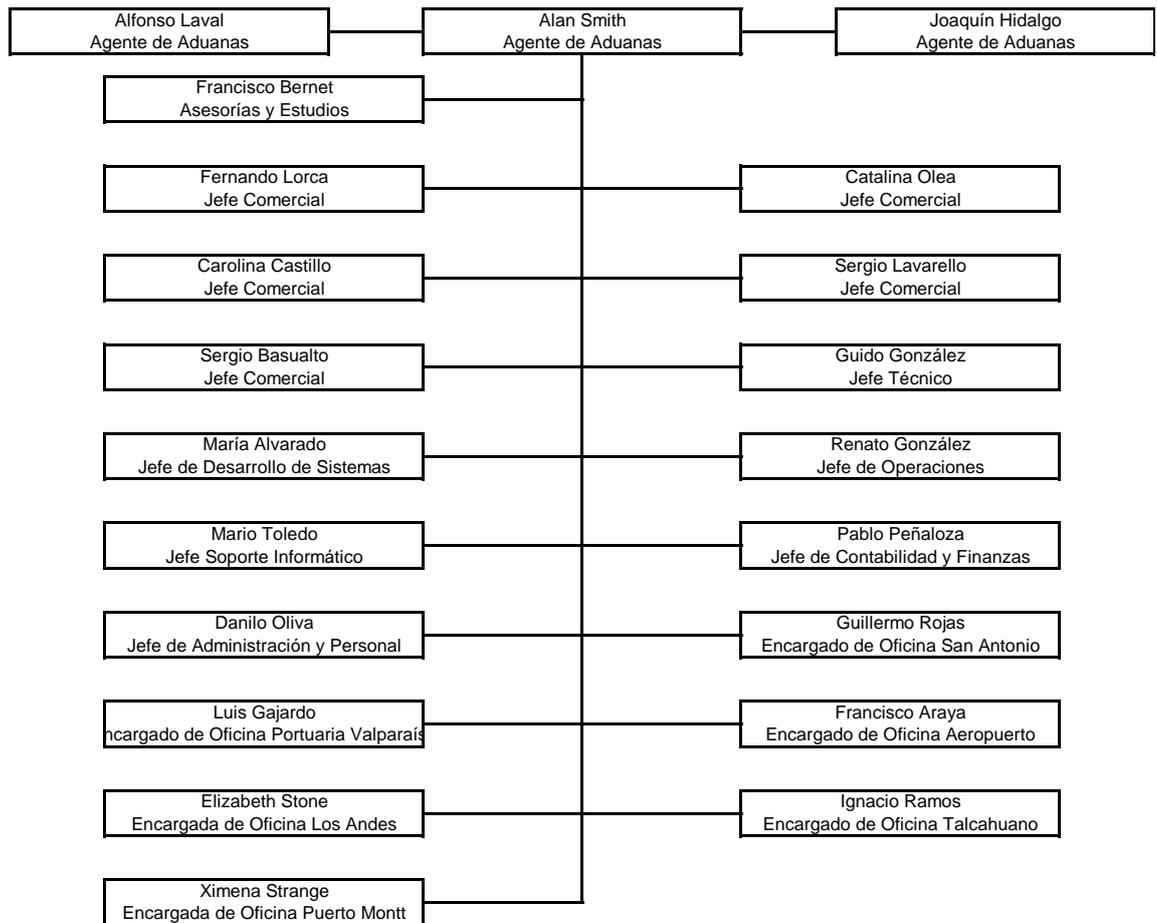


Figura 1: Elaboración Propia

Anexo 2

CONTRIBUYENTES QUE EFECTUAN EXPORTACIONES

Devolución del IVA Exportador Art. 1° D.S. 348/75

“Franquicia que permite recuperar el crédito fiscal a aquellos contribuyentes o inversionistas que realicen exportaciones”

Fundamento Legal: Art. 36 Ley del IVA D.L. 825/74 y Art. 1° del D.S. 348/75

Exportadores podrán recuperar el impuesto IVA recargado al adquirir bienes y servicios destinados a su actividad de exportación, igual derecho tienen al importar bienes destinados a este fin.

Tiene derecho a esta franquicia

- Exportadores de Bienes
- Exportadores de Servicios, previa calificación de Aduanas.
- Empresas Aereas
- Empresas Navieras de carga y pasajeros que realicen transporte internacional.
- Empresas de transporte terrestre internacional
- Servicios Portuarios
- Empresas Hoteleras
- Exportadores asimilados por leyes especiales, tales como Zona Franca, Navarino, u otras.
- IVA Anticipado por proyectos de Inversión

Cuanto es el monto del beneficio

En el caso de efectuar ventas internas:

- Para las compras del período se determina según la relación entre las ventas al exterior o exportaciones versus las ventas totales del período

- Para las compras de períodos anteriores el 19% Valor FOB de la Exportación.

En el caso de efectuar sólo ventas al exterior:

- Recupera tanto la totalidad del crédito del período como la totalidad de los créditos anteriores.

Procedimiento

1. Presentar en el SII, dentro del mes siguiente de efectuado el embarque para los bienes o de la aceptación a trámite del Documento Único de Salida en el caso de exportación de servicios o del mes siguiente de recibida la liquidación final de venta en consignación al exterior, o dentro del mes siguiente a la contratación de la carga o desde el zarpe del último puerto o aeropuerto de recalada en el país de la nave o aeronave, o venta de pasajes internacionales, o de la percepción del valor del flete externo por pagar en Chile una declaración Jurada que contenga:

- El valor total de las exportaciones de bienes y servicios,
- El valor total de las ventas y servicios del mes anterior,
- El valor total de las contrataciones de carga y venta de pasajes internacionales
- Valor total de las sumas percibidas por concepto de fletes externos por pagar en Chile

2. Copia del o los conocimientos de embarque en el caso de los bienes, o de los Documentos Únicos de Salida (DUS) en el caso de los servicios exportados el mes anterior. En el caso de hoteleras, es necesaria la copia de la factura de exportación y una copia del comprobante de la liquidación de divisas.

3. Una vez aceptada la declaración jurada y verificada por el SII, el reembolso se efectuará por la Tesorería General de la República al 5° día.

IVA ANTICIPADO

“Franquicia que permite recuperar el crédito fiscal a aquellos contribuyentes o inversionistas que, sin realizar exportaciones, tienen proyectos de inversión destinados a la exportación”.

Fundamento Legal: Art. 6 del D.S. 348/75

Autoriza a los exportadores a recuperar el impuesto recargado al adquirir bienes o utilizar servicios destinados a la exportación o que se hubiese pagado al importar bienes para el mismo objeto.

Cuanto es el monto del beneficio

- 19% del monto de la inversión.

Procedimiento

1. Contribuyente presenta proyecto de inversión en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. El proyecto debe contemplar: Montos de inversión, metas de exportación y plazo de cumplimiento.
2. En caso de ser aprobado el proyecto se emite una Resolución, con copia al SII y Tesorería.
3. Presentar al mes siguiente de soportados los impuestos una declaración jurada, la que deberá contener: individualización del exportador, N° de su Rol Único Tributario, plazo dentro del cual realizará la exportación, monto estimado de ella, entre otros.
4. Acompañar el proyecto de inversión que dará origen a la exportación y la aceptación.
5. Una vez aceptada la declaración jurada y verificada por el SII, el reembolso se efectuará por la Tesorería General de la República al 5° día.

CONTRIBUYENTES QUE REALIZAN COMPRAS DEL ACTIVO FIJO

Devolución IVA por Compras del Activo Fijo

“Franquicia Tributaria que beneficia a los contribuyentes gravados con IVA y a los exportadores que tengan remanentes originados en la adquisición de bienes corporales muebles o inmuebles destinados a formar parte de su Activo Fijo o de servicios que deban integrar el valor de costo de éste”

Fundamento Legal: Art. 27bis Ley del IVA D.L. 825/74

Cuanto es el monto del beneficio

- El monto de la imputación o de la devolución resulte de aplicar al total del crédito acumulado el porcentaje del IVA(19%) soportado en la adquisición de bienes corporales destinados al Activo Fijo o de servicios que se integren al costo de éste en relación al total del crédito fiscal de los 6 o más períodos consecutivos

Procedimiento 27bis

1. Presentar una solicitud al SII.
2. Acreditar la correcta constitución de los créditos
3. Una vez certificado los antecedentes y montos solicitados, el SII tendrá 60 días contados desde la fecha en que reciba los antecedentes para pronunciarse.
4. Una vez autorizada, Tesorería procederá a la devolución de los remanentes acumulados por 6 o más períodos tributarios mensuales.
5. El plazo para efectuar la devolución al contribuyente será de 5 días hábiles, de no pronunciarse el SII.